

PENERAPAN *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM)* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS TERHADAP PASIEN PADA RUMAH SAKIT AMINAH CILEDUG

Eljihhan Freny Fitriana¹⁾, Bruri Trya Sartana²⁾

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur

Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260

Email : eljihan.frenyf@gmail.com¹⁾, bruryts@gmail.com²⁾

Abstrak

Rumah Sakit Aminah, adalah Rumah Sakit dengan konsep "Nyaman dan Asri" yang menunjang kebutuhan masyarakat yang tenang guna pemulihan kesehatan pasien. Masalah yang dihadapi oleh Rumah Sakit Aminah adalah penjadwalan dokter di website tidak up to date, kurangnya informasi di website tentang event dan artikel kesehatan, kurangnya respon dan informasi dalam menanggapi telepon dari pasien, website belum bisa melakukan pendaftaran online, kurang tersosialisasinya form Komplain keluhan pasien di website, kurang tersosialisasinya informasi event yang diadakan. Untuk mengatasi masalah tersebut, di perlukan sebuah Sistem Informasi E-CRM. Penulis mengimplementasikan dengan menggunakan bahasa pemrograman HTML, PHP dan menggunakan database My SQL. Dengan diterapkannya sistem berbasis web melalui pendekatan electronic customer relationship management (E-CRM) diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada pada Rumah Sakit Aminah sehingga dapat meningkatkan loyalitas pasien dalam mempercayakan kesehatannya kepada Rumah Sakit Aminah.

Kata kunci: *Electronic Customer Relationship (E-CRM)*, meningkatkan loyalitas, rumah sakit

1. PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi pada bidang bisnis sangat pesat dalam mendorong persaingan bisnis antar perusahaan yang berlaku juga pada Rumah Sakit. Strategi apa yang harus dilakukan Rumah Sakit agar mampu mendapatkan pasien dan memelihara kepercayaan pasien dalam jangka waktu yang lama. Dengan penerapan aplikasi *Customer Relationship Management (CRM)* yang baik, maka pihak Rumah Sakit dapat memperoleh pasien baru, mendapatkan keuntungan dari pasien serta mempertahankan pasien yang dapat mendatangkan keuntungan bagi Rumah Sakit. Informasi yang dihasilkan CRM memberikan manfaat bagi pihak Rumah Sakit dan pasien karena kritik, saran, kebutuhan dan keinginan pasien dapat terfasilitasi dengan baik dan menjadi motivator bagi Rumah Sakit untuk meningkatkan pelayanan demi kepuasan pasien. Rumah Sakit adalah bentuk organisasi pengelola jasa pelayanan kesehatan individual secara menyeluruh.

Rumah Sakit Aminah perlu memanfaatkan teknologi informasi. Oleh karena itu, perlu adanya suatu media yang dapat mengelola hubungan antara perusahaan dan pasien dengan mengaplikasikan konsep *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)* agar dapat dimanfaatkan untuk memantau kualitas pelayanan dan kepuasan sehingga dapat menunjang pihak Rumah Sakit untuk memperhatikan pasien, memberikan pelayanan yang baik, agar terjalin hubungan personal dengan pasien dan pengambilan keputusan akan lebih cepat, tepat dan akurat.

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun beberapa masalah yang di identifikasikan dalam penelitian ini adalah:

- a. Tidak ada informasi tentang pembatalan jadwal praktek dokter sehingga pasien merasa kecewa pada Rumah Sakit Aminah.
- b. Kurangnya respon Rumah Sakit Aminah menanggapi telepon dari pasien pada saat menanyakan Jadwal Praktek Dokter sehingga pasien merasa tidak di perhatikan dan pasien mencari Rumah Sakit lain.
- c. *Website* belum bisa melakukan pendaftaran *online* sehingga pasien merasa kecewa karena harus mengantri dan menunggu lama saat melakukan pendaftaran.
- d. Komplain pasien tidak di tanggapi oleh pihak Rumah Sakit sehingga pasien merasa tidak puas terhadap respon dari Rumah Sakit.

