

PKM Pelatihan dan Pendampingan Penerapan *Digital Marketing, Human Resource Management* dan *Excellence Public Relation* pada Klinik Instaskin Bali

Community Partnership Program Training and Mentoring Implementation Digital Marketing, Human Resource Management and Excellence Public Relation in Instaskin Clinic Bali

**Ida Bagus Kurniawan, I Made Dwi Wira Ardana, I Gede Deddy Rahmat,
I Gede Pramana Ade Saputra**

Universitas Dhyana Pura

Jalan Raya Padang Luwih Tegaljaya, Dalung, Kuta Utara, Badung, Bali

*Email: baguskurniawan@undhirabali.ac.id

(Diterima 24-11-2023; Disetujui 07-02-2024)

ABSTRAK

Program Kemitraan Masyarakat (PKM) dilaksanakan di Klinik Instaskin Bali. Klinik Instaskin Bali merupakan klinik yang menyediakan perawatan kulit dan kelamin. Beberapa permasalahan yang diungkapkan oleh pihak mitra antara lain kurangnya pemahaman mengenai teknik pemasaran jasa dan produk, pengelolaan kepegawaian serta pengelolaan hubungan dengan masyarakat. Solusi yang diberikan tim pengabdian yaitu memberikan pelatihan dan pendampingan pemasaran digital untuk mengembangkan pemasaran pada Klinik Instaskin Bali, pelatihan dan pendampingan *human resource management* untuk pengelolaan sumber daya manusia pada Klinik Instaskin Bali, dan pelatihan dan pendampingan *excellence public relation* untuk membagikan pemahaman mengenai pengelolaan hubungan dengan masyarakat. Metode pengabdian masyarakat yang dipakai adalah pelatihan serta pendampingan penerapan *digital marketing, human resource management* dan *excellence public relation* dengan teknik pengembangan komunitas dan edukasi. Dampak dan capaian pengabdian yaitu pihak Klinik Instaskin Bali dapat mengembangkan klinik dan memberikan standar pelayanan yang baik kepada masyarakat/pasien. Berdasarkan kegiatan Program Kemitraan Masyarakat yang telah dilakukan, didapatkan hasil pengabdian telah sesuai dengan target yang ditetapkan, pelaksanaan pengabdian berjalan efektif dan terdapat penyelesaian terhadap permasalahan mitra. Melalui kegiatan PKM pelatihan dan pendampingan terjadi peningkatan pengetahuan tentang *digital marketing, human resource management* dan *excellence public relation*.

Kata kunci: Klinik Instaskin Bali, *Digital Marketing, Human Resource Management, Excellence Public Relation*

ABSTRACT

A community partnership program (CPP) has been implemented in Instaskin Clinic Bali. Instaskin Clinic Bali is a newly-built dermatology clinic that provides treatment for skin and genital problem. There are some challenges that faced by the clinic owner such as the lack of understanding of marketing services and products, the complexity of organizing staffs and managing relationships with the communities. The solution that provided by the CPP team are providing and mentoring of digital marketing, human resource management, human resource excellence public relations in Instaskin Clinic Bali, and giving training and mentoring to provide an understanding of managing relationships with community. The method of services that used is training and mentoring of the implementation of digital marketing, human resource management and excellence public relations with using community development technique and educative technique. The impact and expectation from this service is the Instaskin Clinic Bali can develop well organized clinics with good quality service to the community/patients. Based on community partnership program that have been do, that was found that results of the service is reach the targets. The implementation of the service was effective and give solutions to the partner's problems. Through community partnership program training and mentoring there were improvement of knowledge about digital marketing, human resource management and excellence public relations.

Keywords: *Instaskin Clinic Bali, Digital Marketing, Human Resource Management, Excellence Public Relation*

PENDAHULUAN

Kegiatan Program Kemitraan Masyarakat dilaksanakan di Klinik Instaskin Bali, Jl. Diponegoro No.150, Kota Denpasar, Bali 80113. Klinik Instaskin Bali resmi dibuka semenjak 18 Mei 2022. Klinik Instaskin Bali merupakan fasilitas kesehatan kulit dan kelamin yang didirikan oleh Bapak dr. Gede Putra Kartika Wijaya, M.Sc, SpDV dokter spesialis kulit dan kelamin. Saat melakukan observasi dan wawancara terdapat beberapa permasalahan yang disampaikan oleh pihak mitra antara lain mengenai pemasaran, pengelolaan kepegawaian serta pengelolaan hubungan dengan masyarakat. Ketika tim pengabdian bertanya mengenai pemasaran pihak mitra (Klinik Instaskin Bali) menyampaikan pemasaran masih belum efektif, pemasaran masih dilakukan secara konvensional belum menggunakan pemasaran digital, pihak mitra belum memiliki *official web* dan *official account* media sosial. Saat ditanya mengenai kepegawaian pihak Mitra menyampaikan belum mengetahui secara lebih mendalam mengenai standar kepegawaian dan ketika ditanya mengenai pengelolaan hubungan dengan masyarakat dalam hal ini pasien, pihak mitra menyampaikan belum terlalu paham teknik-teknik komunikasi dan cara untuk menjaga hubungan baik dengan pasien dalam waktu jangka panjang. Berdasarkan analisis situasi yang ada terdapat beberapa permasalahan pada Klinik Instaskin Bali, yaitu:

