

PENGEMBANGAN SISTEM MANAJEMEN MUTU GUNA PENINGKATAN LAYANAN PASIEN KLINIK A+ DENTAL CARE JAKARTA PUSAT

Ula Aimee Delyarachma Suseno¹, Rambat Lupiyoadi²

Universitas Indonesia, Depok, Indonesia^{1,2}

Email: aimeesuseno99@gmail.com¹, rambat.lupiyoady@ui.ac.id²

Abstrak

Kemampuan sebuah perusahaan untuk bertahan dalam kompetisi di industri yang dijalani akan sangat membantu untuk keberlangsungan perusahaan. Seperti kebanyakan UMKM lainnya, terdapat tantangan yang saat ini dihadapi oleh Klinik A+ Dental Care. Dengan dilakukannya proses *Business Coaching* bertujuan untuk membantu memperbaiki sistem pada Klinik A+ Dental Care agar perusahaan ini dapat lebih bertahan di dunia bisnis. Dengan suatu pelaku usaha bisnis berpegang teguh terhadap sistem manajemen mutu yang baik akan memudahkan untuk memiliki diferensiasi berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk membantu Klinik A+ Dental Care meningkatkan daya saingnya di industri dengan menerapkan sistem manajemen mutu yang baik melalui proses *Business Coaching*. Metode yang digunakan meliputi analisis *Business Model Canvas*, analisis STP (*Segmenting, Targeting, Positioning*), dan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*). Hasil dari *Business Coaching* ini memberikan solusi yang berfokus pada manajemen mutu dengan penekanan pada kepuasan pelanggan, pendekatan berbasis proses, dan pengambilan keputusan berdasarkan data yang valid. Penerapan sistem manajemen mutu yang baik membantu Klinik A+ Dental Care memiliki diferensiasi yang berkelanjutan dan meningkatkan kemampuan perusahaan untuk bertahan dalam kompetisi. Dengan penguatan sistem manajemen mutu, UMKM seperti Klinik A+ Dental Care dapat lebih siap menghadapi tantangan bisnis dan mencapai keberlanjutan dalam jangka panjang.

Kata kunci: Manajemen, Kualitas, Dental, *Business Coaching* STP, SWOT, Diferensiasi Berkelanjutan

Abstract

The ability of a company to survive in the competition in the industry it is in will be very helpful for the sustainability of the company. Like most other MSMEs, there are challenges currently faced by Klinik A+ Dental Care. The Business Coaching process aims to help improve the system at the A+ Dental Care Clinic so that this company can better survive in the business world. With a business enterprise adhering to a good quality management system, it will be easier to have sustainable differentiation. This research aims to help A+ Dental Care Clinic improve its competitiveness in the industry by implementing a good quality management system through the Business Coaching process. The methods used include Business Model Canvas analysis, STP (Segmenting, Targeting, Positioning) analysis, and SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) analysis. The results of this Business Coaching provide solutions that focus on quality management with an emphasis on customer satisfaction, a process-based approach, and decision making based on valid data. The implementation of a good quality management system helps Klinik A+ Dental Care have sustainable differentiation and improves the company's ability to withstand competition. By strengthening the quality management system, MSMEs like Klinik A+ Dental Care can be better prepared to face business challenges and achieve long-term sustainability.

How to cite: Solahudin, et al. (2024). Analisa DPSIR Pembangunan Tol Semarang – Demak dan Kawasan Ekosistem Mangrove di Wilayah Pesisir Semarang – Demak. *Syntax Literate*. (9)8. <http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i8>

E-ISSN: 2548-1398

Keywords: *Management, Quality, Dental, Business Coaching STP, SWOT, Sustainable Differentiation*

Pendahuluan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2008 mengenai Usaha Mikro, Kecil dan Menengah mendefinisikan bahwa Usaha Mikro merupakan usaha produktif yang dimiliki oleh perorangan dan/atau perseorangan badan usaha yang memenuhi kriteria usaha mikro (Al Farisi & Fasa, 2022). Definisi dari usaha kecil merupakan usaha yang dilakukan oleh perorangan atau badan usaha tetapi bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan dari usaha menengah dan usaha besar (Arnold et al., 2020; Wibowo & Zainul Arifin, 2015). Bisnis kecil merupakan usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri.

Usaha Menengah hampir sama seperti Usaha Kecil yang mana dilakukan oleh perorangan atau badan usaha yang dimiliki badan usaha yang bukan merupakan cabang perusahaan atau anak perusahaan Usaha Besar (Canbay & Akman, 2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 juga mengatur mengenai jumlah dari kekayaan bersih tahunan Usaha Menengah.

UMKM sangat membantu dalam meningkatkan perekonomian di Indonesia. UMKM sangat berperan dalam membuka lapangan usaha baru terutama di daerah pedesaan (Komariah, 2022; Rambe et al., 2024). Sehingga UMKM dapat menjadi motor penggerak utama dalam pembangunan ekonomi daerah. Tidak lupa dengan adanya UMKM juga menjadi salah satu sumber devisa ekspor non-migas (Azzahra & Wibawa, 2021; Prasetyo, 2008).

Perkembangan suatu perusahaan dapat dipengaruhi beberapa faktor, salah satunya adalah dengan memiliki catatan akuntansi dan laporan keuangan yang baik (Santiago & Estiningrum, 2021). Dengan dimilikinya pencatatan akuntansi dan laporan akuntansi yang baik oleh suatu perusahaan maka akan dapat dengan mudah mengetahui kondisi dan posisi perusahaan tersebut dengan tepat dan jelas. Mengetahui kemampuan sebuah perusahaan untuk bertahan dalam kompetisi di industri yang dijalani akan sangat membantu untuk seorang manajer mengambil keputusan terbaik untuk di masa mendatang. Faktor lain yang mempengaruhi berjalannya aktivitas bisnis yang baik adalah efisiensi *resource* terutama pada *healthcare management*. *Healthcare management* merupakan sistem yang bersifat kompleks dan saling bergantung pada berbagai faktor seperti ekonomi, *structural*, dan sistem organisasinya sendiri. Perubahan kecil pada sistem akan mempengaruhi proses bisnisnya. Dengan adanya perubahan jadwal dokter, akan dapat merubah prosedur dari pelayanan yang akan diberikan (Aktaş et al., 2007).

