

ANALISA DAN PERANCANGAN *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM)* UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN PADA RUMAH SAKIT BUAH HATI CIPUTAT

Rivaldi Pratama Putra Deti¹⁾, Joko Sutrisno²⁾

Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur
Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260
E-mail: rivaldideti@gmail.com¹⁾, joko.sutrisno@budiluhur.ac.id²⁾

Abstrak

Rumah Sakit Buah Hati Ciputat adalah Rumah Sakit swasta sosio-ekonomi yang mulanya mengkhususkan diri dalam bidang pelayanan spesialisik kebidanan, penyakit kandungan, dan kesehatan anak, serta ditunjang dengan unit-unit pelayanan spesialisik lainnya. Dengan semakin banyaknya rumah sakit yang dibangun mengakibatkan persaingan yang ketat. Rumah sakit buah hati saat ini mengalami beberapa permasalahan diantaranya permasalahan pasien yang kurang puas pada pelayanan pendaftaran poliklinik. Disebabkan oleh pendaftaran poliklinik di lokasi yang cukup lama karena belum tersedia pendaftaran poliklinik secara Online. Selain itu kurangnya informasi jadwal dokter dan informasi kamar rawat menyebabkan pendaftaran terhambat karena pasien menanyakan informasi. Oleh karena itu rumah sakit perlu menerapkan sistem *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)* berbasis web untuk mengatasi permasalahan tersebut. Pengembangan sistem *E-CRM* menggunakan metodologi *Prototyping*. Sistem *E-CRM* ini dapat meningkatkan pelayanan dengan tersedianya pendaftaran poliklinik secara Online, juga memberikan informasi jadwal praktik dokter dan data kamar rawat pasien. Sehingga loyalitas pasien dapat ditingkatkan dan memberikan keuntungan terhadap Rumah Sakit Buah Hati Ciputat.

Kata kunci: *Electronic Customer Relationship Management*, rumah sakit, kepuasan pasien, loyalitas pasien.

1. PENDAHULUAN

Customer Relationship Management atau yang biasa disebut dengan CRM adalah suatu kajian manajemen yang mengutamakan hubungan antara suatu instansi dengan pelanggannya. Dengan adanya CRM maka berbagai instansi pasti mendapatkan keunggulan daripada instansi yang belum menerapkan CRM. Karena dengan kepuasan pelanggan akan meningkatkan penjualan dan pemasukan bisnis sehingga menguntungkan instansi [1].

Rumah Sakit Buah Hati Ciputat adalah Rumah Sakit swasta sosio-ekonomi yang mulanya mengkhususkan diri dalam bidang pelayanan spesialisik kebidanan, penyakit kandungan, dan kesehatan anak, serta ditunjang dengan unit-unit pelayanan spesialisik lainnya. RS Buah Hati Ciputat letaknya sangat strategis sehingga mudah dijangkau yaitu di Jalan Aria Putra No. 399 Sarua Indah, Ciputat, Tangerang Selatan yang dibangun diatas areal tanah seluas ± 3.729,5 m².

Setelah melakukan wawancara kepada beberapa pihak rumah sakit juga ke beberapa pengunjung rumah sakit, didapatkan beberapa masalah yaitu proses pendaftaran poli yang kurang maksimal. Selain itu masih kurangnya informasi tentang jadwal praktek dokter, informasi kamar rawat pasien, dan informasi pembayaran pembayaran poliklinik. Menyebabkan pelayanan terhadap pasien yang kurang maksimal.

Dengan permasalahan yang telah ditemukan, maka penulis akan membuat sistem *E-CRM*. Sistem *E-CRM* tersebut akan diangkat menjadi topik dalam

penulisan tugas akhir yang berjudul “Analisa Dan Perancangan *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)* Untuk Meningkatkan Pelayanan Dan Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Buah Hati Ciputat”.

Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) menurut [2], adalah sistem atau mekanisme untuk mengidentifikasi, mendapatkan, dan menjaga customer yang memiliki keuntungan tertinggi dalam suatu bisnis.