Adapun tujuan yang akan diperoleh dari penelitian Laporan ini adalah:

- 1) Merancang aplikasi *Customer Relationship Management* yang memiliki fitur *Customer Treatment*, serta *Management*.
- 2) Data Pasien lebih terintegrasi dan lebih terorganisir.
- 3) Meningkatkan daya saing antar Rumah Sakit lainnya yang sejenis.

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah:

- 1) Hasil penelitian dapat memberikan kemudahan kepada Rumah Saki Aminah Ciledug dalam mengelola data Pasien.
- 2) Dengan aplikasi CRM, Pasien akan dengan mudah mengakses informasi yang diperlukan.
- 3) Meningkatkan daya saing antara Rumah Sakit lainnya yang sejenis.
- 4) Hasil penelitian dapat digunakan R u m a h

Sakit Aminah Ciledug sebagai sarana untuk menjalin hubungan yang berkelanjutan antara Rumah Sakit dan Pasien melakukan pendaftaran.

2. LANDASANTEORI

a. Konsep Dasar Sistem

Menurut Indrajani [1] “Sistem adalah elemen yang saling berhubungan hingga membentuk satu persatuan. Konsep umum sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan, untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima input dan menghasilkan output dalam proses transformasi yang teratur”.

b. Analisa Berorientasi Obyek

Pengertian Analisa Berorientasi Objek menurut Rosa dan Shalahuddin [2] adalah tahapan untuk menganalisis kebutuhan sistem yang akan dibangun dengan konsep berorientasi obyek yang dapat diimplementasikan menjadi sebuah sistem.

Adapun model-model yang digunakan untuk analisa berorientasi obyek adalah sebagai berikut:

1. Use Case Diagram
2. Activity Diagram

c. Perancangan Berorientasi Obyek

Tahap-tahap dalam perencanaan obyek adalah sebagai berikut:

1. ERD (*Entity Relational Diagram*)
2. Transformasi ERD ke LRS
3. LRS
4. Spesifikasi Basis Data
5. *Sequence Diagram*

d. Pengertian Rumah Sakit

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 1 menyebutkan pengertian Rumah Sakit yaitu:

“Institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik yang di pengaruhi oleh perkembangan ilmu kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan social ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. “

3. METODOLOGI PENELITIAN

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan laporan ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data dan pengembangan sistem yaitu:

a. Observasi (pengamatan)

Metode ini dilakukan dengan cara mendatangi

lokasi secara langsung dengan mengamati hal-hal yang berkaitan sistem yang akan digunakan dalam laporan ini.

b. Wawancara

Kegiatan ini dilakukan dengan mewawancarai langsung ke petugas dengan sistem tempat tersebut, dengan tujuan untuk mengetahui masalah serta sistem yang telah berjalan sebelumnya.

c. Metode Kepustakaan

Metode ini menggunakan cara pengumpulan data dan informasi dari perpustakaan dengan membaca laporan Karya Ilmiah terdahulu, catatan selama perkuliahan, buku-buku serta referensi dari beberapa situs internet yang berkaitan dengan penyusunan laporan ini.

d. Analisa Dokumen

Metode ini dilakukan dengan cara menganalisa dokumen-dokumen yang berhubungan secara langsung dengan sistem informasi Rumah Sakit Aminah sehingga dapat menggunakan informasi tersebut secara langsung ke dalam sistem yang dibuat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

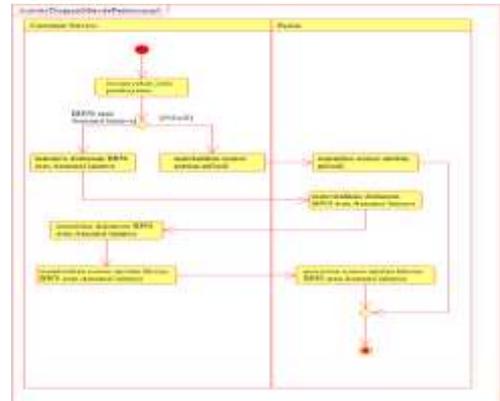
a. Proses Bisnis Sistem Berjalan

1) *Activity Diagram* Pendaftaran Pasien



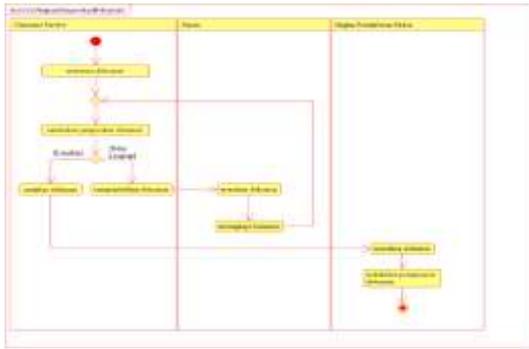
Gambar 1. Activity Diagram Pendaftaran Pasien