Tingginya jumlah klinik gigi di Indonesia terutama di Jakarta juga mempengaruhi laju perkembangan suatu klinik gigi. sehingga membuat klinik harus memiliki diferensiasi dan *competitive advantage* dibandingkan kompetitornya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Romadhani pada tahun 2022 membuktikan bahwa *competitive advantage* yang dimiliki oleh perusahaan berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas dari perusahaan tersebut. Sehingga terdapat hal yang dapat dilakukan oleh klinik adalah dengan menerapkan sistem manajemen mutu yang baik. Sistem manajemen mutu menjelaskan terdapat 7 prinsip yaitu *customer focus*, *leadership*, *engagement of people*, *process approach*, *improvement*, *evidence-based decision making*, dan *relationship management*. Penerapan sistem manajemen mutu akan membuat suatu usaha untuk melakukan *improvement* secara kontinu. Perbaikan secara terus menerus memiliki dampak efektif terhadap *sustainable competitive advantage* (Alkababji, 2023). Sehingga

dengan menerapkan 7 prinsip sistem manajemen mutu ini akan memudahkan pelaku usaha untuk memiliki diferensiasi dan *competitive advantage* yang berkelanjutan.

Seperti kebanyakan UMKM lainnya, terdapat tantangan yang saat ini dihadapi oleh Klinik A+ Dental Care. Selama beberapa bulan terakhir, Klinik A+ Dental Care mengalami penurunan omset. Jika keadaan ini terus berlangsung, akan sangat berakibat buruk bagi keberlangsungan bisnis. Penurunan ini juga disusul oleh keluhan dari pemilik mengenai dokter gigi yang mengambil terlalu sedikit jam praktik. Dengan sedikitnya jam praktik ini akan berpengaruh pada omset yang dihasilkan oleh Klinik A+ Dental Care dan omset yang didapatkan oleh dokter itu sendiri. Dokter tidak mengambil lebih banyak jam praktik dikarenakan perjanjian kerja yang tidak cukup baik dan tidak adanya implementasi perjanjian kerja tersebut. Tidak adanya perjanjian kerja yang baik dan implementasi yang buruk, juga berakibat pada tidak adanya spesifikasi kerja setiap karyawan pada divisi yang sama. Pembagian *workload* tidak jelas sehingga karyawan membagi kerja dengan rekannya secara mandiri. Tidak adanya implementasi perjanjian kerja yang baik juga berpengaruh terhadap keluarnya dokter maupun karyawan dari Klinik A+ Dental Care seandainya yang akan sangat merugikan Klinik A+ Dental Care.

Perjanjian kerja tidak terimplementasi dengan baik dan pembagian kerja tidak terdefinisi dapat dikarenakan Klinik A+ Dental Care belum mengimplementasikan *process approach* dalam melakukan proses bisnisnya. Dengan implementasi *process approach* maka aktivitas bisnis di Klinik A+ Dental Care akan lebih mudah terprediksi dan teratur.

Pasien dari Klinik A+ Dental Care memberikan beberapa keluhan salah satunya mengenai penjadwalan pasien yang cukup rumit. Penjadwalan pada klinik dilakukan secara manual dan ditulis manual pada sebuah buku kecil. Keadaan ini sudah menimbulkan masalah yaitu terjadi kesalahan penulisan dan tertukar jadwal antar pasien. Sulitnya mendapatkan jadwal dikarenakan sedikitnya jam dokter dan banyaknya pasien. Keadaan ini dapat dihindari dengan menambah waktu kerja, didukung dengan terdapat ruang tindakan kosong pada Klinik A+ Dental Care yang bisa digunakan dengan maksimal. Penulisan laporan keuangan Klinik A+ Dental Care juga masih dilakukan secara semi-manual dan pada 2 aplikasi yang berbeda, keadaan ini juga dapat menimbulkan risiko terjadinya kesalahan penulisan yang sangat besar.

Keadaan yang dialami oleh Klinik A+ Dental Care dapat dikarenakan Klinik A+ Dental Care belum mengimplementasikan salah satu prinsip sistem manajemen mutu yaitu *evidence-based decision making*. Dengan mengimplementasikan prinsip ini, Klinik A+ Dental Care akan lebih mudah dalam melakukan pengambilan keputusan untuk jalannya bisnis menjadi lebih baik dikemudian hari.

Pemilik Klinik A+ Dental Care juga mengeluhkan mengenai persebaran pasien pada setiap dokter yang melakukan praktik tidak seimbang. Pasien Klinik A+ Dental Care saat ini hanyalah merupakan pasien lama yang setiap bulannya melakukan *treatment* kontrol behel. Tidak adanya pasien baru dapat disebabkan dari strategi promosi yang dilakukan Klinik A+ Dental Care belum berjalan dengan baik.

Sehingga dilihat dari segi *marketing*, Klinik A+ Dental Care masih hanya fokus pada promo dan beberapa unggahan konten *social media* pada Instagram dan WhatsApp. Konten yang di unggah pada WhatsApp *story* setiap harinya merupakan konten yang sama sehingga tidak ada variasi dan tidak menarik. Bahan promosi seperti *banner* juga tidak tersedia di wilayah Klinik A+ Dental Care yang akan mengurangi *awareness* dari pasien dan calon pasien terhadap Klinik A+ Dental Care. Pasien dari Klinik A+ Dental Care merupakan pasien yang didapatkan atau mengetahui klinik melalui Instagram,

teman atau keluarga, dan Google. Tetapi pada Google *review*, Klinik A+ Dental Care masih belum maksimal didapati dari tidak adanya *feedback* dari setiap *review* yang diberikan oleh pasiennya.

Tidak adanya strategi *marketing* yang baik dapat disebabkan oleh beberapa hal, salah satunya disebabkan dari sisi manajemen sumber daya manusia Klinik A+ Dental Care. Yaitu tidak adanya divisi *marketing*. Semua proses *marketing* dilakukan oleh pemilik dari Klinik A+ Dental Care sendiri. Hal ini menyebabkan banyaknya *workload* yang harus dikerjakan oleh pemilik agar bisnis usaha dapat berjalan dengan baik. Penyebab lain dari tidak adanya strategi *marketing* yang baik adalah karena Klinik A+ Dental Care tidak memiliki sistem manajemen mutu yang baik. Klinik A+ Dental Care tidak mengimplementasikan prinsip *customer focus*. Prinsip ini berfokus pada kebutuhan pelanggan dan melakukan antisipasi dalam menyediakan kebutuhan pelanggan dimasa depan.

