

SMART BUSINESS MAP WORKSHOP UNTUK MENINGKATKAN KEMAMPUAN PENGELOLAAN KLINIK PKU MUHAMMADIYAH GRABAG

SMART BUSINESS MAP WORKSHOP TO IMPROVE MANAGEMENT ABILITY OF PKU MUHAMMADIYAH GRABAG CLINIC

Mohammad Agus Samsudin¹, Ekorini Listiowati², Agus Sukaca³

¹)Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Ilmu Sosial, dan Humaniora, Universitas Aisyiyah Yogyakarta

²)Program Studi Kedokteran, Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

³)Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Ahmad Dahlan

Email: agussamsudin@unisayogaya.ac.id

ABSTRAK

Smart Business Map (SBM) merupakan modul pembelajaran bisnis untuk membantu pemimpin bisnis untuk memperbaiki dan mengakselerasikan bisnisnya. Klinik PKU Muhammadiyah Grabag merupakan klinik rawat inap milik Persyarikatan Muhammadiyah yang didirikan oleh Pimpinan Cabang Muhammadiyah Grabag pada awal Desember 2022. Perencanaan manajemen dan strategi operasional merupakan kunci dalam mencapai keberhasilan pengembangan klinik. Oleh karena itu, tujuan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan untuk meningkatkan kemampuan sumberdaya manusia dalam membuat perencanaan dan strategi operasional. Kegiatan *workshop* dilakukan selama 2 hari dengan metode ceramah klasikal dan diskusi kelompok. Adapun lokasi *workshop* ada di Klinik PKU Muhammadiyah Grabag. Sebanyak 30 karyawan Klinik PKU Muhammadiyah Grabag hadir sebagai peserta *workshop*. Hasil dari kegiatan *workshop* adalah teridentifikasinya alat-alat yang diperlukan untuk menunjang kegiatan operasional klinik, klinik perlu dilengkapi dengan alat-alat untuk menunjang pelayanan rawat jalan dan rawat inap layanan saraf, layanan anak, dan layanan penyakit dalam sebagai layanan unggulan. Marketing harus mampu menyampaikan pesan layanan yang mempunyai keunikan dan merupakan keunggulan klinik, dan promosi saat ini harus dilakukan dengan target kedatangan pasien baik melalui media sosial ataupun layanan jemput bola.

Kata Kunci : *workshop, smart business map, kemampuan, pengelolaan klinik.*

ABSTRACT

Smart Business Map (SBM) is a business learning module to assist business leaders in improving and accelerating their businesses. PKU Muhammadiyah Grabag Clinic is an inpatient clinic belonging to the Muhammadiyah Association, which was founded by the Muhammadiyah Grabag Branch Manager in early December 2022. Management planning and operational strategies are the keys to achieving successful clinical development. Therefore, the purpose of this community service is to improve the ability of human resources to develop operational plans and strategies. The workshop activities were carried out for 2 days with the classical lecture method and group discussions. The location of the workshop is at the PKU Muhammadiyah Grabag Clinic. As many as 30 PKU Muhammadiyah Grabag Clinic employees attended the workshop as participants. The results of the workshop activities identified the tools needed to support clinical operations. Clinics needed to be equipped with tools to support outpatient and inpatient neurological services, pediatric services, and internal medicine services with excellence. Marketing must be able to convey a service message that is unique and is a clinical advantage, and current promotions must be carried out with the target of patient choice in mind, either through social media or ball pick-up services.

Keywords: *workshops, smart business map, capabilities, clinical management.*

PENDAHULUAN

Gerakan al-Ma'un dan Penolong Kesengsaraan Oemoem (PKO) yang digagas Muhammadiyah periode awal memiliki fungsi peningkatan dalam peran persyarikatan untuk

pemberdayaan dan kemajuan kehidupan sosial, kesehatan, dan kesejahteraan masyarakat secara inklusif. Gerakan ini lahir dari pemahaman Kyai Ahmad Dahlan yang baru dan mendalam tentang Surah *al-Ma'un*. Hal ini