Berdasarkan hasil riset pada Rumah Sakit Buah Hati Ciputat didapatkan permasalahan Pelayanan pendaftaran menggunakan sistem informasi yang berjalan belum maksimal, Tidak tersedia informasi tentang dokter yang tidak praktik sesuai jadwal atau perubahan jadwal yang bisa dilihat oleh pasien, Tidak tersedia informasi ketersediaan kamar rawat yang bisa di akses oleh bagian pendaftaran dan pasien atau keluarganya

Berikut adalah tujuan dilakukannya penelitian pada Rumah Sakit Buah Hati Ciputat, yaitu membuat model sistem *E-CRM* dalam pelayanan Pendaftaran Poliklinik pada Rumah Sakit Buah Hati Ciputat, membuat model sistem *E-CRM* untuk memberikan informasi jadwal praktik dokter untuk pasien Rumah Sakit Buah Hati Ciputat, membuat model sistem *E-CRM* untuk memberikan informasi ketersediaan kamar untuk pasien, keluarga pasien, pengunjung atau bagian pendaftaran Rumah Sakit Buah Hati Ciputat.

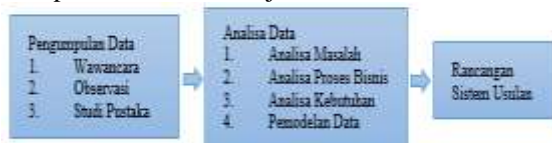
Penelitian yang dilakukan [3], tentang Rancangan *Website E-CRM (Electronics Customer Management)* pada *House of Smith* Pekanbaru pada

IT Journal Research and Development (ITJRD) Vol. 3, No. 2, Maret 2019, E-ISSN : 2528-4053 | P-ISSN: 2528-4061. Membahas tentang aplikasi E-CRM yang dapat membantu perusahaan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan secara personal serta mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan karakter konsumen dan memberikan informasi yang dibutuhkan sehingga perusahaan dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan mendapatkan pelanggan baru. Metode penelitian yang digunakan adalah observasi dan wawancara langsung ke *House of Smith*. Hasil dari analisa dan perancangan aplikasi E-CRM berbasis web ini adalah membantu perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan agar menjadi pelanggan yang setia.

Penelitian yang dilakukan oleh [4], tentang Analisis dan Desain *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)* Berbasis Web Guna Membina Serta Meningkatkan Loyalitas Penyewa Studi Kasus: PT. Sari Indah Lestari (SIL) – Mall CBD Ciledug pada *Journal CKI On SPOT*, Vol. 10, No. 2, Desember 2017, ISSN Cetak : 1979-7044, ISSN Online : 2598-2990. Membahas tentang bagaimana menjaga loyalitas para penyewa agar tidak berpindah ke kompetitor lain yang menjadi konsen pihak manajemen Mall CBD dengan menerapkan E-CRM berbasis web. Metode yang digunakan yang digunakan adalah observasi dan wawancara langsung ke bagian manajemen Mall CBD Ciledug. Hasil dari analisa dan perancangan E-CRM berbasis web pada Mall CBD Ciledug untuk mendapatkan, meningkatkan mutu layanan dan mempertahankan pelanggannya (penyewa).

2. METODE PENELITIAN

Berikut adalah tahapan penelitian yang dilakukan mulai dari pengumpulan data, pengembangan sistem, sampai kesimpulan penelitian. Tahapan tersebut akan dijabarkan melalui Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Profil Organisasi

Rumah Sakit Buah Hati Ciputat adalah Rumah Sakit swasta sosio-ekonomi yang mulanya mengkhususkan diri dalam bidang pelayanan spesialisik kebidanan, penyakit kandungan, dan kesehatan anak, serta ditunjang dengan unit-unit pelayanan spesialisik lainnya. RS Buah Hati Ciputat letaknya sangat strategis sehingga mudah dijangkau yaitu di Jalan Aria Putra No. 399 Sarua Indah, Ciputat, Tangerang Selatan yang dibangun diatas areal tanah seluas ± 3.729,5 m2