Penelitian ini bertujuan untuk membantu Klinik A+ Dental Care menjadi usaha bisnis yang lebih baik. Klinik A+ Dental Care merupakan klinik gigi pratama yang berdiri sejak tahun 2021. Pemilik usaha ini adalah seorang dokter gigi, sebelumnya sudah memiliki klinik praktik sendiri dan hingga kemudian mendirikan Klinik A+ Dental Care. Usaha ini menyediakan jasa dokter gigi yang menawarkan beberapa *treatment* antara lain adalah *scalling* gigi, *whitening* gigi, dan pencabutan gigi.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam business coaching ini adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif (Sugiyono, 2021). Proses ini dimulai dengan pengambilan data dari lingkungan asli tempat penelitian dilakukan, bukan dari teori yang sudah ada sebelumnya. Tahapan pertama dalam proses business coaching adalah pengumpulan data, di mana data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui berbagai metode untuk mendapatkan hasil yang akurat dan baik. Hasil analisis tersebut dievaluasi dengan seksama untuk pengambilan keputusan yang tepat.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik yang berbeda. Teknik pertama adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*), di mana peneliti melakukan wawancara personal dan tidak terstruktur dengan pemilik, karyawan, dan staf Klinik A+ Dental Care. Teknik ini bertujuan untuk memahami visi, misi, kondisi, dan masalah yang dihadapi klinik tersebut. Teknik kedua adalah observasi, yang memungkinkan peneliti mengidentifikasi masalah dengan mengamati berbagai aspek bisnis seperti manajemen keuangan, pemasaran, sumber daya manusia, operasional, dan sistem manajemen mutu. Teknik ketiga adalah dokumentasi, di mana peneliti mengumpulkan data keuangan, email, foto, dan data penunjang lainnya untuk analisis lebih lanjut.

Selain data primer yang dikumpulkan langsung dari sumber utama, penelitian ini juga menggunakan data sekunder. Data sekunder dikumpulkan melalui studi pustaka dengan tujuan memperkaya informasi mengenai rumusan masalah yang ada dan menemukan metode terbaik untuk pemecahan masalah. Sumber data sekunder ini mencakup artikel ilmiah, jurnal, internet, dan data dari pihak terkait yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui metode analisis kualitatif yang terdiri dari tiga tahapan. Tahap pertama adalah reduksi data, di mana peneliti memilah data yang relevan dan tidak relevan untuk memastikan bahwa hanya data yang tepat dan objektif yang digunakan. Tahap kedua adalah penyajian data, yang dapat berupa grafik, tabulasi, atau diagram untuk memudahkan identifikasi pola dari data tersebut. Dalam

konteks business coaching ini, analisis yang digunakan mencakup business model canvas, marketing mix, STP, PESTEL, SWOT, marketing opportunity, gap analysis, dan analisis Pareto.

Tahap terakhir dari analisis data adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan dibuat berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan sebelumnya, yang kemudian digunakan untuk pengambilan keputusan dan memberikan rekomendasi terbaik sesuai dengan teori yang digunakan. Langkah ini memastikan bahwa solusi yang dihasilkan tepat sasaran dan efektif dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh Klinik A+ Dental Care.

Hasil dan Pembahasan

Pencapaian Implementasi Business Coaching

Dalam pelaksanaan *business coaching* peneliti bertujuan untuk melatih pemilik Klinik A+ Dental Care mengenai konsep PDCA agar seterusnya akan dapat diimplementasikan ke dalam proses bisnisnya. Konsep PDCA terdiri dari 4 tahapan yaitu *plan* (perencanaan), *do* (pelaksanaan), *check* (pengawasan), dan *act* (perbaikan).

Hal pertama yang dapat dilakukan oleh pemilik adalah melakukan analisis *gap* dari setiap aktivitas bisnis yang dilakukan seperti pada tabel 1. Dengan hasil dari analisis ini pemilik akan mengerti dan memiliki strategi atas apa yang akan dilakukan secara tertulis dan terstruktur atau yang dapat disebut dengan tahapan *plan*. Setelah itu pemilik dapat melanjutkan ke tahapan kedua yaitu *do*. Pada tahapan ini pemilik dapat melakukan strategi yang dibuat.

Setelah seluruh strategi sudah berhasil dilakukan pemilik dapat melanjutkan ke tahapan yang ketiga yaitu melakukan evaluasi terhadap hasil dari strategi yang sudah dilakukan. Hasil dari evaluasi tersebut akan digunakan sebagai landasan untuk tahapan keempat. Tahapan keempat adalah *act*. Tahapan ini adalah saat dimana pemilik melakukan perbaikan atau pengembangan strategi berdasarkan hasil evaluasi dari tahap ketiga. Berikut adalah hasil dari implementasi solusi yang sudah dibuat oleh peneliti bersama dengan pemilik dari Klinik A+ Dental Care. Solusi yang dilakukan berdasarkan 3 prinsip sistem manajemen mutu yaitu *process approach*, *evidence-based decision making*, dan *customer focus*.

Process Approach

1) Penggantian POS

Klinik A+ Dental Care perlu memperbarui sistem aplikasi manajemen kliniknya. Selain dengan adanya beberapa kekurangan pada sistem manajemen yang digunakan, sistem klinik gigi di Klinik A+ Dental Care juga diharuskan oleh Kementerian Kesehatan untuk terintegrasi dengan SATUSEHAT. Terdapat banyak pilihan aplikasi yang dapat digunakan oleh Klinik A+ Dental Care. Beberapa aplikasi klinik gigi adalah Assist.id, Carigi, OmniCare, dan ICONIX. Dari empat aplikasi tersebut dilakukan perbandingan aplikasi mana yang paling cocok digunakan oleh Klinik A+ Dental Care.

a) Assist.id

Assist.id merupakan aplikasi berbasis Cloud yang dirancang khusus untuk membantu pengelolaan klinik kesehatan di Indonesia. Assist.id dikembangkan untuk menyoal keseluruhan klinik kesehatan tidak hanya untuk klinik gigi.

b) Carigi

Carigi Indonesia merupakan penyedia aplikasi khusus klinik gigi yang menyediakan seluruh kebutuhan digital praktik dokter gigi mandiri, klinik gigi, dan rumah sakit khusus gigi dan mulut serta pendidikan kedokteran gigi di Indonesia.

c) OmniCare

OmniCare dirancang khusus untuk berbagai macam jenis klinik seperti Klinik Gigi, Klinik Umum / BPJS, Klinik Kecantikan dan klinik spesialis lainnya. OmniCare memiliki fitur yang kaya dan lengkap dan sudah terintegrasi.

d) ICONIX

ICONIX merupakan *software* Klinik Gigi yang lengkap dan mudah, untuk memenuhi segala kebutuhan Klinik Gigi dan praktik Dokter Gigi di Indonesia. ICONIX dapat dijalankan di semua jenis komputer/tablet/*smartphone* (baik Windows, Linux, MacOS, Android ataupun iOS).

Dilakukan perbandingan terhadap keempat aplikasi tersebut berdasarkan fitur, harga, kekurangan, dan kelemahannya.

