

## **PENERAPAN ANALISIS SWOT UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK MURNI ELOK PADANG**

**Rizky Natassia<sup>1\*</sup>, Hayu Yolanda Utami<sup>2</sup>, Dina Amaluis<sup>3</sup>**  
<sup>1,2,3</sup>Prodi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Sumatera Barat  
\*Email : rizkynatassia@gmail.com

### **ABSTRAK**

Pelayanan kesehatan sangat penting bagi seluruh lapisan masyarakat. Hal ini menjadikan klinik memiliki peranan penting sebagai salah satu jawaban untuk memenuhi kebutuhan lapisan masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan. Klinik Murni Elok yang juga memiliki posisi di pusat kota juga dituntut berperan maksimal dalam pelayanan masyarakat. Melalui peranan yang penting ini maka klinik harus meningkatkan mutu pelayanan yang dimiliki. Sehingga masyarakat dapat menikmati pelayanan kesehatan secara efektif dan efisien. Untuk meningkatkan mutu maka klinik harus melakukan analisis baik secara internal maupun secara eksternal. Sehingga tujuan untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat dapat tercapai. Salah satu alat analisis untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman adalah dengan menggunakan SWOT Analysis. Sehingga dengan menggunakan alat analisis ini klinik dapat mengetahui strategi apa yang harus dilakukan untuk kedepannya.

**Kata Kunci** : Kepuasan Masyarakat, SWOT Analysis, Klinik, Pelayanan

### **ABSTRACT**

Medical services are very important for all levels of society. This makes the clinic have an important role as one of the answers to meet the needs of the community in order to provide health services. Clinic Murni Elok, which also has a position in the city center, is also required to play a maximum role in community service. Through this important role, the clinic must improve the quality of its services. So that people can enjoy health services effectively and efficiently. To improve the quality, the clinic must analyze both internally and externally. So that the goal of providing maximum service to the community can be achieved. One of the analytical tools to find out the strengths, weaknesses, opportunities and threats is to use SWOT Analysis. So that by using this analytical tool the clinic can find out what strategies should be done in the future.

**Keywords**: *Public Satisfaction, SWOT Analysis, Clinic, Service*

### **PENDAHULUAN**

Klinik merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang digunakan oleh masyarakat untuk memberikan layanan kesehatan selain dari pada Rumah Sakit. Di Kota Padang jumlah klinik adalah 106 klinik. Oleh karena itu klinik harus memiliki kemampuan untuk menganalisis faktor yang berasal dari internal dan faktor yang berasal dari eksternal. Salah satu alat

analisis yang digunakan untuk mengetahui hal tersebut adalah dengan menggunakan analisis SWOT. Dengan mengetahui faktor internal dan eksternal klinik dapat menghasilkan strategi bersaing dan disamping itu kepuasan dari pasien dapat ditingkatkan melalui layanan yang berkualitas. Kepuasan konsumen dalam hal ini adalah pasien sangat penting bagi keberlangsungan klinik, kepuasan

memiliki sifat abstrak sukar untuk diukur dan subjektif sifatnya. Menurut (Kotler, 2008)kepuasan merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dengan harapannya.

Tujuan dan manfaat dari analisis ini adalah mengkombinasikan kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunity) dan ancaman (threats) untuk menghasilkan strategi bersaing yang tepat. Ketika keempat faktor tersebut dapat dianalisis dengan tepat maka klinik akan dapat meraih visi dan misi program yang direncanakan akan berjalan lebih baik dengan hasil yang optimal(Rangkuti, 2009).

Berdasarkan atas literatur sebelumnya yang dilakukan oleh (Rosaria, 2017) dengan judul Perumusan Strategi Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalansi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal Berdasarkan Analisis SWOT. Bahwa Rumah sakit dapat mengetahui faktor internal dan eksternal dengan melakukan analisis SWOT sehingga dapat dirumuskan strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien. Dalam pengabdian yang dilakukan oleh Tim dosen STKIP PGRI Sumatera Barat dilakukan di klinik swasta Murni Elok yang berlokasi di jalan Andalas. Klinik ini merupakan salah satu klinik swasta di Kota Padang, yang memberikan layanan jasa kesehatan kepada masyarakat, sehingga diperlukan kemampuan untuk menganalisis kemampuan internal dan eksternal sehingga klinik dapat memberikan layanan secara maksimal.

Tujuan dilaksanakannya pengabdian ini adalah agar pihak Manajemen klinik memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai pentingnya evaluasi diri secara internal dan eksternal dengan menggunakan analisis SWOT serta pihak Manajemen klinik dapat mengaplikasikan pengetahuan yang didapatkannya untuk menghasillkan strategi dalam rangka untuk memperbaiki,

meningkatkan dan mempertahankan pelayanan yang dimilikinya untuk kepuasan pasien.

