

Optimalisasi Kegiatan Pelayanan Fisioterapi Pada Aspek Administrasi Di Klinik Fisioterapi Esa Unggul

¹Dr. Prima Dewi K., S.Kep., Ns, ²Avita Puspa Pratiwie., Ftr, ³Ayu Septia Nilamsari., S.Ft,

⁴Siti Maryam., Ftr, ⁵Ramadhan Setiawan., Ftr, ⁶Faisal Isra Maulana., Ftr

Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia^{1,2,3,4,5,6}

e-mail: primadewiku17@gmail.com¹, avita.ft@gmail.com², ayuseptianilamsuparmanto@gmail.com³,
sitimaryamelsudirman@gmail.com⁴, ramdhansetiawan@gmail.com⁵, maulana.isra12@gmail.com⁶,

*Corresponding Author

Submitted: Nov 20, 2022; Revised: Nov 20, 2022; Accepted: Nov 22, 2022; Published: April 30, 2023

ABSTRAK

Upaya menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan bermutu merupakan pelayanan kesehatan yang selalu berupaya untuk memenuhi harapan pasien. Peningkatan mutu pelayanan dapat dilakukan melalui pengembangan sarana dan prasarana layanan kesehatan, pengadaan peralatan dan ketenagakerjaan termasuk pengelolaan dan pelayanan. Keberhasilan program pelayanan kesehatan tergantung berbagai faktor baik sosial, lingkungan, maupun penyediaan kelengkapan pelayanan/perawatan dimana fisioterapi memiliki peran penting dalam program pelayanan kesehatan baik di tingkat dasar maupun rujukan. Kondisi ideal yang diharapkan salah satunya adalah tercapainya pelayanan yang bermutu, efektif dan efisien dimana pelayanan yang diberikan memiliki alur yang jelas, cepat dan tepat, sehingga memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat yang dilayani. **Tujuan umum** kegiatan ini untuk menganalisa faktor-faktor yang menjadi penyebab belum optimalnya kegiatan pelayanan fisioterapi dalam aspek administrasi dan mencari strategi yang tepat dalam upaya pengembangan pelayanan fisioterapi dalam aspek administrasi di Klinik Fisioterapi Universitas Esa Unggul. **Metode** yang digunakan adalah melakukan analisa lapangan, melakukan wawancara dan diskusi, **hasil** pengabdian yang dilakukan oleh tim pengabdian menemukan masih belum optimalnya pelayanan fisioterapi pada aspek administrasi yang dilakukan di Klinik Fisioterapi Universitas Esa Unggul sehingga tim pengabdian dapat memberikan **solusi** untuk upaya mengoptimalkan kegiatan pelayanan fisioterapi khususnya pada aspek administrasi.

Kata kunci: Pelayanan Fisioterapi, Administrasi, Klinik Fisioterapi Esa Unggul

ABSTRACT

Efforts to maintain and improve the quality of health services are an inseparable part of health services, quality health service are health service that always strive to meet patient expectation. Improving the quality of services can be done through the development of health service facilities and infrastructure, procurement of equipment and manpower including management and services. The success of the health service program depends on various factor, both social and environmental as well as the provision of complete service/care where physiotherapy has an important role in health service program both at the primary and referral levels. One of the ideal conditions expected is the achievement of quality, effective and efficient services where the services provided have a clear, fast and precise flow, so as to provide comfort and satisfaction for the people served. The general objective of this activity is to analyze the factors that cause physiotherapy service activities in the administrative aspect and to find the right strategy in developing physiotherapy services in the administrative aspect at the Esa Unggul University Physiotherapy Clinic. The Method used was conducting field analysis, conducting interviews and discussions. The result of the service carried out by the service team found that physiotherapy services were still not optimal in the administrative aspect carried out at the ESa Unggul

University Physiotherapy Clinic so that the service team could provide solutions to optimize physiotherapy service activities, especially on the administrative aspect.

Keywords: *Physiotherapy Services, Administration, Esa Unggul Physiotherapy Clinic*



Copyright © 2023 The Author(s)

This is an open access article under the CC BY-SA license.