Tabel 1. Perbandingan Aplikasi POS

Fitur	Assist.id	Carigi	OmniCare	ICONIX
Basis	Cloud	Cloud	Cloud	Cloud dan Lokal
Rekam medis	Iya	Iya	Iya	Iya
Penjadwalan	Iya	Iya	Iya	Iya
Manajemen pasien	Iya	Iya	Iya	Iya
Pelacakan inventaris	Iya	Iya	Iya	Iya
Pelaporan	Iya	Iya	Iya	Iya
SATUSEHAT	Iya	Iya	Iya	Iya
Odontogram	Iya	Iya	Iya	Iya
Analisis sefalometri	Iya	Iya	Tidak	Tidak
<i>User friendly</i>	Iya	Iya	Iya	Iya
<i>Mobile version</i>	Tidak	Tidak	Tidak	Iya
<i>Patient reminder</i>	Iya	Tidak	Iya	Iya
Cocok untuk	Klinik segala ukuran	Klinik kecil hingga menengah	Klinik menengah	Klinik kecil hingga menengah
Harga/bulan	299.000-1.799.000	200.00	820.000	475.000

Sumber : Olahan Penulis

Berdasarkan perbandingan yang telah dilakukan, Klinik A+ Dental Care paling cocok untuk menggunakan aplikasi Carigi. Aplikasi Carigi merupakan aplikasi POS khusus klinik gigi. Dengan menggunakan aplikasi ini akan memudahkan klinik dalam pengawasan dan dalam menjalankan bisnisnya. Carigi Indonesia menyediakan layanan aplikasi digital manajemen secara *real time* dan berbasis Cloud. Harga yang ditawarkan oleh Carigi juga lebih terjangkau sehingga cocok untuk Klinik A+ Dental Care.

2) SOP Penerimaan Karyawan Baru

Berdasarkan kondisi dan kebutuhan Klinik A+ Dental Care, penulis membuat SOP jalur penerimaan karyawan baru untuk pemilik dari Klinik A+ Dental Care dapat menggunakannya menjadi panduan saat melakukan penerimaan karyawan baru. Diharapkan dengan pemilik mengikuti panduan SOP ini akan mengurangi risiko terjadinya hal-hal yang merugikan maupun yang tidak diinginkan di kemudian hari.

Dalam pelaksanaan implementasi penerimaan karyawan baru terdapat beberapa dokumen yang harus di siapkan oleh Klinik A+ Dental Care yaitu perjanjian kerja dan peraturan perusahaan. Kedua dokumen ini akan dijelaskan oleh pemilik dan disetujui serta ditandatangani oleh karyawan baru. Perjanjian kerja sudah dimiliki oleh Klinik A+ Dental Care sebelum dilakukannya penelitian ini, tetapi Klinik A+ Dental Care belum memiliki peraturan perusahaan. Oleh karena itu peneliti juga membuat Peraturan Perusahaan sesuai dengan keadaan dan kondisi dari Klinik A+ Dental Care. Peraturan Perusahaan dan SOP perjanjian kerja dijelaskan dalam Gambar 1 dan 2.

1

**PERATURAN PERUSAHAAN
KLINIK A+ DENTAL CARE
TAHUN 2024**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

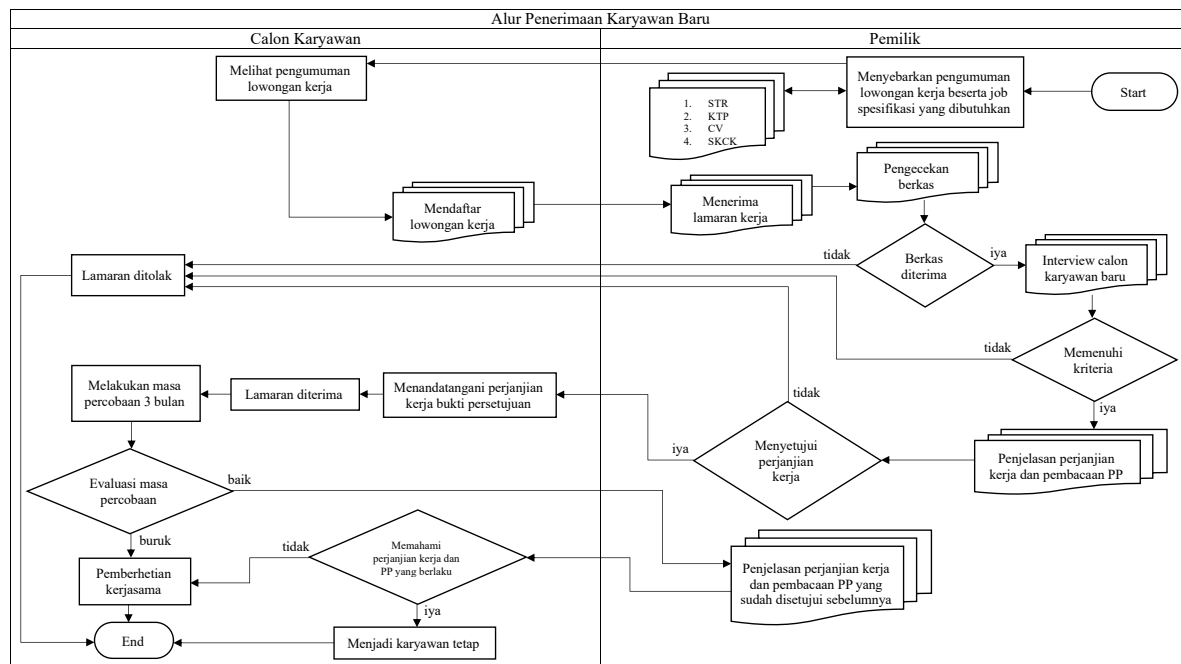
Pasal 1

Pengertian

Dalam peraturan perusahaan ini yang dimaksud dengan :

- 1) Peraturan perusahaan adalah peraturan yang dibuat secara tertulis oleh Klinik A+ Dental Care yang memuat ketentuan-ketentuan mengenai syarat-syarat kerja dan tata tertib kerja di Klinik A+ Dental Care sesuai dengan peraturan perundang-undangan ketenagakerjaan dan peraturan pelaksana yang berlaku.
- 2) Klinik A+ Dental Care adalah klinik pratama yang bergerak dibidang kesehatan gigi dan merupakan unit usaha dari Klinik A+ Dental Care yang berkedudukan di Jalan Cempaka Baru Timur RT 04 RW 04, Cempaka Baru, Kemayoran, RT.15, RT.15/RW.4, Cemp. Baru, Kec. Kemayoran, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10640
- 3) Pimpinan Klinik adalah Dokter Umum (untuk selanjutnya disebut Pemilik Klinik).
- 4) Karyawan adalah tenaga kerja yang mempunyai hubungan kerja dengan Klinik dan menerima upah atas hasil kerjanya.
- 5) Keluarga Karyawan adalah istri/suami sah karyawan dan 3 orang anak sah karyawan.
- 6) Istri karyawan adalah seorang wanita/perempuan yang dinikahi secara sah menurut Undang- undang Perkawinan yang berlaku dan telah didaftarkan pada departemen/bagian HRD Klinik.
- 7) Suami karyawan adalah seorang pria/laki-laki yang dinikahi secara sah menurut Undang-undang Perkawinan yang berlaku dan telah didaftarkan pada departemen/bagian HRD Klinik.
- 8) Anak karyawan adalah anak pertama, anak kedua, dan anak ketiga karyawan dari istri sah, belum bekerja, belum menikah, berusia di bawah 21 (dua puluh satu) tahun dan sepenuhnya masih menjadi tanggungan karyawan, serta telah didaftarkan pada departemen/bagian HRD Klinik.

