

ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA RSU.BHAKTI ASIH CILEDUG

Rafly Aswin¹⁾, Bullion Dragon Andah²⁾

Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur
Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260

E-mail : raflyaswin31@gmail.com¹⁾, bullion.dragon@budiluhur.ac.id²⁾

Abstrak

Pelayanan di sebuah RSU tentunya memerlukan ketepatan serta kecepatan tanggap. Pelayanan yang dimaksud dapat berupa pendaftaran pengobatan, layanan jasa komplain, pengambilan obat, atau layanan jasa lain seperti jadwal pengingat untuk melakukan kontrol perawatan. Di era serba teknologi seperti sekarang ini, banyak RSU yang telah menggunakan sistem online untuk melakukan perekrutan pasien atau memanjakan pasien dengan memberikan informasi secara online. RSU Bhakti Asih Ciledug merupakan salah satu RSU yang menitikberatkan pada mutu pelayanan kesehatan pasien. Misi tersebut tidak dapat terwujud apabila pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RSU Bhakti Asih Ciledug. Oleh karena itu, peneliti membantu menciptakan sebuah sistem berbasis e-CRM dengan mengembangkan fitur-fitur online seperti pendaftaran secara online, fitur komplain, serta fitur pengingat bagi pasien. Hasil penelitian menunjukkan sistem aplikasi e-CRM dapat membantu meningkatkan mutu pelayanan yang nantinya akan berpengaruh pada kepuasan pasien yang berobat di RSU Bhakti Asih Ciledug. Penelitian ini perlu dikembangkan lebih jauh lagi agar tidak terhenti pada fitur-fitur yang telah dibuat untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Kata Kunci : e-CRM, RSU, Kepuasan Pasien

1. PENDAHULUAN

Pelayanan di sebuah RSU tentunya memerlukan ketepatan serta kecepatan tanggap entah itu dalam pendaftaran pengobatan, layanan jasa komplain, pengambilan obat, atau layanan jasa lain seperti jadwal pengingat untuk melakukan kontrol perawatan. Saat mengunjungi RSU untuk melakukan pengobatan, biasanya beberapa pasien diminta untuk melakukan kunjungan ulang dalam rangka melaporkan perkembangan terkait dengan penyakit yang dideritanya. Komunikasi yang terjadi antara perawat atau dokter dengan pasien terkait jadwal kunjungan ulang ini kurang efektif dikarenakan adanya keterbatasan manusia dalam mengingat sesuatu. Alhasil, pasien terkadang lupa untuk melakukan kunjungan ulang untuk melakukan kontrol perawatan.

RSU Umum (RSU) Bhakti Asih Ciledug merupakan salah satu RSU yang menitikberatkan pada mutu pelayanan kesehatan pasien. Salah satu misi RSU Bhakti Asih adalah “menyelenggarakan pelayanan bermutu yang mampu memberikan kepuasan pelanggan dan berorientasi kepada kepentingan pelanggan dengan mengutamakan keselamatan pasien”. Misi tersebut tidak dapat terwujud apabila pelanggan (pasien) merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RSU Bhakti Asih Ciledug. Permasalahan tersebut bisa dikurangi salah satunya dengan cara menerapkan teknologi informasi secara maksimal. RSU Bhakti Asih Ciledug telah memiliki *website* yang bisa diakses oleh pasien di mana pun dan kapan pun. Penggunaan *website* ini bisa dimaksimalkan dengan cara menambahkan konsep *Electronic Costumer*

Relationship Management (E-CRM) agar dapat diakses oleh pasien untuk mengetahui informasi khususnya terkait dengan jadwal kunjungan ulang pasien. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di RSU Bhakti Asih, ada beberapa pelayanan yang bisa dimaksimalkan dengan penggunaan e-CRM, yaitu belum adanya pendaftaran online, belum ada fitur komplain secara online, serta belum adanya fitur pengingat kunjungan ulang bagi pasien yang diharuskan melakukan kontrol pengobatan.