PENDAHULUAN

Upaya menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan pelayanan kesehatan yang selalu berupaya untuk memenuhi harapan pasien. Peningkatan mutu pelayanan dapat dilakukan melalui pengembangan sarana dan prasarana layanan kesehatan, pengadaan peralatan dan ketenagakerjaan serta perangkat lainnya termasuk pengelolaan pelayanan fisioterapi dilayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa layanan kesehatan yang sinkron dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat serta penyelenggaraannya sinkron dengan standart dan kode etik profesi

Penyelenggaraan pelayanan fisioterapi didukung pengelolaan administrasi dengan kelengkapan prasarana administrasi manual dan elektronik (komputer) dengan jumlah dan kualitas yang memadai. Tersedia formulir rekam medik fisioterapi yang dibutuhkan, termasuk dan tidak terbatas pada formulir-formulir uji dan pengukuran. Penyelenggaraan pelayanan fisioterapi harus didukung daya listrik yang sesuai kebutuhan dan peralatan yang dipergunakan, dan harus menggunakan stabilisator untuk menjamin kestabilan tegangan dan keamanan peralatan elektroterapeutis yang digunakan.

METODE

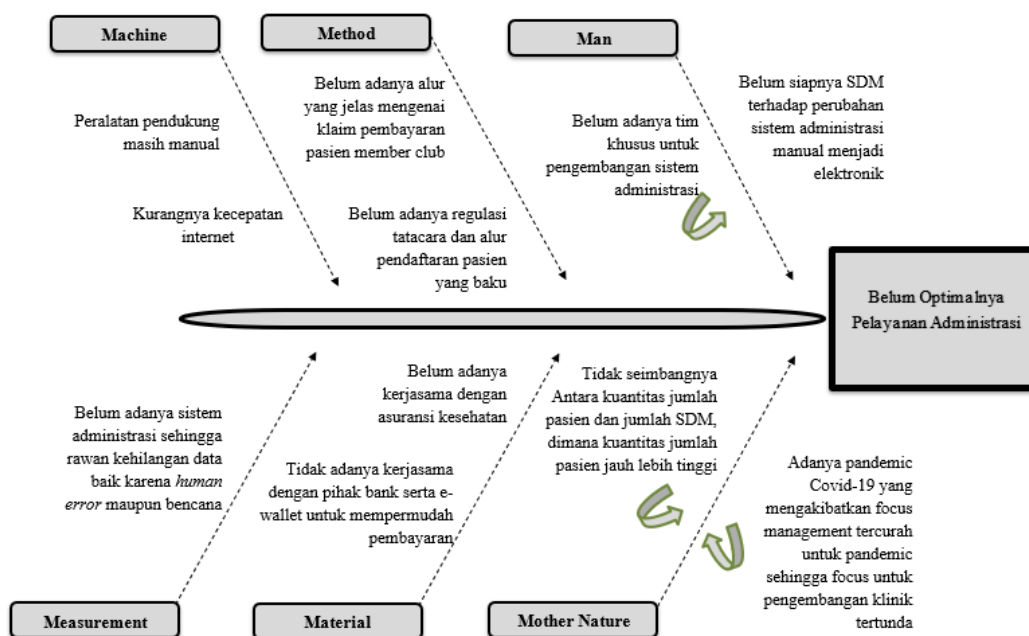
Kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan pada bertempat di Klinik Fisioterapi Universitas Esa Unggul. Diawali dengan melakukan identifikasi permasalahan melalui wawancara dengan manajemen, kepala departemen, serta petugas fisioterapi dan melakukan observasi secara langsung. Hasil wawancara dan observasi, analisis yang dilakukan berdasarkan pada konsen penentuan prioritas masalah yang kemudian di bahas dalam diskusi untuk menentukan faktor penyebab masalah dengan diagram fishbone. Diskusi untuk penentuan prioritas penyelesaian masalah dilakukan dengan Analisa USG (Urgency, Seriousness, Growth). Diskusi selanjutnya untuk menentukan strategi penyelesaian dengan Analisa SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threats). Setelah itu tim memberikan sosialisasi terkait permasalahan yang ada kepada manajemen untuk dilakukan perbaikan yang sesuai untuk diterapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajemen, kepala departemen, petugas fisioterapi, serta observasi yang telah dilakukan didapatkan permasalahan yang akan dianalisa lebih lanjut yaitu belum optimalnya pelayanan administrasi. Karena sejak berdirinya klinik fisioterapi UEU hingga saat ini masih menggunakan sistem manual untuk setiap kegiatan pelayanan

administrasi. Sehingga perlu adanya upaya untuk peningkatan pelayanan fisioterapi khususnya pada aspek administrasi agar mutu pelayanan lebih optimal.