Gambar 1. Halaman pertama Peraturan Perusahaan Klinik A+ Dental Care
Sumber : Olahan Penulis, 2024



Gambar 2. SOP Penerimaan Karyawan Baru Klinik A+ Dental Care
Sumber: Olahan Penulis, 2024

Evidence-Based Decision Making

1) Penggantian Nominal Share Fee

Penggantian *share fee* diawali dengan melakukan konfirmasi mengenai besar *fee* kepada pemilik Klinik A+ Dental Care. Peneliti juga mempertanyakan strategi pemberian *share fee*. Dimana *share fee* yang diberikan kepada dokter untuk *treatment* promo *scaling* sebesar Rp100.000 atau hampir 60% dari nilai yang ditawarkan yaitu Rp170.000 yang mana pada normalnya untuk *treatment* lain dokter mendapatkan *share fee* sebesar 30% dari nilai *treatment* yang diberikan. Sehingga pendapatan yang didapat oleh Klinik terlalu kecil.

Sebagai pemilik usaha klinik gigi, pemilik harus dapat bisa memosisikan diri sebagai pemilik usaha tidak hanya sebagai dokter gigi yang bekerja pada klinik tersebut. Sehingga pemilik mengerti dan setuju untuk mengubah besar *share fee* dokter untuk promo *scaling* gigi. Besar *share fee* setelah perubahan adalah 50%. Dokter tetap memiliki motivasi tinggi untuk mengajak pasiennya melakukan *scaling* di Klinik A+ Dental Care dan klinik mendapatkan pendapatan yang lebih besar dibandingkan sebelumnya.

2) Cost Benefit Analysis

CBA dilengkapi dengan pendekatan diskonto untuk menghitung pemasukan dan pengeluaran di masa yang akan datang berdasarkan nilai sekarang dan tingkat diskonto tertentu. Hal ini disebabkan oleh biaya dan manfaat yang cenderung terakumulasi. dalam realitas deskriptif, tingkat preferensi waktu dan taksiran biaya modal sangat bervariasi akibat tidak sempurnanya pasar-pasar modal. Hal ini disebabkan oleh kebiasaan publik yang berperan sebagai konsumen lebih menyukai kondisi (Pearce, 2008; Suaib et al., 2022). Implementasi CBA dalam pembuatan rekomendasi di sektor publik mempunyai ciri-ciri antara lain berusaha untuk

mengukur semua biaya dan manfaat untuk masyarakat yang dihasilkan dari program pulik. Analisis biaya manfaat secara tradisional merepresentasikan rasionalitas ekonomi karena kriteria sebagian besar ditentukan dengan penggunaan efisiensi ekonomi secara global. Analisis biaya manfaat tradisional juga menggunakan pasar (swasta) sebagai titik tolak untuk merekomendasikan kebijakan publik. Analisis biaya manfaat kontemporer, atau disebut juga analisis biaya manfaat sosial, dapat digunakan untuk mengukur pendistribusian kembali manfaat (Dunn, 2003).

Langkah yang ditempuh dalam menganalisis efisiensi suatu proyek melalui analisis biaya manfaat yaitu dengan jalan menentukan semua manfaat dan biaya dari proyek yang akan dilaksanakan. Tahap selanjutnya menghitung manfaat dan biaya dalam nilai uang, dan diteruskan dengan menghitung masing-masing manfaat dan biaya dalam nilai uang sekarang. Pada hasil analisa ini menggunakan 3 skenario yakni menguntungkan – normal – rugi sehingga didapatkan nilai total keuntungan dari hasil pembukuan awal sebesar Rp. 15.562.200 dan biaya kebutuhan operasional sebesar Rp. 13.457.200 dari setiap *cost* variabel berbeda sebagai berikut :

Tabel 2. Cost Benefit Analysis

Variable	Current Values:	Untung	Rugi	Normal
Variable a	Rp 100,000	Rp 100,000	Rp 100,000	Rp 100,000
Variabel b	Rp 120,000	Rp 120,000	Rp 120,000	Rp 120,000
Variable a	Rp 130,000	Rp 130,000	Rp 130,000	Rp 130,000
Variabel b	Rp 30,000	Rp 30,000	Rp 30,000	Rp 130,000
Variable a	Rp 90,000	Rp 90,000	Rp 90,000	Rp 90,000
Variabel b	Rp 60,667	Rp 60,667	Rp 60,667	Rp 60,667
Total Profit				
Untung	Rp36,973,200	Rp36,973,200	Rp36,973,200	Rp36,973,200
Normal	Rp33,221,886	Rp33,221,886	Rp33,221,886	Rp33,221,886
Rugi	Rp32,683,200	Rp32,683,200	Rp32,683,200	Rp32,683,200
Nilai rasio B/C	1.15			
Nilai NPV	Rp. 2.105.000			

Sumber : Olahan Penulis, 2024

Keterangan :

- Variabel a: biaya praktik dokter
- Variabel b: biaya paket treatment

Customer Focus

1) In-Store Advertising

Optimalisasi diawali dengan melepas Banner promosi di area Klinik A+ Dental Care yang sudah tidak relevan dan usang. Informasi yang salah akan merugikan Klinik A+ Dental Care. Kemudian dilakukan konsultasi dengan pemilik bagaimana *design* yang diinginkan sehingga informasi dapat tersampaikan dengan baik dari klinik kepada pasiennya.



Gambar 3. Banner promo yang tidak sesuai saat masih terpasang
Sumber : Olahan Penulis, 2024

Setelah itu dilakukan pembuatan Banner dengan promo yang sedang berjalan menyesuaikan warna tema dari Klinik A+ Dental Care sendiri yaitu merah muda, dan hijau Tosca dengan tetap menggunakan warna yang cocok untuk mendukung tersampainya informasi dengan baik. Salah satu perubahan yang dilakukan dari *design* Banner sebelumnya adalah *design* baru menggunakan warna merah sebagai harga baru agar lebih menarik dan terlihat oleh *customer*-nya.



Gambar 4. Design Banner baru Klinik A+ Dental Care
Sumber: Olahan Penulis, 2024

Setelah dibuat *design* baru kemudian dilakukan pemasangan Banner baru tersebut di area depan Klinik A+ Dental Care.