merupakan usaha mendobrak kesadaran umat yang masih jumud dalam memahami Al-Qur'an Spirit PKO merupakan "Islam inklusif", yakni Islam untuk semua orang tanpa pandang agama, ras, suku bangsa, dan golongan yang sejalan dengan misi "*rahmatan lil-'alamin*". Dalam makna sederhana, Gerakan PKO atau yang sekarang lebih di kenal dengan PKU akan menolong kesengsaraan dengan memakai azas Agama Islam kepada semua orang, dan dengan membelah bangsa dan agama (Ardianto, 2021). PKO sebagai embrio filantropi persyarikatan kemudian berkembang di Muhammadiyah menjadi beberapa majelis dan Lembaga, salah satunya adalah Majelis Pembina Kesehatan Umum (MPKU) (Majelis Pembina Kesehatan Umum, 2022). MPKU adalah unsur pembantu pimpinan persyarikatan yang diberikan tugas sebagai penyelenggara amal usaha, program, dan kegiatan pokok dalam bidang kesehatan sesuai dengan kebijakan pimpinan persyarikatan masing-masing tingkat.

Saat ini Muhammadiyah telah memiliki 120 rumah sakit dan 230 klinik, yang merupakan implementasi dari Gerakan PKO. Salah satu Klinik Muhammadiyah baru lahir dan siap berkembang dengan didampingi oleh MPKU adalah Klinik PKU Muhammadiyah Grabag. Klinik ini baru berdiri awal Desember 2022. Keberhasilan dalam pengelolaan klinik merupakan tanggung jawab bersama yaitu pimpinan klinik PKU Muhammadiyah Grabag, sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan serta MPKU selaku unsur pembantu pimpinan Persyarikatan Muhammadiyah di bidang kesehatan. Permasalahan yang sekarang dihadapi oleh Klinik PKU Muhammadiyah Grabag adalah klinik baru lahir, belum mempunyai rencana strategis pengembangan, serta bagaimana menetapkan target dan mengukur keberhasilannya. PKU Muhammadiyah Grabag juga perlu meningkatkan kemampuan manajemen dan *leadership* dalam pengelolaan klinik.

Membangun dan mengembangkan Klinik PKU Muhammadiyah Grabag dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan konsep *Smart Business Map* (SBM). Melalui *workshop* SBM akan mempelajari beberapa topik yaitu *playing field*, *market landscape*, dan

operational profitability (Purnomo, 2016). Tiga topik tersebut merupakan langkah penting dalam usahanya untuk meningkatkan omzet, profit dan bisnis. Harapannya PKU Muhammadiyah Grabag mempunyai rencana manajemen (keunggulan layanan, promosi dan juga diikuti dengan sarana dan prasarana yang dibutuhkan masyarakat) (Sari & Hasbi, 2022). Oleh karena itu, kegiatan *workshop* SBM perlu dilakukan di Klinik PKU Muhammadiyah Grabag. Setelah mengikuti *workshop* SBM diharapkan:

1. Peserta mendapatkan pemahaman yang komprehensif terkait pengelolaan dan penyusunan arah pengembangan Klinik Utama PKU Muhammadiyah Grabag,
2. Peserta sebagai pengelola Klinik Utama PKU Muhammadiyah Grabag, mampu menyusun *strategic business plan* Klinik Utama PKU Muhammadiyah Grabag,
3. Peserta mampu mem-*breakdown strategic business plan* menjadi rencana operasional dan target tahunan dalam *road-map* pengembangan Klinik Utama PKU Muhammadiyah Grabag, dan
4. Peserta mampu merencanakan *monitoring* dan evaluasi capaian Klinik Utama PKU Muhammadiyah Grabag.

METODE

Metode Pengabdian Kepada Masyarakat ini berupa *workshop* yang dilaksanakan selama 2 hari. Materi dalam *workshop* disampaikan secara klasikal dengan menggunakan media *PowerPoint* dan dilanjutkan dengan *focus group discussion*. Di hari pertama *workshop*, kegiatan dibagi menjadi 4 sesi yaitu 3 sesi pemaparan materi dan 1 sesi diskusi kelompok. Penulis pertama menyampaikan materi *Smart Business Map* serta *market landscape*, pemateri ketiga menyampaikan standar islami dalam pelayanan di klinik, dan pemateri kedua memimpin diskusi kelompok. Pada diskusi kelompok, peserta *workshop* dibagi menjadi 4 kelompok, meliputi 1) kelompok analisis sarana dan prasarana, 2) kelompok layanan, 3) kelompok layanan unik yang merupakan unggulan, dan 4) kelompok marketing. Pada hari kedua *workshop* dibagi menjadi 2 sesi, yaitu sesi pertama diskusi prioritas program dan indikator sedangkan sesi kedua kesimpulan dan rencana tindak lanjut dari hasil temuan saat

sesi diskusi di hari pertama dan kedua *workshop*. Adapun hal-hal yang didiskusikan meliputi (1) *What is the problem?* (2) *Who has the problem?* (3) *How is the solution?* (4) *How big is the market?* (5) *What factors will impact the business?* (6) *Why do people choose you?* (7) *How do you sell your product?* (8) *How do you keep your customer?* (9) *How can you increase your revenue?* (10) *How can you manage your cost?* (11) *What is your core resources?* (12) *How do you develop your team?*.