## **METODE**

Pengabdian dilaksanakan di Klinik Murni Elok yang berlokasi di Jalan Andalas No.74 C Kecamatan Padang Timur, Simpang Haru. Peserta dalam kegiatan ini diantaranya adalah 3 orang Dosen yang berasal dari Prodi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Sumatera Barat, 2 Orang Mahasiswa, dan 8 Orang Peserta yang berasal dari Klinik Murni Elok.

Metoda yang digunakan dalam pengabdian ini adalah dalam bentuk penyuluhan. Startegi yang digunakan dalam menyampaikan materi adalah dengan metoda ceramah dan tanya jawab kepada para peserta. Alat yang digunakan dalam penyampaian materi menggunakan power point, agar memudahkan peserta untuk memahami materi maka tim penagbdian membagikan handout kepada para peserta.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelaksanaan pada kegiatan pengabdian dilakukan melalui bebaraoa tahapan, yaitu tahapan pertama adalah tahapan persiapan. Pada tahap ini yang dilakukan adalah membuat jadwal dengan mitra, menentukan jumlah peserta, serta memperbanyak handout untuk peserta. Tahap kedua dalam kegiatan ini adalah tahapan pelaksanaan kegiatan, dan tahapan akhir atau ketiga adalah tahapan melakukan kegiatan observasi untuk melihat seberapa besar pemahaman peserta terhadap materi yang telah disampaikan oleh tim.

### **1. Proses Persiapan Pelatihan**

Kegiatan pertama yang dilakukan sebagai persiapan awal dalam kegiatan ini adalah melakukan pemantapan jadwal yaitu penentuan jadwal bersama dengan mitra setelah usulan kegiatan disetujui untuk dilaksanakan oleh pihak Perguruan

Tinggi. Oleh karena adanya kegiatan-kegiatan yang bersamaan dilakukan oleh mitra, maka cukup sulit untuk mendapatkan waktu pelaksanaan kegiatan ini disamping itu owner juga memiliki jadwal yang padat untuk bisa ditemui disebabkan karena owner berprofesi dokter spesialis paru yang bekerja di RSUP M. Jamil. Berdasarkan hasil diskusi bersama mitra, maka disepakatilah waktu untuk pelaksanaan kegiatan pada tanggal 12 Juli 2019 yang jatuh pada hari Jumat. Kegiatan selanjutnya yang dilakukan oleh tim yaitu melakukan pengurusan izin pelaksanaan kegiatan. Setelah perizinan selesai, maka dilakukanlah penetapan peserta bersama Penanggung jawab Klinik. Total jumlah peserta yang dilibatkan dalam pelatihan direncanakan sebanyak 8 orang.

## 2. Pelaksanaan kegiatan

Pada saat kegiatan berlangsung peserta diwajibkan membawa laptop, yang akan digunakan untuk menghitung bobot pada analisis SWOT. Disamping itu peserta juga dibekali handout yang telah disediakan oleh tim. Kegiatan dibagi atas dua bagian. Pada kegiatan pertama pemateri menyampaikan materi berkaitan dengan dengan SWOT Analysis dan kaitannya dengan kepuasan pasien. Setelah materi disampaikan oleh pemateri maka diadakan diskusi tanya jawab dengan peserta berkaitan dengan materi yang telah disampaikan.

Tahap berikutnya adalah melakukan pelatihan olah data mengenai SWOT Analysis secara kuantitatif. Sehingga dapat dihasilkan strategi bersaing.

## 3. Tahapan Akhir Kegiatan

Tahap ini merupakan tahap akhir pada kegiatan. Dimana peserta diberikan latihan untuk mengukur seberapa besar pemahaman peserta terhadap materi yang telah disampaikan oleh pemateri. Pelatihan ini merupakan salah satu kegiatan yang dapat membantu pihak klinik untuk

mengetahui betapa pentingnya meningkatkan kemampuan internal (kekuatan) untuk dapat menutupi kelemahan dan meraih peluang yang ada.

Sehingga pihak klinik dibekali kemampuan untuk menganalisis apa-apa saja kekuatan dan kelemahan yang dimiliki, bagaimana ancaman dan peluang yang terjadi. Dengan menggunakan SWOT Analysis maka diharapkan pihak klinik dapat meningkatkan kemampuannya dalam memberikan layanan jasa kepada pasien.

## SIMPULAN

Berdasarkan atas kegiatan pengabdian yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 12 Januari 2019 bertempat di Klinik Murni Elok dengan jumlah peserta 8 Orang
2. Kegiatan ini bermanfaat bagi mitra untuk meningkatkan kemampuan dalam menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dimiliki
3. Kegiatan ini telah terlaksana dengan lancar dan tanpa hambatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Rangkuti, F. (2009). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rosaria, I. P. (2017, Januari). Perumusan Strategi Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalansi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal Berdasarkan Analisis SWOT. *Jurnal Para Pemikir*, 6(1).