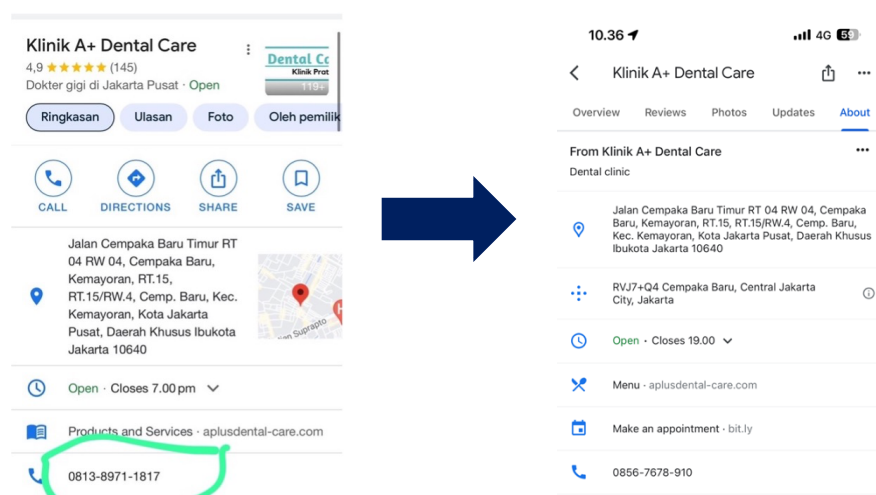


Gambar 5. Design Banner baru terpasang di area depan Klinik A+ Dental Care
Sumber : Olahan Penulis, 2024

2) Perbaikan Google Maps

Berdasarkan data yang sudah didapat, Google Maps merupakan salah satu platform yang membuat pasien memilih untuk melakukan perawatan di Klinik A+ Dental Care. Sehingga performa dan informasi dari Klinik A+ Dental Care sangat signifikan berpengaruh dengan kelangsungan berjalannya bisnis. Terdapat tiga hal yang perlu diperbaiki pada Google Maps Klinik A+ Dental Care yaitu nomor telepon klinik, titik lokasi klinik, dan tampilan Google View dari Klinik A+ Dental Care

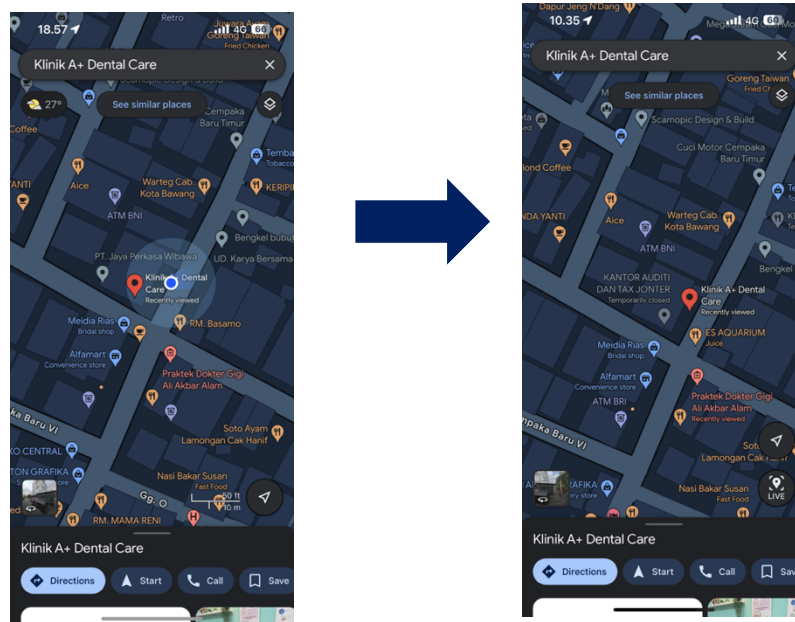
Perbaikan pertama yang dilakukan adalah mengubah nomor telepon yang tertera pada Google Maps. Nomor telepon yang tertera sebelum perbaikan merupakan nomor telepon admin sebelumnya dan sudah tidak bekerja di Klinik A+ Dental Care lagi. Sampai saat penelitian ini dilakukan, informasi nomor salah ini tidak diketahui dikarenakan juga adanya link yang langsung terhubung dengan whatsapp admin Klinik A+ Dental Care yang sebenarnya. Perbaikan nomor telepon dilakukan langsung oleh pemilik Klinik A+ Dental Care setelah mengetahui kesalahan ini.



Gambar 6. Perubahan nomor telepon yang tertera pada Google Maps
Sumber : Olahan Penulis, 2024

Pengembangan Sistem Manajemen Mutu Guna Peningkatan Layanan Pasien Klinik A+ Dental Care Jakarta Pusat

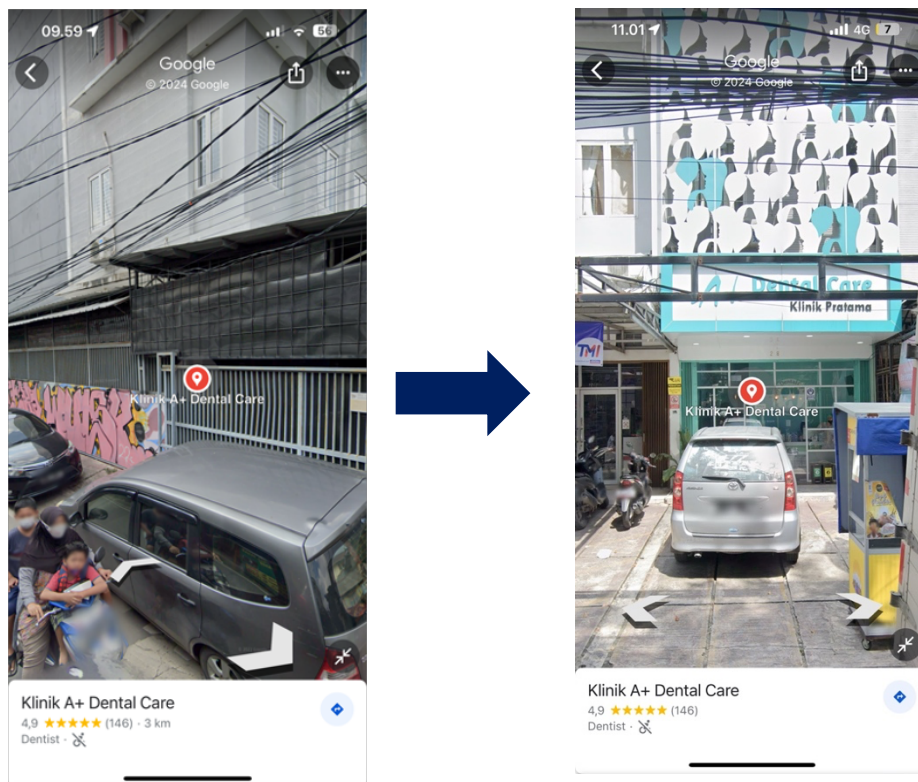
Perbaikan kedua adalah pada titik lokasi dan alamat Klinik A+ Dental Care. Perbaikan dilakukan oleh pemilik Klinik A+ Dental Care dibantu oleh peneliti. Untuk penggantian alamat Klinik A+ Dental Care menjadi lebih spesifik dilakukan langsung oleh peneliti pada Google Maps.