1. Permasalahan dalam hal pemasaran. Mitra menyampaikan pemasaran belum efektif. Mitra belum mengetahui teknik pemasaran berbasis teknologi. Sampai saat ini mitra hanya mengandalkan teknik pemasaran secara konvensional belum menggunakan pemasaran digital.
2. Permasalahan pengelolaan sumber daya manusia (*Human Resource Management*). Mitra belum paham standar pengelolaan sumber daya manusia/kepegawaian.
3. Permasalahan pengelolaan hubungan publik (*Public Relation*). Mitra belum mengetahui standar *public relation*. Mitra belum memahami teknik pengelolaan relasi dengan publik dalam waktu yang lama.

BAHAN DAN METODE

Metode yang diterapkan dalam program kemitraan masyarakat ini yaitu pelatihan dan pendampingan peserta dengan menggunakan metode pengembangan komunitas dan edukatif. Peserta program kemitraan masyarakat adalah pemilik dan pegawai Klinik Instaskin Bali. Daftar kemampuan yang diharapkan dari peserta setelah mengikuti pengabdian dapat disimak pada tabel 1.

Tabel 1. Kegiatan Pengabdian

No.	Kegiatan	Kemampuan yang diharapkan
1.	Pelatihan dan Pendampingan Penerapan <i>Digital Marketing</i>	Peserta pengabdian mendapat pemahaman tentang <i>digital marketing</i> . Peserta dapat menerapkan teknik pemasaran digital lewat media sosial maupun web.
2.	Pelatihan dan Pendampingan <i>Human Resource Management</i>	Peserta dapat mengerti tentang <i>Human Resource Management</i> . Peserta dapat menerapkan standar pengelolaan kepegawaian.
3.	Pelatihan dan Pendampingan <i>Excellence Public Relation</i>	Peserta dapat mengetahui tentang <i>Excellence Public Relation</i> . Peserta dapat menerapkan standar pengelolaan hubungan yang baik dengan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan *Digital Marketing*

Pelatihan pertama dilaksanakan pada hari Jumat, 20 Oktober 2023, pelatihan yang diadakan yaitu pelatihan *Digital Marketing*. Materi yang diberikan antara lain pembuatan ide konten, perancangan konten, pembuatan *tagline* dan pembuatan *hashtag* dengan aplikasi *All-Hashtag*. Materi *digital marketing* disampaikan oleh Bapak Ida Bagus Kurniawan, S.Kom., M.Kom. Pada awal pelatihan peserta pengabdian diminta untuk mengisi lembar *pretest* untuk mengetahui kemampuan sebelum pelatihan, dan di akhir diberikan lembar *post test* untuk mengetahui pemahaman peserta setelah pelatihan.



Gambar 1. Pelatihan *Digital Marketing*

Pelatihan *Human Resource Management*

Pelatihan *Human Resource Management* diadakan pada hari Sabtu, 21 Oktober 2023. Peserta mendapatkan materi mengenai bagaimana cara mengelola pegawai sesuai standar kepegawaian. Pemaparan materi diberikan oleh Bapak I Made Dwi Wira Ardana, SE.,MM. Seperti hari pertama, sebelum pelatihan dimulai peserta diminta untuk mengisi lembar *pratest* untuk tahu pemahaman peserta terkait dengan *Human Resource Management* dan diakhir diberikan lembar *post test* untuk mengetahui kemampuan peserta setelah pelatihan.



Gambar 2. Pelatihan *Human Resource Management*

Pelatihan *Excellence Public Relation*

Pelatihan hari ketiga yaitu pelatihan *Excellence Public Relation*, kegiatan pelatihan berlangsung pada hari Minggu, 22 Oktober 2023. Peserta mendapatkan pemaparan materi tentang bagaimana cara mengelola relasi dengan publik. Materi disampaikan oleh Bapak I Gede Deddy Rahmat, SE., MM. Di awal pelatihan peserta diminta mengisi lembar *pretest* untuk tahu pengertian peserta sebelum pelatihan, sedangkan setelah pelatihan diberikan lembar *post test* untuk mengetahui pengertian peserta setelah pelatihan.