2. PENELITIAN SEBELUMNYA

Penelitian yang dilakukan oleh (Navimipour dan Soltani, 2016) yang dipublikasikan pada jurnal *Computer in Human Behavior* dengan nomor ISSN 07475632 berjudul “*The impact of cost, technology acceptance and employees’ satisfaction on the effectiveness of the electronic customer relationship management systems*” mengungkapkan bahwa biaya pasien berkurang secara signifikan melalui aktivitas E-CRM. Variabel penerimaan teknologi yang dimasukkan dalam penelitian ini (kemudahan penggunaan, sistem *e-learning*, dan kemampuan infrastruktur) dianggap sebagai pendorong utama efektivitas E-CRM. Lebih spesifik lagi dijelaskan bahwa kemudahan penggunaan memainkan peran signifikan dalam sistem E-CRM. Penelitian ini juga mengungkapkan ketika sebuah perusahaan akan menggunakan E-CRM, diperlukan pengenalan terhadap sistem tersebut. Budaya organisasi serta kepuasan pegawai juga menjadi pertimbangan untuk

pengembangan sistem E-CRM. Pada akhirnya, budaya organisasi serta kepuasan pegawai ini memprediksi komitmen pegawai dan kepuasan terhadap perusahaan. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah agar E-CRM berjalan efektif di sebuah perusahaan, beberapa hal harus dipertimbangkan seperti kebutuhan perusahaan terhadap biaya pasien, apakah perusahaan berani menerima teknologi baru, serta bagaimana kepuasan pegawai terhadap sistem baru (E-CRM) yang diaplikasikan pada perusahaan tersebut. Melalui penelitian tersebut, E-CRM juga harus dirancang dengan mempertimbangkan kemudahan pemakaian sehingga baik pegawai maupun pasien puas terhadap pelayanan yang akan diberikan ataupun diterima. [1]

Penelitian baru-baru ini mengenai E-CRM yang dilakukan oleh (Mang'unyi dkk, 2018) yang dipublikasikan di African Journal of Economic and Management Studies bernomor ISSN 2040-0705 berjudul "*Bank customer loyalty and satisfaction: The influence of virtual e-CRM*" mengungkapkan bahwa interaksi antara fitur transaksi e-CRM dan kepuasan pasien secara statistik signifikan memprediksi loyalitas pasien. Fitur-fitur e-CRM yang dibahas dalam penelitian ini ada tiga, yaitu *pre-service*, *at service*, dan *post-service*. Namun, interaksi tersebut tidak menjelaskan variabel di luar fitur e-CRM dan kepuasan pasien. Hasil *path analysis* yang dilakukan mengungkapkan kurangnya efek mediasi kepuasan pasien pada hubungan antara e-CRM dan loyalitas pasien. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa e-CRM dapat meningkatkan kepuasan pasien dan hal tersebut menyebabkan pasien loyal terhadap Bank yang dipilih. [2]

(Rosalina dan Nurhadiyan, 2018) mempublikasikan penelitian di Jurnal PROSISKO bernomor ISSN 2406-7733 berjudul "Pemodelan *electronic customer relationship management (e-CRM)* pada RSU". Hasil penelitian tersebut menunjukkan pasien RSU Krakatau Medika (RSKM) berasal dari kalangan profesional berusia dewasa hingga tua yang berdomisili di sekitar RSKM. Model reservasi serta *customer service online* dan layanan pasien berbasis SMS merupakan bagian e-CRM dalam rangka meningkatkan pelayanan pasien RSKM yang berfungsi sebagai *identifier* pasien, melakukan retensi pasien, dan memberikan layanan kepada pasien yang *just in time*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa e-CRM merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pasien, dalam hal ini pasien, dan mempermudah pegawai RSU untuk

mengidentifikasi pasien. Disebutkan pula bahwa peneliti menggunakan *Zachman Framework* dalam merancang e-CRM. [3]

3. METODE PENELITIAN

Alur metode penelitian terdiri dari memahami masalah, menganalisis proses bisnis, identifikasi masalah, pemodelan data, dan merancang sistem usulan. Langkah-langkah penelitian yang dilakukan untuk analisa dan perancangan dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1 : Metode Penelitian

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Konsep Sistem Informasi

(Sutabri, 2012) mendefinisikan sistem sebagai suatu kumpulan unsur, komponen, atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling bergantung satu sama lain dan terpadu yang bekerja sama untuk mencapai tujuan sistem. [4]

4.2. Customer Relationship Management (CRM)

Definisi CRM yang terkait dengan proses bisnis ini juga disampaikan oleh (Kumar & Reinhartz, 2018) :

"CRM is the strategic process of selecting customers that a firm can most profitably serve and shaping interactions between a company and these customers. The ultimate goal is to optimize the current and future value of customers for the company." [5]

Dari definisi tersebut menekankan keuntungan yang didapatkan perusahaan dari pasiennya. CRM tersebut memprioritaskan pasien serta keuntungan yang didapatkan bagi perusahaan maupun pasien.