Gambar 7. Perubahan titik lokasi pada Google Maps

Sumber: Olahan Penulis, 2024

Dengan adanya pergantian titik dan alamat dari Klinik A+ Dental Care juga akan membuat perubahan pada tampilan Google Street. Dengan bergantinya tampilan Google Street akan memperbaiki masalah mengenai risiko kesalahan pasien dalam mengenali Klinik A+ Dental Care karena adanya klinik gigi kompetitor di sekitar Klinik A+ Dental Care.



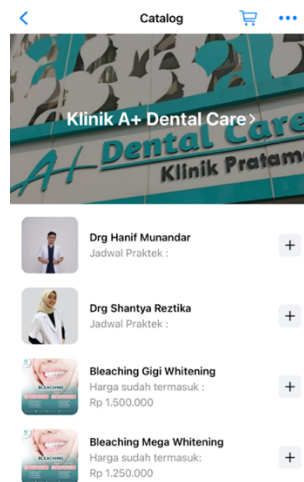
Gambar 8. Perubahan tampilan Google Street Klinik A+ Dental Care

Sumber: Olahan Penulis, 2024

3) Perbaikan WhatsApp

Penggunaan katalog pada WhatsApp perlu dijalankan karena akan memudahkan admin dalam menjawab pertanyaan pasien dan juga membantu pasien maupun calon pasien untuk mengetahui jasa apa saja yang ditawarkan oleh Klinik A+ Dental Care. Sebelum dilakukan penggunaan katalog, Klinik A+ Dental Care hanya menggunakan WhatsApp sebagai sarana untuk memberikan informasi dan melakukan penjadwalan dengan pasien. Beberapa informasi yang diberikan oleh Klinik A+ Dental Care melalui WhatsApp adalah jadwal dokter yang hanya diketik pada *chat box* dan mengirimkan *posting-an* promo apa saja yang sedang berlaku. Pengenalan mengenai jasa apa saja yang ditawarkan juga hanya berupa ketikan pada *chat box* saja tanpa harga tertera.

Pada katalog WhatsApp dapat ditambahkan jasa apa saja yang ditawarkan oleh Klinik A+ Dental Care lengkap dengan harga dan promo yang saat itu sedang berlaku. Jadwal dokter juga ditambahkan pada katalog WhatsApp agar memudahkan pasien dalam mengetahui jadwal praktik dokter kesayangannya. Sehingga pasien dan admin tidak perlu mengeluarkan waktu dan *effort* lebih dalam mengetahui maupun menjelaskan mengenai informasi tentang Klinik A+ Dental Care.



Gambar 9. Penggunaan katalog pada WhatsApp oleh Klinik A+ Dental Care
Sumber : Olahan Penulis, 2024

- a. Evaluasi Hasil Implementasi Solusi
Dilakukan evaluasi mengenai pencapaian implementasi solusi *business coaching* ini untuk mengetahui apakah kegiatan *business coaching* berhasil dilakukan atau mengalami hambatan.

Tabel 3. Evaluasi Hasil *Business Coaching*

No.	Tujuan	Rencana Kegiatan	Pencapaian
Process Approach			
1	Penggantian POS	Penggantian POS	100%
		Implementasi Aplikasi Klinik Gigi Carigi	50%
2	Penyusunan SOP Penerimaan Karyawan Baru	Penyusunan draft SOP penerimaan karyawan baru	100%
		Sosialisasi SOP penerimaan karyawan baru	0%
		Implementasi dan evaluasi SOP penerimaan karyawan baru	0%
Evidence-Based Decision Making			
3	Penggantian nominal <i>share fee</i>	Sosialisasi dengan pemilik	100%
		Penurunan nominal <i>share fee</i>	100%
4	<i>Cost Benefit Analysis</i>	Perhitungan <i>cost benefit analysis</i>	100%
		Sosialisasi hasil perhitungan	0%
Customer Focus			
5	<i>In-Store Advertising</i>	Pelepasan banner yang sudah tidak relevan	100%
		Design banner baru sebagai media <i>advertising</i>	100%
		Pemasangan banner baru sebagai media <i>advertising</i>	100%
		Pembuatan jadwal dokter sebagai media <i>in-store advertising</i>	0%
6	Perbaikan Google Maps	Penggantian nomor telepon admin	100%
		Penggeseran titik lokasi	100%
7	Perbaikan Whatsapp	Penggunaan katalog whatsapp	100%

Sumber: Olahan Penulis, 2024

Berdasarkan tabel di atas, penulis melakukan implementasi solusi dari kegiatan *business coaching* yang sedang dilakukan. Kegiatan *business coaching* ini dibagi menjadi 3 bagian yaitu aktivitas yang didasari oleh strategi; *process approach*, *evidence-based decision making*, dan *customer focus* (Ghozali, 2020)

Melalui strategi pertama yaitu *process approach* dihasilkan 2 aktivitas yaitu penggantian POS dan penyusunan SOP penerimaan karyawan baru. Hasil dari penelitian ini adalah Klinik A+ Dental Care sudah tidak menggunakan POS lamanya lagi dan sudah berganti kepada POS yang baru yaitu Carigi. Carigi merupakan aplikasi yang tepat untuk Klinik A+ Dental Care karena menjawab seluruh kebutuhan klinik. Tetapi dalam penggunaannya, masih juga menggunakan aplikasi yang lama karena perpindahan data yang cukup lama dan pemilik ingin menggunakan *resource* tersisa dan hanya dapat digunakan oleh POS lama tersebut. Selain itu, dengan menggunakan strategi ini penyusunan SOP juga sudah terlaksana. Penyusunan SOP penerimaan karyawan baru ini dilakukan untuk memudahkan pemilik dalam mengimplementasikan perjanjian kerja yang sudah dimiliki.

Strategi kedua yang mengacu pada *evidence-based decision making* menghasilkan 2 aktivitas yaitu penggantian nominal *share fee* dan perhitungan *cost benefit analysis*. Penggantian nominal *share fee* khususnya untuk *treatment scaling* sudah berhasil diganti. *Share fee* sebelum dilakukan penggantian adalah sekitar 60% dari harga *treatment* diturunkan menjadi 50%. Penurunan ini dilakukan untuk menambah pendapatan dari Klinik A+ Dental Care. Aktivitas lain yang sudah berhasil dilakukan adalah perhitungan *cost benefit analysis*. Didapatkan hasil bahwa nilai rasio B/C sebesar 1.15 menandakan kesehatan *cashflow* dari klinik gigi adalah positif. Nilai NPV menunjukkan selisih antara pemasukan dan pengeluaran bulan Oktober sebesar Rp. 2.105.000.