Identifikasi perumusan masalah yang pertama yaitu menganalisa faktor-faktor penyebab belum optimalnya pelayanan administrasi di klinik fisioterapi UEU dengan Analisa Fishbone. Analisa fishbone dalam kegiatan ini meliputi 6M yaitu: man, machine, material, metode, mother nature, material, dan measurement. Menentukan permasalahan sebagai bagian darinp kepala ikan kemudian hasil wawancara dan diskusi yang didapat di catat sebagai duri-duri ikan yang kemudian di cari ide-ide alternatif sebagai solusi dari permasalahan yang ada menggunakan metode analisa USG. Analisa fishbone dapat dilihat pada **gambar 1**.



Gambar 1. Analisa fishbone

Hasil Analisa tulang ikan terhadap factor manusia meliputi belum siapnya SDM terhadap perubahan system, belum adanya tim khusus untuk pengembangan system, serta peralatan belum mendukung untuk keseluruhan administrasi dilakukan secara elektronik.

Analisa Faktor *Metode* yang terjadi adalah belum adanya regulasi tatacara dan alur pendaftaran pasien yang baku membuat kebingungan pada beberapa pasien pada kunjungan pertama. Serta belum adanya alur yang jelas mengenai klaim pembayaram pasien member yang membuat semua pasien lama ataupun baru sama saja pada proses pembayaran.

factor *material* pada permasalahan optimalisasi kegiatan pelayanan fisioterapi pada aspek administrasi di klinik fisioterapi esa unggul diantaranya : belum adanya Kerjasama dengan pihak bank serta *e-wallet* untuk mempermudah pembayaran, Adapun pada saat ini banyak pasien/Klien yang cashless guna mempermudah segala pembayaran dengan *e-wallet*. Kemudian belum adanya kerja sama antara klinik Fisioterapu UEU dengan asuransi Kesehatan membuat beberapa pasien/klien merasa kurang adanya perkembangan pada system administrasi. Hasil wawancara juga didapatkan bahwa sejak adanya Covid-19 mengakibatkan management menunda pengembangan klinik.

Faktor *Measurment* pada kasus ini meliputi belum adanya system administrasi elektronik sehingga akan rawan kehilangan data baik karna human error ataupun lainnya.

Diskusi selanjutnya adalah menentukan prioritas penyelesaian masalah dengan Analisa USG seperti pada table 1.

Tabel 1. Analisa USG

No	Indikator	U	S	G	UxSxG	Rangking
1	Belum siapnya SDM terhadap perubahan sistem administrasi manual menjadi elektronik	4	4	5	80	3
2	Belum adanya tim khusus untuk pengembangan sistem administrasi	4	4	4	64	4
3	Belum adanya regulasi tatacara dan alur pendaftaran pasien yang baku	5	5	5	125	1
4	Belum adanya alur yang jelas mengenai klaim pembayaran pasien member club	5	5	5	125	1
5	Belum adanya kerjasama dengan asuransi kesehatan	5	4	5	100	2
6	Tidak adanya kerjasama dengan pihak bank serta e-wallet untuk mempermudah pembayaran	4	4	5	80	3
7	Tidak seimbangny Antara kuantitas jumlah pasien dan jumlah SDM, dimana kuantitas jumlah pasien jauh lebih tinggi	5	5	4	100	2
8	Adanya pandemic Covid-19 yang mengakibatkan focus management tercurah untuk pandemic sehingga focus untuk pengembangan klinik tertunda	3	3	4	36	5
9	Peralatan pendukung masih manual	5	5	4	100	2
10	Kurangnya kecepatan internet	4	4	4	64	4
11	Belum adanya sistem administrasi sehingga rawan kehilangan data baik karena <i>human error</i> maupun bencana	4	5	4	80	3

Skor Tertinggi pada Analisa USG yaitu belum adanya regulasi tatacara dan alur pendaftaran pasien yang baku, hal tersebut membuat beberapa pasien baru merasa kebingungan untuk melakukan registrasi di awal.