3.2 Analisa Sistem Berjalan

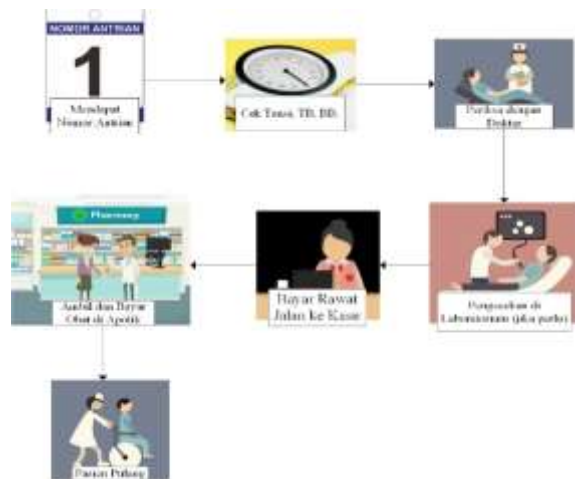
a. Proses Bisnis Registrasi Poliklinik
Berikut ini adalah proses bisnis registrasi poliklinik Gambar 2.



Gambar 2. Proses Bisnis Registrasi Poliklinik

b. Proses Bisnis Rawat Jalan
Berikut ini adalah proses bisnis rawat jalan Gambar 3.

Berikut ini adalah proses bisnis rawat jalan Gambar 3.



Gambar 3. Proses Bisnis Rawat Jalan

c. Proses Bisnis Rawat Inap
Berikut ini adalah proses bisnis rawat inap Gambar 3.

Berikut ini adalah proses bisnis rawat inap Gambar 3.



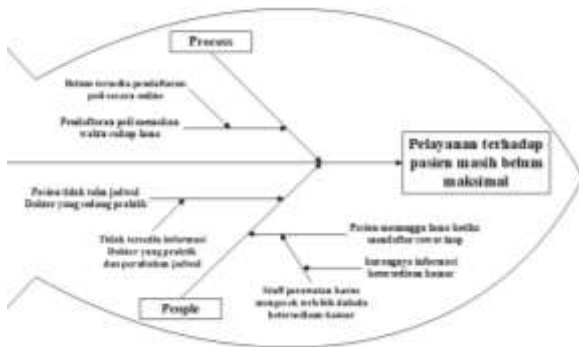
Gambar 4. Proses Bisnis Rawat Inap

3.3 Analisa Sistem Usulan

a. Analisis Masalah

Analisa masalah dilakukan menggunakan *Fisbone Ishikawa Diagram*. Berdasarkan pernyataan [6], *Diagram Ishikawa* atau *fishbone* digunakan dalam perencanaan suatu produk untuk mencegah terjadinya cacat atau penurunan kualitas atau untuk mengetahui, mengidentifikasi faktor-faktor penyebab tidak tercapainya produk atau kinerja yang diharapkan.

Berikut hasil analisa masalah pada Rumah Sakit Buah Hati Ciputat menggunakan *Diagram* sebab dan akibat (*Fishbone*) pada Gambar 5:



Gambar 5. Fishbone Diagram

b. Tabel Analisa Masalah

Berdasarkan wawancara dengan pihak yang berkaitan dengan Rumah Sakit Buah Hati Ciputat maka penulis membuat tabel analisa masalah dan solusi dengan penyelesaian CRM. Berikut hasil analisis yang telah didapatkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Analisa Masalah

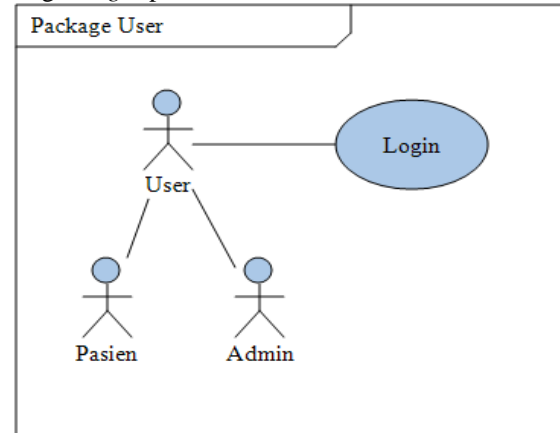
	Masalah	Solusi
People	1. Tidak tersedia informasi dokter yang praktik dan perubahan jadwal 2. Kurangnya informasi ketersediaan kamar rawat inap	1. Menambahkan informasi tentang jadwal praktik dokter dan perubahan jadwalnya pada <i>Website</i> sistem E-CRM 2. Menambahkan informasi tentang kamar rawat inap pada sistem E-CRM supaya bisa dilihat oleh bagian pendaftaran, pasien, keluarga pasien, dan penjenguk pasien
Process	1. Pelayanan pendaftaran yang lama karena belum ada pendaftaran secara <i>Online</i>	1. Menambahkan sistem E-CRM untuk pendaftaran poli secara <i>Online</i> yang dikhususkan pasien yang sudah pernah mendaftar