Strategi ketiga yaitu *customer focus*. Dengan melakukan *customer focus* sehingga didapatkan aktivitas perbaikan pada *in-store advertising*, Google Maps, dan WhatsApp. Aktivitas pertama dari strategi ini adalah untuk memperbaiki *in-store advertising* dari Klinik A+ Dental Care. Hal pertama yang sudah dilakukan adalah pelepasan Banner lama dan menggantinya dengan Banner baru. Banner lama dilepas karena mengandung informasi yang sudah tidak sesuai dengan keadaan Klinik A+ Dental Care saat ini sehingga diganti dengan Banner baru dengan informasi yang sesuai dan dengan menggunakan warna warna yang cocok dan menarik untuk dilihat oleh *customer* maupun calon *customer*. Aktivitas kedua yang sudah dilakukan adalah perbaikan pada Google Maps. Kesalahan yang terjadi pada nomor telepon dan titik lokasi sudah berhasil di benarkan. Dengan berhasil diperbaikinya kedua *media social* dari Klinik A+ Dental Care akan mengurangi risiko terjadinya hal yang merugikan Klinik A+ Dental Care seperti yang pernah terjadi sebelumnya yaitu kekeliruan pasien mengidentifikasi Klinik A+ Dental Care.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada penelitian ini dirumuskan beberapa hasil penelitian sebagai berikut: (1) Perbaikan yang dilakukan berdasarkan *process approach* adalah penggantian POS dan pembuatan SOP penerimaan karyawan baru. Beberapa progres yang sudah dilakukan adalah penggantian POS menjadi aplikasi klinik gigi yaitu Carigi. Penggantian POS dan implementasi aplikasi Carigi keduanya masih 50% dikarenakan klinik masih menggunakan POS lama dan aplikasi Carigi di saat yang bersamaan. Kemudian Solusi lain yang dilakukan adalah penyusunan SOP penerimaan karyawan

baru. Penyusunan SOP sudah dilaksanakan tetapi masih belum dilakukan implementasi langsung di lapangan. (2) Perbaikan berdasarkan *evidence-based decision making* adalah penggantian nominal *share fee* dan perhitungan *cost benefit analysis*. Penggantian nominal *share fee* sudah diberlakukan dengan besar sebelumnya adalah sekitar 60% dari harga *treatment* dan dikurangi menjadi 50% saja. Dari segi *cost benefit analysis* disimpulkan jika nilai rasio B/C sebesar 1.15 menandakan kesehatan *cashflow* dari klinik gigi adalah positif. Nilai NPV menunjukkan selisih antara pemasukan dan pengeluaran bulan Oktober sebesar Rp. 2.105.000. Untuk skenario untung dengan pertimbangan biaya layanan dan biaya operasional per hari didapatkan proyeksi profit sebesar Rp36,973,200, skenario normal adalah Rp33,221,886 dan skenario rugi sebesar Rp32,683,200. (3) Perbaikan terakhir yaitu berdasarkan *customer focus*. Dengan berfokus pada *customer* diberikan solusi yaitu perbaikan *in-store advertising*, perbaikan Google Maps, dan perbaikan WhatsApp. *In-store advertising* dilakukan dengan pelepasan dan penggantian Banner lama, perbaikan Google Maps terletak pada penggantian titik lokasi dan nomor telepon, dan penggunaan katalog WhatsApp sudah terlaksana. Perbaikan ini akan memudahkan dan menaikkan *customer experience* Klinik A+ Dental Care.

BIBLIOGRAFI

- Aktaş, E., Ülengin, F., & Şahin, Ş. Ö. (2007). A decision support system to improve the efficiency of resource allocation in healthcare management. *Socio-Economic Planning Sciences*, 41(2), 130–146.
- Al Farisi, S., & Fasa, M. I. (2022). Peran UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*, 9(1), 73–84.
- Alkababji, M. W. (2023). The impact of applying the target cost and continuous improvement (Kaizen) on achieving the sustainable competitive advantage of Palestinian industrial companies. *Journal of Business and Socio-Economic Development*, 3(4), 372–387.
- Arnold, P. W., Nainggolan, P., & Damanik, D. (2020). Analisis kelayakan usaha dan strategi pengembangan industri kecil tempe di Kelurahan Setia Negara Kecamatan Siantar Sitalasari. *Jurnal Ekuilnomi*, 2(1), 29–39.
- Azzahra, B., & Wibawa, I. G. A. R. P. (2021). Strategi optimalisasi standar kinerja UMKM sebagai katalis perekonomian indonesia dalam menghadapi middle income trap 2045. *Inspire Journal: Economics and Development Analysis*, 1(1), 75–86.
- Canbay, K., & Akman, G. (2023). Investigating changes of total quality management principles in the context of Industry 4.0: Viewpoint from an emerging economy. *Technological Forecasting and Social Change*, 189, 122358.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar analisis kebijakan publik*.
- Ghozali, A. L. (2020). Penerapan Aplikasi Point Of Sales (Pos) Untuk Menentukan Jasa Anggota Dalam Transaksi Penjualan Pada Koperasi Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer Fakultas Ilmu Komputer Universitas Al Asyariah Mandar*, 6(1), 27–30.
- Komariah, K. (2022). Peran Kewirausahaan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat UMKM Menurut Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 3703–3711.

- Pearce, D. W. (2008). *Cost-benefit analysis*. Rajawali.
- Prasetyo, P. E. (2008). Peran usaha mikro kecil dan menengah (umkm) dalam kebijakan penanggulangan kemiskinan dan pengangguran. *Akmenika Upy*, 2(1), p1-13.
- Rambe, R., Ramadhani, G., & Akmala, T. F. (2024). Peran UMKM Dalam Meningkatkan Perekonomian Dan Kesejahteraan Masyarakat. *Musytari: Neraca Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 3(3), 81–90.
- Santiago, M. D., & Estiningrum, S. D. (2021). Persepsi dan Pemahaman Pelaku Usaha Terhadap Pentingnya Laporan Keuangan pada UMKM. *Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(1), 199–205.
- Suaib, H., Rakia, A. S. R. S., Purnomo, A., & Ohorella, H. M. (2022). *Pengantar Kebijakan Publik*. Humanities Genius.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif. 4th ed.* CV Alfabeta.
- Wibowo, D. H., & Zainul Arifin, S. (2015). Analisis strategi pemasaran untuk meningkatkan daya saing UMKM (Studi pada Batik Diajeng Solo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 29(1).

Copyright holder:

Ula Aimee Delyarachma Suseno, Rambat Lupiyoadi (2024)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