2) *Activity Diagram* Pemilihan Pembayaran Pasien



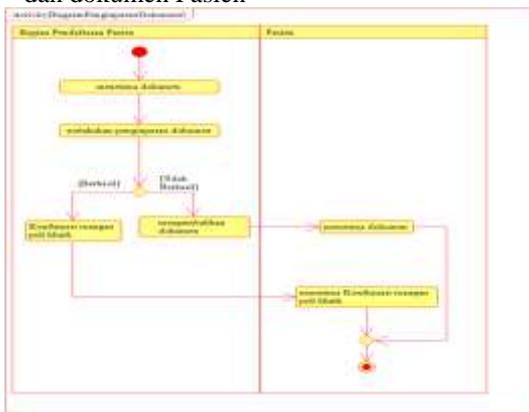
Gambar 2. Activity Diagram Pemilihan Pembayaran Pasien

3) Activity Diagram Pengecekan Dokumen Pasien



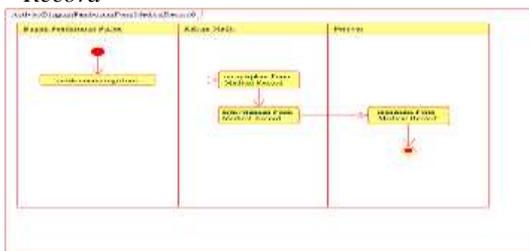
Gambar 3. Activity Diagram Pengecekan Dokumen Pasien

4) Activity Diagram Melakukan Pengiputan data dan dokumen Pasien



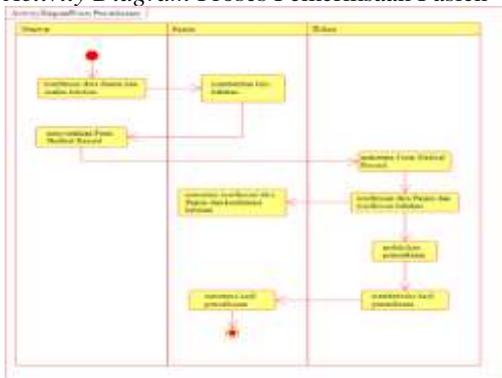
Gambar 4. Melakukan Pengiputan data dan dokumen Pasien