Gambar 3. Pelatihan *Excellence Public Relation*

Penyerahan Barang

Dalam kegiatan penutupan dilakukan penyerahan barang oleh Tim Pengabdian. Penyerahan barang dilaksanakan pada hari Minggu, 22 Oktober 2023. Barang yang diserahkan berupa alat-alat medis yang akan digunakan oleh pihak Klinik Instaskin Bali dalam menjalankan klinik.



Gambar 4. Penyerahan Barang

Perbandingan Hasil *Pretest* dan *Postest*

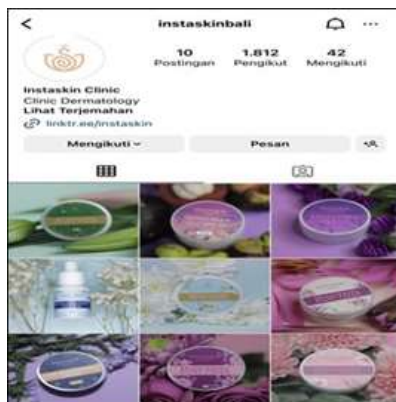
Berdasarkan lembar *pretest* dan *post test* pengabdian yang telah diisi oleh peserta didapatkan perbandingan hasil *pretest* dan *post test* PKM Pelatihan dan Pendampingan Penerapan *Digital Marketing*, *Human Resource Management* dan *Excellence Public Relation* pada Klinik Instaskin Bali. Perbandingan hasil disajikan dalam bentuk persentase. Pada masing-masing tabel dapat dilihat terjadi kenaikan pada hasil tes peserta. Berdasarkan hasil tes dapat disimpulkan terjadi peningkatan pengetahuan dan pemahaman peserta setelah pelatihan.

Tabel 2. Hasil *Pretest* dan *Post Test*

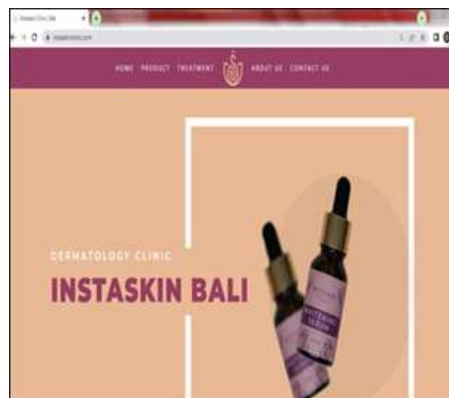
No	<i>Digital Marketing</i>		<i>Human Resource Management</i>		<i>Excellence Public Relation</i>	
	<i>Pretest</i>	<i>Post test</i>	<i>Pretest</i>	<i>Post test</i>	<i>Pretest</i>	<i>Post test</i>
1.	72%	88%	82%	96%	84%	92%
2.	76%	84%	84%	92%	80%	90%
3.	82%	96%	76%	84%	72%	92%
4.	70%	82%	84%	92%	83%	86%
5.	74%	88%	80%	88%	70%	82%
6.	84%	96%	76%	82%	84%	94%
7.	80%	86%	84%	96%	74%	90%
8.	72%	88%	85%	90%	82%	96%
9.	82%	94%	83%	92%	78%	86%
10.	78%	90%	80%	96%	82%	94%
11.	72%	80%	76%	88%	88%	92%
12.	76%	86%	74%	86%	78%	86%

Pendampingan *Digital Marketing*

Setelah pelaksanaan pelatihan tim pengabdian melanjutkan kegiatan dengan melaksanakan beberapa kegiatan pendampingan pada pihak mitra (Klinik Instaskin Bali). Salah satu kegiatan pendampingan adalah pendampingan digital marketing. Hasil pendampingan Pemasaran Digital (*Digital Marketing*) yang telah dilakukan yaitu pembuatan *official* instagram dan web Klinik. Instagram dan Web Klinik dipakai oleh pihak mitra untuk melakukan pemasaran digital.