Gambar 1. Penyampaian Materi *Smart Business Map* oleh Mohammad Agus Samsudin



Gambar 2. Penyampaian Materi standar islami dalam pelayanan di klinik oleh Agus Sukaca



Gambar 3. Penyampaian hasil diskusi dipimpin oleh Ekorini Listiowati

Pertanyaan tersebut untuk mengidentifikasi dari segi *playing field* dan *Market Landscape*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Kegiatan *workshop* yang diikuti oleh 30 peserta dapat berjalan dengan baik dan lancar. Peserta tampak antusias mendengarkan setiap materi yang disampaikan oleh ketiga narasumber. Selain itu, peserta *workshop* aktif menyampaikan pemahaman dan pendapat dalam sesi diskusi. Adapun hasil dari sesi diskusi meliputi:

1) Analisis sarana dan prasarana

Dalam analisis kebutuhan masyarakat Grabag menginginkan layanan gawat darurat yang memadai sehingga perlunya ada alat-alat yang diperlukan untuk menunjang kegiatan seperti *syring pump*, *infus pump*, *AED*, *ventilator* dan beberapa yang mendukung layanan IGD. Dalam layanan poliklinik perlu dilengkapi alat-alat poliklinik saraf, poliklinik anak dan poliklinik penyakit dalam sebagai layanan unggulan.

2) Layanan

Layanan unggulan disesuaikan dengan SDM yang dimiliki yaitu spesialis anak, spesialis saraf dan spesialis penyakit dalam.

3) *Unique Selling*

Marketing harus mampu menjual layanan unggulan yang dikembangkan oleh Klinik PKU Muhammadiyah Grabag. Sehingga layanan yang disediakan oleh PKU Muhammadiyah Grabag diketahui dan dikenal oleh masyarakat. Dan pada tahapan selanjutnya, PKU Muhammadiyah Grabag menjadi pilihan masyarakat.

4) Marketing

Dalam promosi saat ini harus melakukan dengan target kedatangan pasien baik dengan media sosial ataupun layanan jemput bola. Upaya promosi dan marketing, harus dapat diukur dari peningkatan kunjungan dan pilihan masyarakat kepada PKU Muhammadiyah Grabag.

PEMBAHASAN

Kesehatan dan pelayanan Kesehatan merupakan kebutuhan manusia yang harus dipenuhi. Muhammadiyah dengan sumber daya yang dimiliki berupaya untuk memenuhi kebutuhan tersebut dengan pendirian Klinik PKU Muhammadiyah Grabag. Klinik ini didirikan dalam waktu kurang dari satu tahun di mana dibangun di atas tanah yang diwakafkan kepada Muhammadiyah. Klinik ini mulai beroperasi di awal Desember 2022. Keberhasilan dan kesuksesan klinik PKU Muhammadiyah Grabag perlu didukung dengan adanya pengelolaan dengan baik sehingga dapat cepat berkembang dengan baik. Tantangan dan rintangan pasti akan ditemui, namun Muhammadiyah mempunyai jejaring yang luas sehingga lebih cepat berkembang. *Workshop* tentang perencanaan manajemen, strategi operasional dan pengembangan klinik dilaksanakan untuk mencapai perkembangan dan kesuksesan Klinik PKU Muhammadiyah Grabag (Ramadhan et al., 2018). *Workshop* SBM telah dilakukan dalam upayanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Purnomo, 2016; Sari & Hasbi, 2022).