c. Use Case Diagram

Menurut [7], *Use Case Diagram* adalah *Diagram* yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara sistem dengan aktor. *Diagram* ini hanya menggambarkan secara global. Berikut ini *Use Case Diagram* pada sistem usulan:

1) Use Case Diagram User

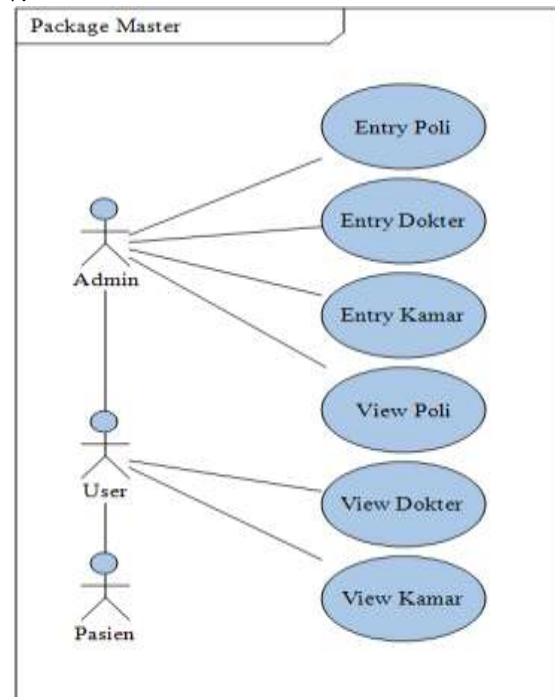
Di dalam *Use Case Diagram User* terdapat fungsi *Login* pada Gambar 6:



Gambar 6. Use Case Diagram User

2) Use Case Diagram Master

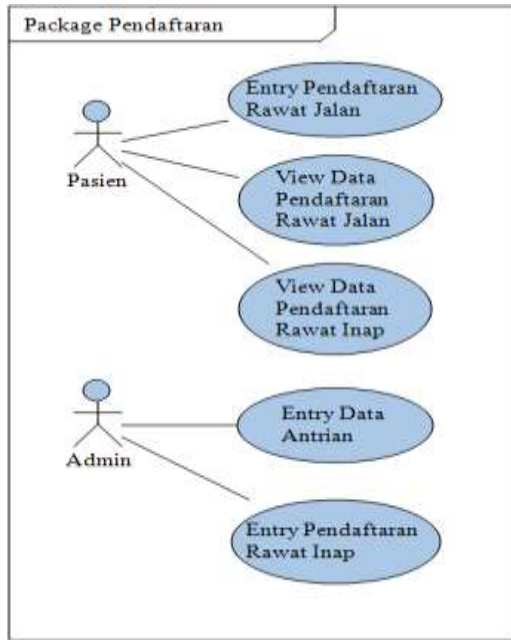
Di dalam *Use Case Diagram Master* terdapat fungsi *Entry Poli*, *Entry Dokter*, *Entry Kamar*, *View Poli*, *View Dokter*, dan *View Kamar* pada Gambar 7:



Gambar 7. Use Case Diagram Master

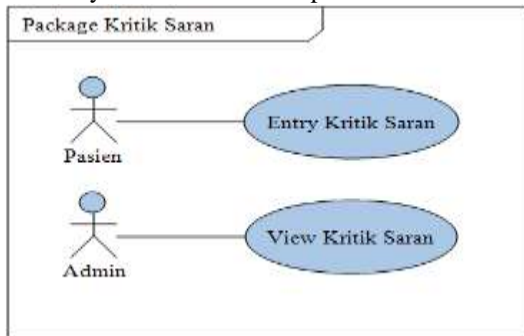
3) Use Case Diagram Pendaftaran

Di dalam *Use Case Diagram Pendaftaran* terdapat fungsi *Entry Pendaftaran Rawat Jalan*, fungsi *View Data Pendaftaran Rawat Jalan*, *View Data Pendaftaran Rawat Inap*, *Entry Data Antrian*, dan *Entry Pendaftaran Rawat Inap* pada Gambar 8:



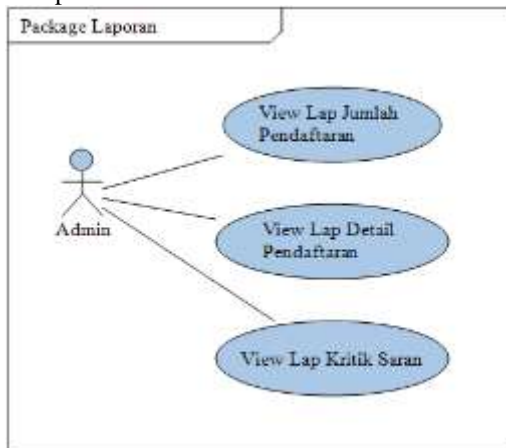
Gambar 8. Use Case Diagram Pendaftaran

- 4) *Use Case Diagram* Kritik Saran
 Di dalam *Use Case Diagram* Kritik Saran terdapat dua fungsi yaitu fungsi Entry Kritik Saran dan Entry View Kritik Saran pada Gambar 9:



Gambar 9. Use Case Diagram Kritik Saran

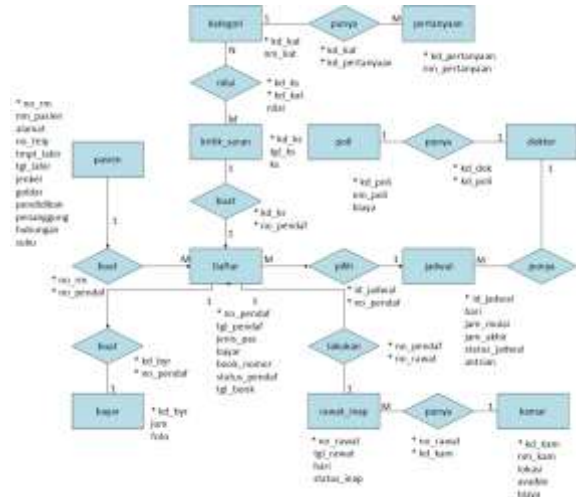
- 5) *Use Case Diagram* Laporan
 Di dalam *Use Case Diagram* Laporan terdapat tiga fungsi yaitu fungsi View Jumlah Pendaftaran, View Lap Detail Pendaftaran dan View Lap Kritik Saran pada Gambar 10:



Gambar 10. Use Case Diagram Laporan

d. *Pemodelan Data*

Penulis menggunakan Entity Relationship Diagram (ERD). *Entity Relationship Diagram* Menurut [8], merupakan salah satu *tools* yang digunakan untuk memodelkan konseptual (abstraksi) data. *Diagram* ini sangat populer dan banyak digunakan oleh para pengembang sistem dalam memodelkan data. ERD akan dijabarkan pada Gambar 11:



Gambar 11. Entity Relationship Diagram

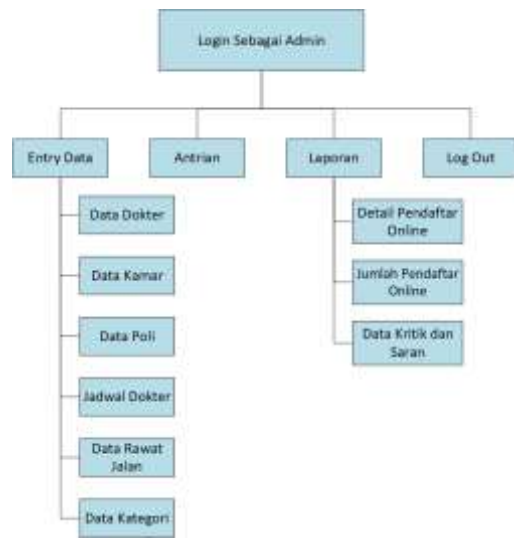
e. *Tampilan Layar*

1) *Struktur Menu*

Disajikan struktur menu untuk sistem usulan pada Gambar 12, 13, dan 14:



Gambar 12. Struktur Menu Umum



Gambar 13. Struktur Menu Admin

- g) Rancangan Menu Riwayat Kritik Saran
 Pasien dapat melihat riwayat kritik dan saran di Menu Kritik dan Saran pada Gambar 21:



Gambar 21. Rancangan Menu Riwayat Kritik Saran

- h) Rancangan Menu Antrian
 Sedangkan jika Login dengan akun Admin akan ditampilkan pertama kali Menu Antrian pendaftaran pada Gambar 22:



Gambar 22. Rancangan Menu Antrian

- i) Rancangan Menu Laporan Detail Pendaftar
 Admin dapat menampilkan laporan detail pendaftar di Menu Laporan Detail Pendaftar pada Gambar 23:



Gambar 23. Rancangan Menu Laporan Detail Pendaftar

- j) Rancangan Menu Laporan Jumlah Pendaftar
 Admin dapat menampilkan laporan jumlah pendaftar di Menu Laporan Jumlah Pendaftar pada Gambar 24:



Gambar 24. Rancangan Menu Laporan Jumlah Pendaftar

- k) Rancangan Menu Laporan Kritik dan Saran
 Admin dapat menampilkan laporan kritik dan saran dari pasien di Menu Laporan Kritik dan Saran pada Gambar 25:



Gambar 25. Rancangan Menu Laporan Kritik dan Saran

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan analisa pada Rumah Sakit Buah Hati Ciputat dalam meningkatkan pelayanan terhadap pasien dapat ditarik kesimpulan yaitu dengan tersedianya fitur pendaftaran poliklinik online pada sistem E-CRM diharapkan dapat membuat pasien merasa terpuaskan karena pelayanan pendaftaran poliklinik menjadi lebih mudah dan tidak perlu lagi menunggu lama (antrian) pada saat registrasi poliklinik, dengan tersedianya fitur info jadwal praktik dokter pada sistem E-CRM dapat mempermudah pasien ketika ingin mengetahui jadwal praktik dokter, dengan tersedianya fitur Cari kamar dan ketersediaan kamar pada sistem E-CRM dapat mempermudah pasien, pengunjung, keluarga ataupun bagian pendaftaran dalam mencari informasi kamar dan ketersediaan kamar. Beserta berapa biaya rawat perharinya, dengan tersedianya fitur Kritik dan saran pada sistem E-CRM dapat membantu instansi Rumah Sakit Buah Hati Ciputat dalam mendapatkan respon pasien pada pelayanan rumah sakit. Sehingga mempermudah instansi dalam menentukan pelayanan mana yang perlu ditingkatkan untuk kepuasan pasien ataupun pengunjung rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kustini, H., *“Communication Skill”*, 1st ed., Yogyakarta, Deepublish, 2017.
- [2] Hamid, Abu Bakar H., Mousavi, Sayed B. and Partovi, B., *“Managing E-CRM towards Customer Satisfaction and Quality Relationship”*, 1st ed., Singapore, Patridge Publishing, 2019.
- [3] Adlan, R., Agustin, W., Efendi, Y., Rancangan Website E-CRM (Electronic Customer Relationship Management) Pada House of House Smith Pekanbaru, *“IT Journal Research and Development”*, Vol. 3(2), pp. 9-18, 2019.
- [4] Lestari, I., & Irawan, H., Analisis dan Desain Electronic Customer Relationship Management (e-CRM) Berbasis Web Guna Membina Serta Meningkatkan Loyalitas Penyewa Studi Kasus: PT. Sari Indah Lestari (SIL) – Mall CBD Ciledug, *“CKI On SPOT”*, Vol. 10(2), pp. 47-53, 2017.
- [5] Kuswandi, N., dan Mafazi, D., *“People Development Book”*, 1st ed., Jakarta, Hafsa Publishing, 2017.
- [6] Mulyani, S., *“Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah: Notasi Pemodelan Unified Modeling Language (UML)”*, 2nd ed., Bandung: Abdi Sistematika, 2016.
- [7] Mulyani, S., *“Metode Analisis dan Perancangan Sistem”*, 2nd ed., Bandung: Abdi Sistematika, 2016.