4.3. Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)

(Fjermestad dan Robertson, 2015) mengungkapkan bahwa *Electronic Customer Relationship Management* merupakan pemanfaatan teknologi untuk melayani dan mewujudkan keinginan pelanggan sehingga menyebabkan nilai tambah bagi perusahaan. [6]

4.4. Ulasan Singkat Organisasi

RSU Bhakti Asih Ciledug merupakan poliklinik spesialis 24 jam pada tahun 1993 yang terus berkembang sehingga menjadi sebuah RSU. RSU Bhakti Asih memulai operasionalnya pada Tanggal 10 Februari 2005 yang menitik beratkan pada mutu pelayanan kesehatan pasien dengan menerapkan pelayanan yang :

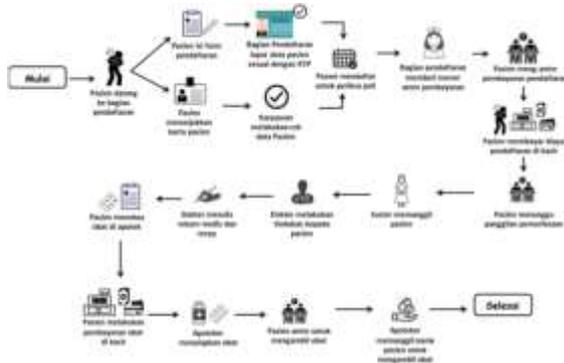
- Berfokus pada Pasien,
- Standar pelayanan manajemen RSU,

- Sasaran keselamatan Pasien,
- Sasaran *Milenium Development Goals*.

4.5. Analisa Proses Bisnis Berjalan

a. Proses Bisnis Rawat Jalan

Proses bisnis berjalan tentang rawat jalan pada RS.Bhakti Asih Ciledug dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2 : Proses Bisnis Rawat Jalan

4.6. Analisa Sistem Usulan

a. Fishbone Diagram

Diagram Ishikawa atau *fishbone diagram* menyajikan hubungan kausalitas antara beberapa faktor atau variabel yang berpotensi menyebabkan efek yang signifikan (“smartdraw,” 2019). *Fishbone diagram* untuk pembahasan penelitian ini tergambar dalam gambar 3. [7]



Gambar 3 : Fishbone Diagram

b. Analisis As Is System dan To Be System dengan Tahapan CRM

Setelah melakukan wawancara dengan pihak terkait, maka analisis *As Is System* dan *To Be System* dengan tahapan CRM dilakukan. Tabel 1 menjelaskan mengenai cara memperoleh (*acquire*) metode dan teknologi yang dipakai.

Tabel 1: *Acquire*

#	<i>Acquire</i> (Memperoleh)	
	<i>As Is System</i>	<i>To Be System</i>
Metode	Pemberian informasi melalui <i>website</i> resmi	Menyediakan hak akses pasien dan adanya fitur

		pendaftaran <i>online</i>
Teknologi	Komputer, Internet, dan <i>website</i>	Meyediakan akses <i>website</i> bagi pasien dan karyawan tertentu

Tabel 2 merinci mengenai cara meningkatkan sistem berdasarkan metode dan teknologi yang telah dianalisis.

Tabel 2: *Enhance*

#	<i>Enhance</i> (Meningkatkan)	
	<i>As Is System</i>	<i>To Be System</i>
Metode	Menitikberatkan pada mutu pelayanan kesehatan pasien	Adanya fitur <i>entry</i> kritik dan saran dari pasien untuk rumah sakit
Teknologi	<i>Smartphone</i>	Komputer, Laptop, <i>Smartphone</i> , Internet, dan sistem <i>website</i>

Tabel 3 menjelaskan tentang cara mempertahankan sistem berdasarkan e-CRM metode dan teknologi yang telah dianalisis.