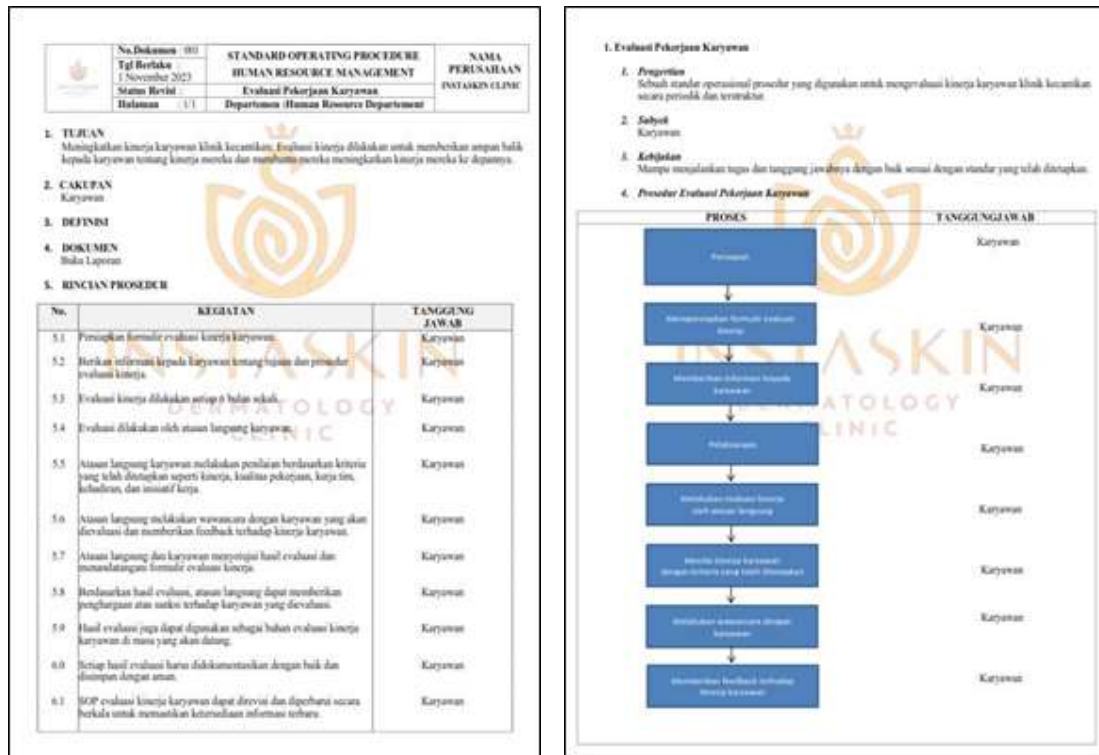
Gambar 5. Instagram Klinik Instaskin Bali



Gambar 6. Web Klinik Instaskin Bali

Pendampingan *Human Resource Management*

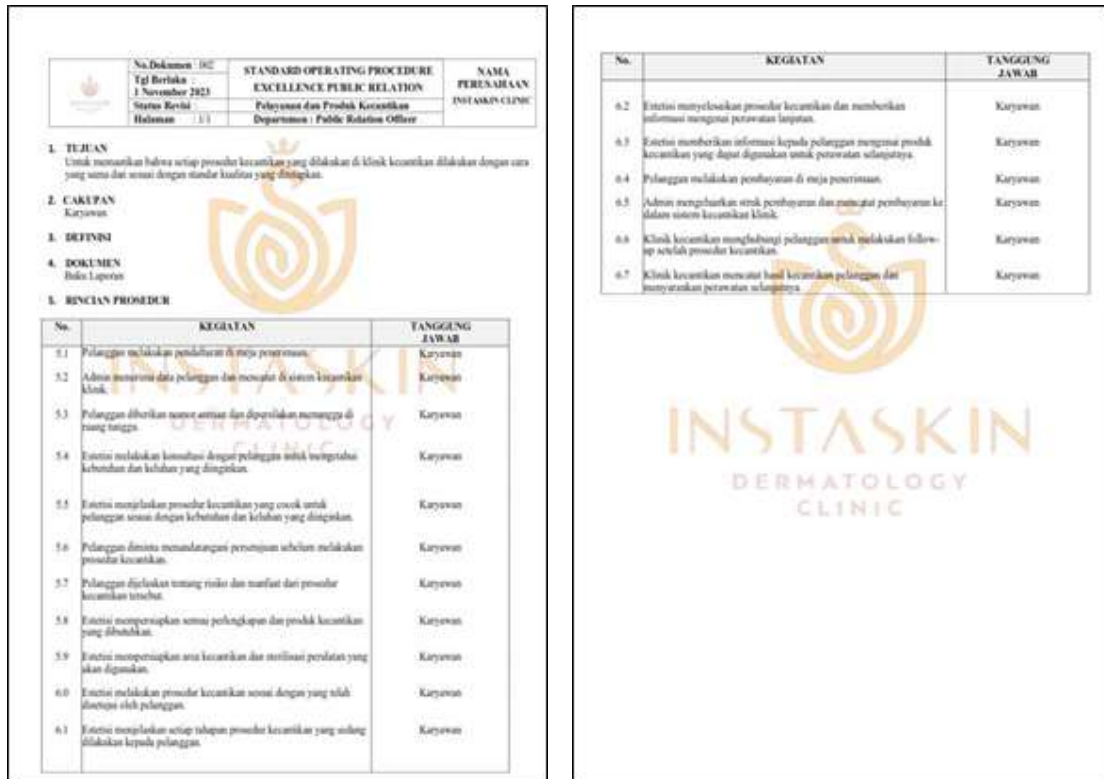
Adapun bentuk kegiatan pendampingan *Human Resource Management* yang dilakukan yaitu berupa pembuatan dan penerapan SOP (*Standart Operational Procedure*) *Human Resource Management*. SOP dibuat untuk menjadi acuan pemilik klinik dalam pengelolaan karyawan.