Priotitas masalah dengan Analisa USG, kemudian digunakan untuk menentukan strategi penyelesaian dengan alaisa SWOT, seperti tampak pada table 2 disi oleh factor internal dan table 3 untuk factor eksternal.

Tabel 2. Perhitungan Matriks Internal Factor Evaluation (IFE)

No	Faktor – Faktor Analisa	Bobot	Rating	Skor
Kekuatan-Strength (S)				
1	Klinik Fisioterapi UEU berada di lokasi yang strategis	0,11	5	0,55
2	Rate treatment per-kunjungan pasien masih terjangkau dan bersaing	0,10	5	0,50
3	Dukungan SDM yang memiliki kekhususan sertifikasi sesuai bidang	0,07	5	0,35
4	Suasana treatment yang nyaman	0,12	4,5	0,54
5	Banyaknya pasien-pasien dari club olahraga berskala nasional	0,07	4	0,28
6	Banyaknya pasien rujukan dokter spesialis (neurologi & orthopedi) dari berbagai rumah sakit	0,13	4	0,52
Total Strength		0,60		3,26
Kelemahan-Weakness (W)				
1	Belum adanya regulasi tatacara dan alur pendaftaran pasien yang baku	0,08	2	0,16
2	Belum adanya alur yang jelas mengenai klaim pembayaran pasien member club	0,07	2	0,14
3	Tidak adanya kerjasama dengan pihak bank serta e-wallet untuk mempermudah pembayaran	0,05	2,5	0,13
4	Peralatan pendukung masih manual	0,06	2,7	0,17
5	Belum adanya kerjasama dengan asuransi kesehatan	0,06	2	0,12
6	Belum adanya sistem administrasi sehingga rawan kehilangan data baik karena <i>human error</i> maupun bencana	0,08	2,8	0,23
Total Weakness		0,40		0,95
Total IFE		1,00		
S-W (3,26-0,95)				2,31

Tabel 3. Perhitungan Matriks External Factor Evaluation Evaluation (EFE)

No	Faktor – Faktor Analisa	Bobot	Rating	Skor
Peluang-Opportunities (O)				
1	Memiliki pangsa pasar yang luas	0,12	5	0,60
2	Pengetahuan masyarakat akan fisioterapi semakin meningkat	0,13	5	0,65

No	Faktor – Faktor Analisa Peluang-Opportunities (O)	Bobot	Rating	Skor
3	Kebutuhan pelayanan fisioterapi meningkat	0,10	4	0,40
4	Pasien berada pada kemampuan finansial menengah keatas di lingkungan Jakarta Barat khususnya Kebun Jeruk	0,10	4	0,40
5	Pengembangan wawasan melalui IPTEK	0,12	3	0,36
		0,57		2,41

Total Strength

Ancaman – Threats (T)				
1	Persaingan antar klinik fisioterapi dalam memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik, cepat, bermutu dan aman	0,12	2	0,24
2	Klinik fisioterapi lain telah beralih ke sistem administrasi elektronik	0,12	2	0,24
3	Perubahan persepsi pasien dalam pelayanan fisioterapi	0,10	1,5	0,15
4	Perubahan regulasi dari pemerintah dan atau kementrian kesehatan	0,09	2	0,18
		0,43		0,81

Total Weakness

Total EFE	1,00
O-T (2,41-0,81)	1,60

Hasil dari Analisa SWOT didapatkan bahwa didapatkan strategi untuk memaksimalkan kekuatan dan peluang yang dimiliki oleh Klinik Fisioterapi UEU dengan cara menyerang atau agresif. Arti agresif menurut menurut kamus besar bahasa indonesia online adalah menyerang atau cenderung (ingin) menyerang sesuatu yang dipandang sebagai hal atau situasi yang mengecewakan, menghalangi, atau menghambat (KBBI Online, n.d).