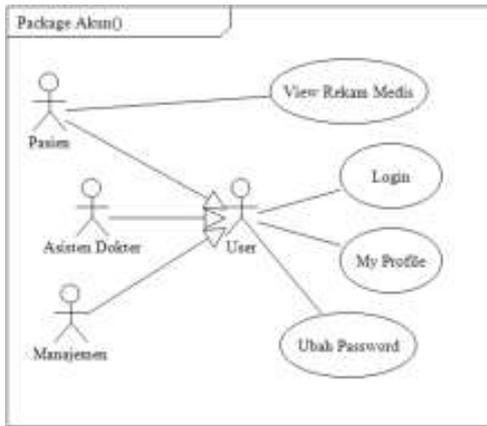
Tabel 3: *Retain*

#	<i>Retain</i> (Mempertahankan)	
	<i>As Is System</i>	<i>To Be System</i>
Metode	Memperbaiki pelayanan	Adanya fitur <i>view</i> rekam medis <i>online</i> dan fitur pengingat untuk mengingatkan jadwal kontrol pasien
Teknologi	Kirim pesan melalui aplikasi tertentu	Menyediakan <i>website</i> yang memiliki fitur notifikasi

c. Use Case Diagram

Use case diagram digunakan untuk mengetahui segala fungsi yang ada dalam sebuah sistem informasi serta hubungan interaksinya dengan para aktor yang menggunakan sistem.

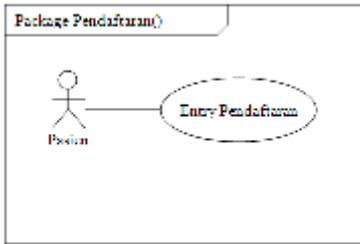
1) Use Case Diagram Package Akun



Gambar 4: Use Case Diagram Package Akun

Dalam *package* akun ini terdapat fungsi *view* rekam medis, *login*, *my* profil, dan *ubah password*.

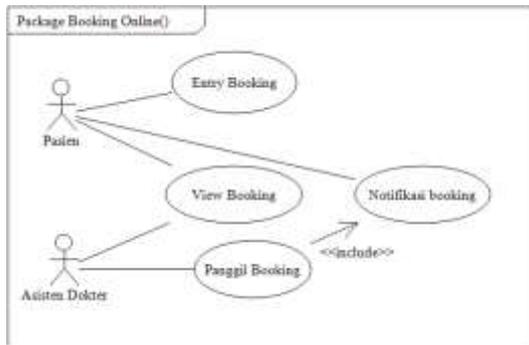
2) Use Case Diagram Package Pendaftaran



Gambar 5 : Use Case Diagram Package Pendaftaran Master

Dalam *package* pendaftaran ini terdapat fungsi *entry* pendaftaran.

3) Use Case Diagram Package Booking Online



Gambar 6 : Use Case Diagram Package Booking Online

Dalam *package* booking online ini terdapat fungsi *entry booking*, *view booking*, dan *panggil booking* yang menghasilkan *notifikasi booking*.

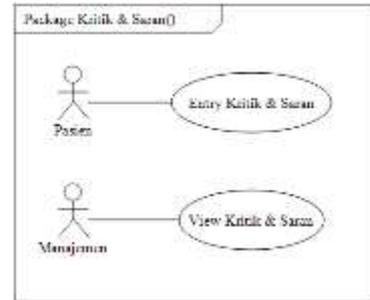
4) Use Case Diagram Package Pengingat

Dalam *package* pengingat ini terdapat fungsi *entry* rekam medis yang mendukung fungsi *buat* pengingat yang mana jika fungsi pengingat digunakan, maka akan menciptakan *notifikasi* pengingat.



Gambar 7 : Use Case Diagram Keluhan

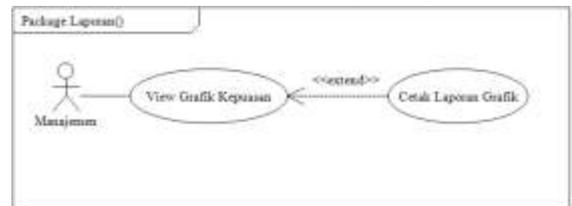
5) Use Case Diagram Package Kritik & Saran



Gambar 8 : Use Case Diagram Kesan & Saran

Pada *package* transaksi ini terdapat fungsi *entry* kesan & saran yang menghasilkan *notifikasi* pembayaran serta fungsi *approve* kesan & saran.