Gambar 7. SOP *Human Resource Management*

Pendampingan *Excellence Public Relation*

Kegiatan yang dilakukan dalam pendampingan *Excellence Public Relation* yaitu pembuatan dan penerapan SOP (*Standart Operational Procedure*) *Excellence Public Relation*. Dalam SOP terdapat beberapa aturan yang dapat menjadi acuan pemilik klinik dalam memberikan standar pelayanan yang baik ke publik.



Gambar 8. SOP Excellence Public Relation

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan didapatkan hasil pengabdian telah berjalan sesuai dengan rencana dan sesuai dengan target yang ditetapkan. Dari hasil yang telah dicapai dapat disimpulkan terjadi peningkatan pengetahuan tentang Penerapan *Digital Marketing*, *Human Resource Management* serta *Excellence Public Relation*. Peningkatan pengetahuan peserta pengabdian dapat diketahui dari hasil *pretest* dan *post test* peserta. Walaupun demikian mitra pengabdian dalam hal ini Klinik Instaskin Bali tetap perlu mendapat pendampingan secara berkelanjutan melalui program kemitraan masyarakat demi mengembangkan klinik kedepannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pengabdian mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Dhyana Pura yang telah mendanai kegiatan ini. Terima kasih kepada pihak Klinik Instaskin Bali yang telah bersedia menjadi mitra pengabdian. Dan tak lupa terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung kelancaran acara pengabdian.

DAFTAR PUSTAKA

- Justitia, A., Werdiningsih, I., Effendy, F., & Taufik, T. (2021). Pelatihan dan Pendampingan Digital Marketing bagi UMKM Jasa Laundry menuju UMKM Go Digital. *Jurnal Nasional Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 60 - 72.
- Makromatul Afifah Nasution, Ahmad Afandi.(2022). Pelatihan dan Pendampingan Penggunaan Digital Marketing kepada Pelaku UMKM di Desa Saentis Kabupaten Deli Serdang.*Jurnal Peduli Riset Dan Pengabdian Masyarakat*.Vol. 1 No. 1.
- Muhardono, A., & Satrio, D. (2021). Pelatihan dan Pendampingan Digital Marketing Bagi Pelaku UMKM di Desa Kertoharjo Kelurahan Kuripan Kertoharjo. *E-Amal: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(3), 359-368.
- Nabila Adelia, Riska Retno Vitasari, Nurul Azmy, Raihan Izzul Bassam Romadhoni, & Dewi Puspa Arum. (2023). Pelatihan dan Pendampingan Digital Marketing Bagi Pelaku UMKM di Kelurahan Kepanjenlor Kota Blitar. *Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 19–23.
- Purnomo, N.(2021). Peningkatan Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan dan Pendampingan Digital Marketing. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat*, 4 (3), 376-381.
- Sari, N. Y., Sari, A., Novianti, A., Nurlianti, A., Septyo Triananda, E., & Thoriq Alfariz Sopyan, M.(2022). Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) UMKM Ness Collection Sukabumi di Desa Parungseah. *Jurnal HASPI: Jurnal Pengabdian Hasil Implementasi dan Diseminasi Masyarakat*, 1(01), 23–28.
- Sri Gustiani, Risnawati.(2023). Pelatihan Public Relation Officer Bagi Staf Kehumasan Sma Negeri Sumatera Selatan Palembang.*Jurnal Pengabdian Masyarakat Aptekmas*, Vol.6 No.1.
- Wenny Desty Febrian, Bias Yulisa Geni,Rr Nadhira Harsari Harsari.(2023).Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan Manajemen Sumber Daya Manusia yang Tertata dan Terkoordinasi Guna Membangun Wisata di Kabupaten Kepulauan Seribu, Provinsi DKI Jakarta, Vol. 1 No. 1.