Gambar 2. Diagram Layang SWOT

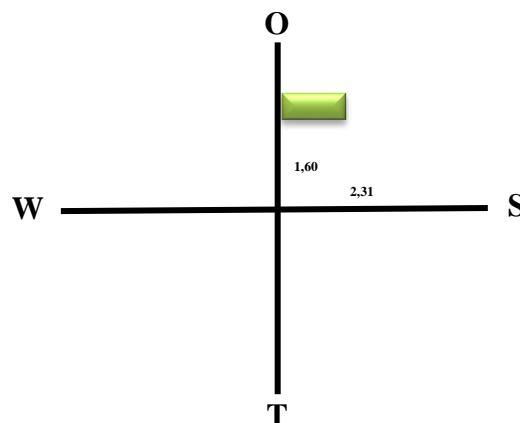
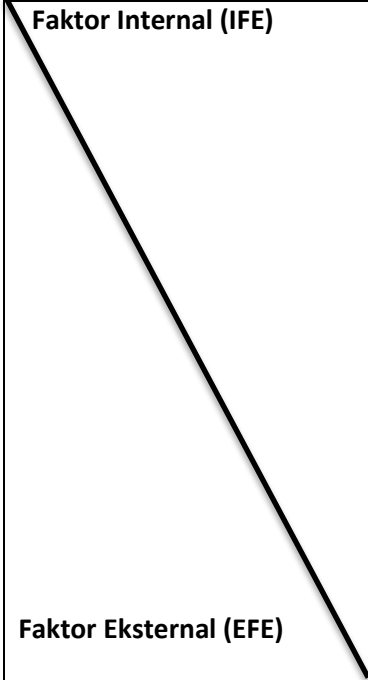


Table 3. Analisa Strategi SWOT

<p>Faktor Internal (IFE)</p>  <p>Faktor Eksternal (EFE)</p>	<p>Kekuatan / Strength (S)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Klinik Fisioterapi UEU berada di lokasi yang strategis & Suasana treatmen yang nyaman ✓ <i>Rate treatment</i> per-kunjungan pasien masih terjangkau dan bersaing ✓ Dukungan SDM yang memiliki kekhususan sertifikasi sesuai bidang terapi ✓ Banyaknya pasien-pasien dari club olahraga berskala nasional ✓ Banyaknya pasien rujukan dokter spesialis (neurologi & orthopedi) dari berbagai rumah sakit 	<p>Kelemahan / Weakness (W)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Belum adanya regulasi tatacara dan alur pendaftaran pasien yang baku ✓ Belum adanya alur yang jelas mengenai klaim pembayaran pasien member club ✓ Tidak adanya kerjasama dengan pihak bank serta e-wallet untuk mempermudah pembayaran ✓ Peralatan pendukung masih manual ✓ Belum adanya kerjasama dengan asuransi kesehatan ✓ Belum adanya sistem administrasi sehingga rawan kehilangan data baik karena <i>human error</i> maupun bencana
<p>Peluang/Opportunity (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Memiliki pangsa pasar yang luas ✓ Pengetahuan masyarakat akan fisioterapi semakin meningkat ✓ Kebutuhan pelayanan fisioterapi meningkat ✓ Pasien berada pada kemampuan finansial menengah keatas di lingkungan Jakarta Barat khususnya Kebun Jeruk ✓ Pengembangan wawasan melalui IPTEK 	<p>Strategi SO</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Membuat dan merancang sistem informasi administrasi ✓ Membuat regulasi tata cara dan alur pendaftaran pasien baru yang baku dilanjutkan dengan sosialisai kepada seluruh staf klinik ✓ Memanfaatkan pasien rujukan dokter spesialis dalam pengembangan wawasan 	<p>Strategi WO</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Membuat komitmen Bersama serta adanya dukungan dari pimpinan untuk merubah system administrasi dari manual ke elektronik ✓ Membuat kesepakatan mengenai alur pembayaran pasien club dengan manager club ✓ Mengusulkan tenaga IT programmer
<p>Ancaman / Threats (T)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Persaingan antar klinik fisioterapi dalam memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik, cepat, bermutu dan aman 	<p>Strategi ST</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Membentuk tim khusus untuk system administrasi elektronik ✓ Mengikuti update regulasi pemerintah 	<p>Strategi WT</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Menambah tenaga IT Klinik ✓ Menjalin kerjasama dengan berbagai pihak yang dapat membuat pelayanan administrasi menjadi lebih baik