5) Activity Diagram Pembuatan Form Medical Record



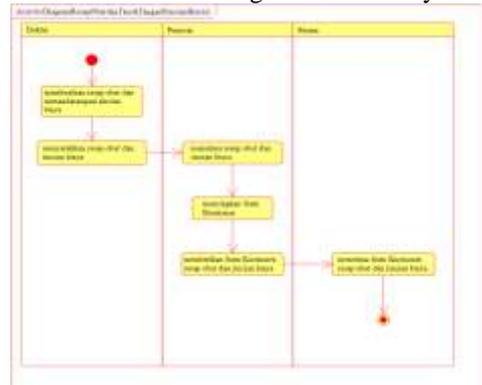
Gambar 5. Pembuatan Form Medical Record

6) Activity Diagram Proses Pemeriksaan Pasien



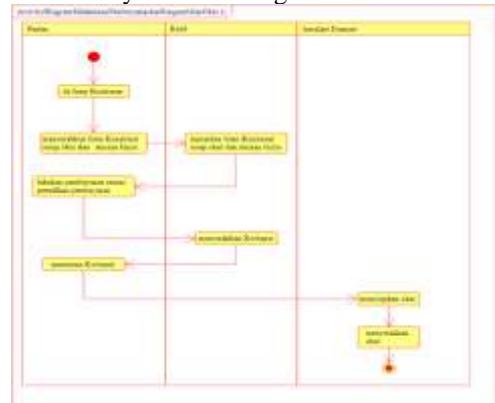
Gambar 6. Proses Pemeriksaan Pasien

7) Activity Diagram Membuatkan Resep Obat dan Tanda Tangan Rincian Biaya



Gambar 7. Membuatkan Resep Obat dan Tanda Tangan Rincian Biaya

8) Activity Diagram Melakukan Pembayaran dan Pengambilan Obat



Gambar 8. Melakukan Pembayaran dan Pengambilan Obat

b. Analisa Masalah



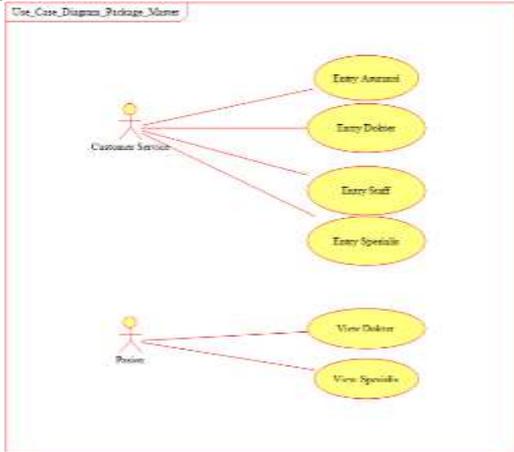
Gambar 9. Fishbone Diagram

c. Perancangan Sistem

1) Use Case Diagram

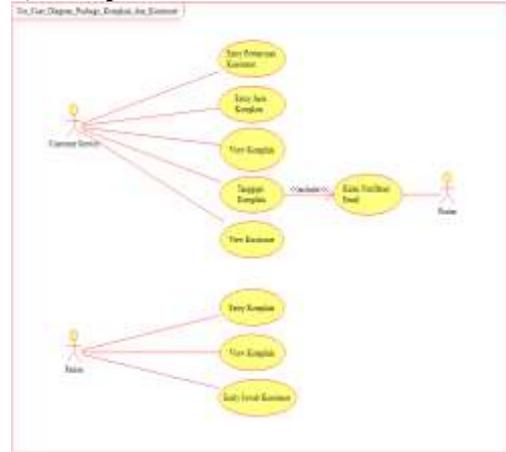
Use case diagram menggambarkan sebuah interaksi antara actor dengan sistem, use case diagram yang digambarkan oleh penulis disesuaikan dengan kebutuhan yang telah dibuat pada tahapan sebelumnya.

a) Master



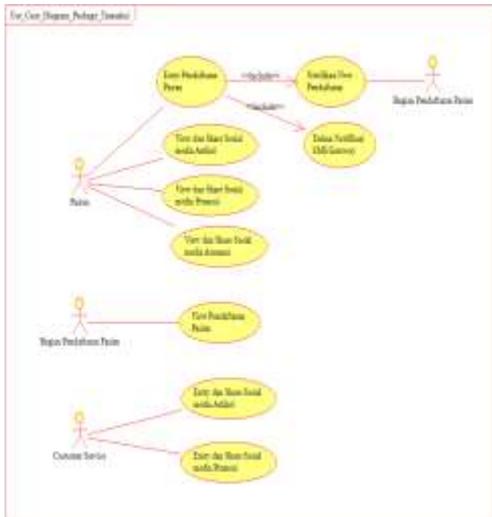
Gambar 10. Use Case Diagram Package Master

d) Komplain dan Kuesioner



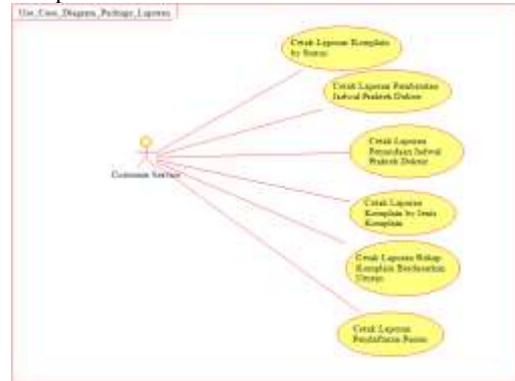
Gambar 13. Use Case Diagram Package Penjadwalan Praktek Dokter