Konsep dasar dari SBM adalah dengan melakukan deteksi apakah bisnis yang saat ini dijalani sehat atau tidak. “*Market*” merupakan hal yang penting sebelum adanya “*ide*” dalam menjalankan sebuah bisnis. Ketidakmampuan membaca kebutuhan dan menentukan *market* berakibat fatal pada beberapa *startup* seperti Perusahaan Kodak, *Blackberry* dan Nokia. Dengan demikian, *workshop* SBM merupakan suatu kegiatan yang dapat dilakukan untuk memperbaiki dan mengakselerasikan bisnis. Peserta *workshop* telah mendapatkan materi-materi terkait SBM yang digunakan sebagai dasar dalam menyusun rencana pelayanan. Peran serta yang aktif selama kegiatan *workshop* telah menghasilkan perencanaan manajemen untuk 5 tahun kedepan dalam pengelolaan Klinik PKU Muhammadiyah Grabag.

Meningkatnya kunjungan di pelayanan gawat darurat dan poliklinik sebagai pintu masuk layanan, akan berdampak pada kebutuhan sarana dan prasarana di pelayanan. Analisis terkait sarana dan prasarana yang dilakukan dalam sesi diskusi mengidentifikasi

adanya kebutuhan layanan gawat darurat dan rawat Jalan di Klinik PKU Muhammadiyah Grabag. Tujuan layanan gawat darurat adalah untuk menyelamatkan penderita, namun sering dimanfaatkan hanya untuk memperoleh/mendapatkan pertolongan pertama dan bahkan mendapat pelayanan rawat jalan (Purnomo, 2016). Pelayanan gawat darurat yang ada di Klinik PKU Muhammadiyah Grabag perlu ditingkatkan dengan menambah beberapa peralatan penunjang meliputi *syringe pump*, *infus pump*, *AED*, *ventilator* dan beberapa yang mendukung layanan Instalasi Gawat darurat (IGD).

Selain itu, selama diskusi juga disimpulkan bahwa layanan poliklinik juga perlu ditingkatkan. Layanan unggulan disesuaikan dengan SDM yang dimiliki yaitu spesialis anak, spesialis saraf dan spesialis penyakit dalam. Oleh karena itu, rencana selanjutnya adalah dengan cara menambah peralatan di poliklinik saraf, poliklinik anak dan poliklinik penyakit dalam sebagai layanan unggulan serta menambah layanan poliklinik lainnya yang dibutuhkan masyarakat.

Marketing merupakan hal penting dalam sebuah bisnis. Marketing dikemas sedemikian rupa sehingga mampu mencerminkan kekhususan ketika pasien berobat itu ke PKU Muhammadiyah Grabag. Promosi saat ini harus dilakukan dengan target kedatangan pasien baik melalui media sosial ataupun layanan jemput bola.

Manajemen klinik harus punya perencanaan terkait apa yang akan dikembangkan serta targetnya dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan tujuan menolong orang lain. Pada prinsipnya, pada *learning/growth perspective* adalah sumber daya manusia (SDM). Bagaimana SDM yang dimiliki oleh Klinik Utama PKU Muhammadiyah Grabag memiliki komitmen dan profesional dalam bidangnya. Dalam hal ini, kapasitas dan komitmen yang bagus harus dimiliki oleh SDM Klinik PKU Muhammadiyah Grabag sebagai bentuk profesionalitas dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut akan mampu mendukung lahirnya proses bisnis yang baik.

KESIMPULAN

Peserta *workshop* SBM dapat memahami mencapai tujuan dilaksanakan *workshop* yang dibuktikan dengan adanya rencana strategis pengembangan dan pengelolaan untuk 5 tahun kedepan, dan rencana operasional tahun 2023 beserta target capaian dan cara pengukuran keberhasilannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, A. (2021). *PKO Muhammadiyah, Sebuah Gagasan Melampaui Batas Masanya*. Website Muhammadiyah.
- Majelis, P. K. U. (2022). *Program - Majelis Pembinaan Kesehatan Umum*. Website Majelis Pembina Kesehatan Umum. <https://www.mpku.or.id/program/>
- Purnomo, M. (2016). Pencapaian Standar Pelayanan Gawat Darurat Di Rsu Habibullah Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Tahun 2014. *The 3rd University Research Colloquium*.
- Ramadhan, F., Purnama, J., Anthony, R., & Galinium, M. (2018). Analisis Bisnis dan Desain Sistem Pasar Online untuk Platform Pembelajaran Interaktif. *SNTI VI-2018 Universitas Trisakti*.
- Sari, S. R. D. A., & Hasbi, I. (2022). Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Menggunakan Smart Business Map Pada D'wan Shoes. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2 (3), 469–481. <https://doi.org/10.53866/jimi.v2i3.128>