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Klinik fisioterapi lain telah beralih ke sistem administrasi elektronik. ✓ Perubahan persepsi pasien dalam pelayanan fisioterapi. ✓ Perubahan regulasi dari pemerintah dan atau kementerian kesehatan 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Memaksimalkan pelayanan pasien dengan SDM yang tersertifikasi 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Membuat regulasi internal yang menginduk pada regulasi pemerintah ✓ Memaksimalkan peran SDM administrasi dalam upaya pelayanan terhadap pasien
---	---	---

Berdasarkan tabel 3 analisis SWOT diantaranya:

1. Membuat dan merancang sistem informasi administrasi
2. Membuat regulasi tata cara dan alur pendaftaran pasien baru yang baku dilanjutkan dengan sosialisai serta review berkala
3. Memanfaatkan pasien rujukan dokter spesialis dalam pengembangan wawasan

Berdasarkan uraian strategi di atas, dan dari hasil Analisa fishbone, USG, dan SWOT, maka strategi yang dapat diterapkan dalam kegiatan residensi ini sekaligus pengabdian masyarakat adalah membuat regulasi tatacara dan alur pendaftaran pasien baru yang baku dalam upaya mengoptimalisasi aspek administrasi di Klinik Fisioterapi UEU.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari ketiga analisi di atas mengenai topik Optimalisasi maka di dapatkan bahwa Faktor sumber daya manusia (SDM) dan organisasi berperan penting pada pengembangan klinik, dalam hal ini mengikuti perkembangan sistem administrasi elektronik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi belum optimalnya pelayanan administrasi yang menjadi prioritas penyelesaian masalah adalah belum adanya regulasi tatacara dan alur pendaftaran pasien baru.

Setelah dilakukan analisa masalah dengan fishbone, USG, dan SWOT, didapatkan implementasi yang dapat diterapkan pada kegiatan residensi ini adalah membuat alur pendaftaran pasien baru.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih atas terlaksananya kegiatan pengabdian masyarakat ini, kepada Dr. dr. Sentot Imam Suprpto, MM selaku Rektor IIK Strada Indonesia; Dr. Indasah selaku Direktur Pascasarjana IIK Strada Indonesia; Miranti Yolanda A., S.Ft., Ftr., M.Fis selaku Dosen Pembimbing Lahan di Klinik Fisioterpi UEU; dan kepada seluruh pihak yang telah membantu terselenggaranya kegiatan ini.

DAFTAR REFERENSI

- Ali, Pamungkas. 2022. Buku Putih Reformasi Sistem Kesehatan nasional. Direktorat Kesehatan dan gizi masyarakat. Jakarta
- Hetmi Wawor, daud, & joyce, 2016, *Pelayanan Keseharan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan*, jurnal ilmu sosial & pengelolaan sumber daya pembangunan, edisi XX, Vol 3, hh 103-122
- Kementrian Kesehatan. 2014. Klinik. PERMENKES Nomor 9 tahun 2014
- Kementrian Kesehatan. 2015. Standar Pelayanan Fisioterapi. PERMENKES Nomor 65 tahun 2015
- Kementrian Kesehatan. 2008. Pedoman pelayanan fisioterapi di sarana Kesehatan. PERMENKES Nomor 778/MENKES/VIII/2008. Jakarta
- Pemerintah Indonesia. 2021. *Peraturan pemerintah republik Indonesia no 47 tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang kerumahsakitan*
- Utomo, Kurniawan. 2022. Manajemen sumber daya manusia, Widana. Bandung
- Andriani, Dwi Astri. 2022. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Tohar Media, Makasar
- Fatimah, Fajar, 2021 *Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan*, Anak Hebat Indonesia, Yogyakarta
- Wijayanti, Hasna, 2021, *Panduan Analisis SWOT Untuk Kesuksesan Bisnis Anak Hebat Indonesia*, Yogyakarta