b) Transaksi



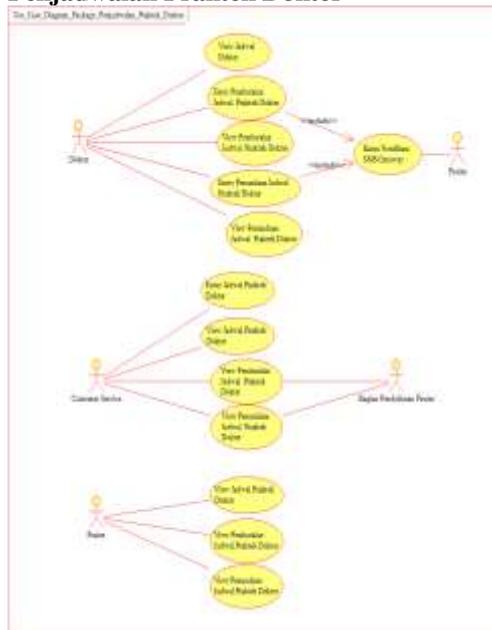
Gambar 11. Use Case Diagram Package Transaksi

2) Laporan



Gambar 14. Use Case Diagram Package Laporan

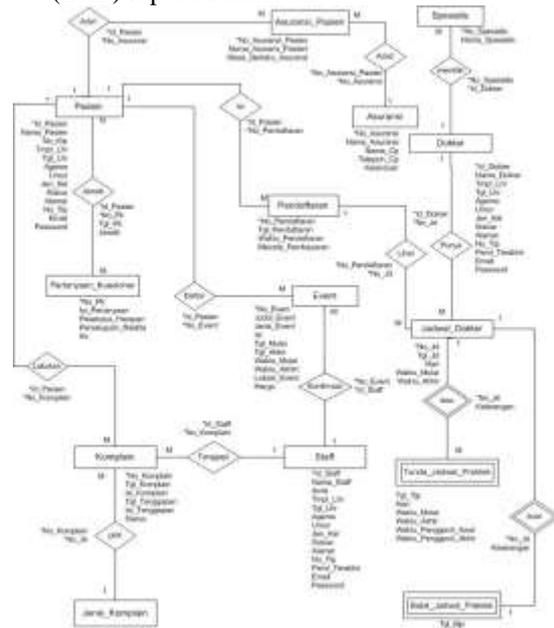
c) Penjadwalan Praktek Dokter



Gambar 12. Use Case Diagram Package Penjadwalan Praktek Dokter

d. MODEL DATA

Untuk memodelkan data, penulis menggunakan *Entity Relationship Diagram* (ERD) seperti berikut ini



Gambar 15. Entity Relationship Diagram (ERD)

- b. Dengan dibuatkannya fitur Pendaftaran Online Pasien di Website. Pasien tidak harus mengantri dan tidak menunggu lama saat pendaftaran pasien.
- c. Adanya fitur *Form* Komplain untuk Pasien mengisi keluhan di *Website*. Sehingga Komplain Pasien di tanggap dari Rumah Sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Al-Shammari, & Mallouh, M. (2011). *Customer-Centric Knowledge Management: Concepts and Applications*. Hershey: IGI Global.
- [2] Buttle, F. (2012). *Customer Relationship Management Concept and Technologies* (Second).
- [3] Buttle, F., & Maklan, S. (2015). *Customer Relationship Management: Concepts and Technologies (Third Edit)*. New York: Routledge.
- [4] Estiningsih, A.W., & Hariyanti, T. (2013). Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Ibu Hamil pada Pelayanan Persalinan (Studi di RS Hermina Tangkuban prahu Malang), 11.
- [5] Farooqi, R., & Dhusia, D.K. (2011). A Comparative Study of Crmande-Crm Technologies. *Computer Science and Engineering*, 2 (4).
- [6] F, Jermestad, J, & Jr, N.C.R. (2015). *Electronic Customer Relationship Management*. New York: Routledge.