6) Use Case Diagram Package Laporan

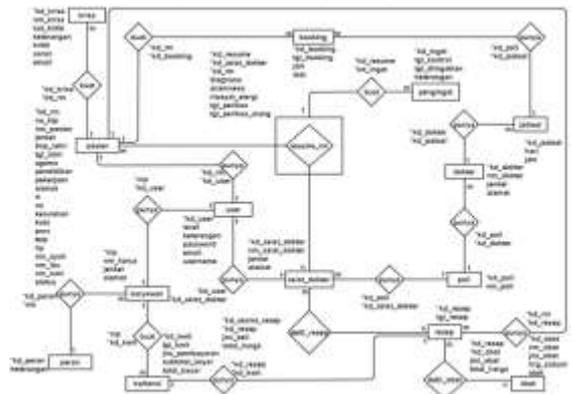


Gambar 9 :Use Case Diagram Laporan

Pada *package* laporan ini terdapat fungsi *view* grafik kepuasan yang dapat mencetak laporan grafik.

4.7. Pemodelan Data

Penulis menggunakan *Entity Relationship Management* (ERD) untuk memodelkan data pada penelitian ini. Dengan ERD, maka hubungan antara tabel-tabel dalam *database* dapat dilihat dengan mudah. ERD usulan untuk sistem e-CRM RS. Bhakti Asih tergambarakan seperti gambar 10.

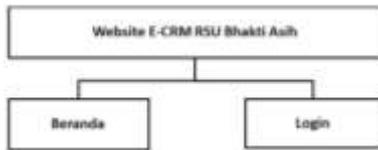


Gambar 10 : Entity Relationship Management

4.8. Design User Interface

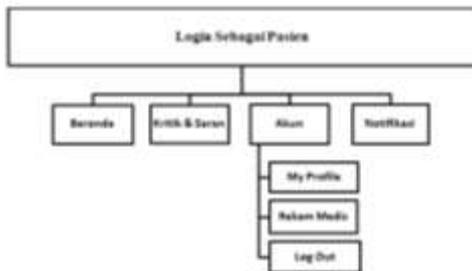
a. Struktur Tampilan

Struktur tampilan menu umum untuk *website e-CRM* RSU Bhakti Asih terdiri dari beranda dan *login* (lihat gambar 11).



Gambar 11 : Struktur Menu Umum

Struktur tampilan menu *Login* sebagai Pasien terdiri dari beranda, kritik dan saran, akun dan notifikasi. Menu akun terdiri dari *my profile*, rekam medis, dan *logout* (lihat gambar 12).



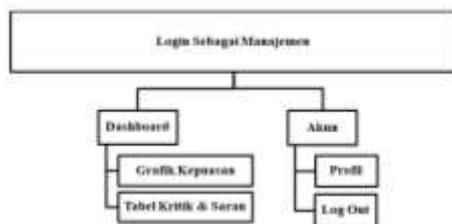
Gambar 12 : Struktur Menu Pasien

Struktur tampilan menu *Login* sebagai asisten dokter terdiri dari *dashboard*, rekam medis, pengingat dan akun. Menu akun terdiri dari *my profile* dan *logout* (lihat gambar 13).



Gambar 13 : Struktur Menu Asisten Dokter

Struktur tampilan menu *Login* sebagai manajemen hanya terdiri dari *dashboard* dan akun. Menu *dashboard* dibagi menjadi beberapa menu tambahan, yaitu grafik kepuasan dan tabel kritik dan saran. Sedangkan menu akun terdiri dari profil dan *logout* (lihat gambar 14).



Gambar 14 : Struktur Menu Customer Service (CS)

b. Rancangan Layar

Rancangan layar yang tersedia pada halaman *website e-CRM* Bhakti Asih Ciledug antara lain :

1) Rancangan Layar Menu Login

Rancangan layar menu *login* dapat dilihat pada gambar 15.



Gambar 15 : Rancangan Layar Menu Utama

2) Rancangan Layar Pendaftaran Pasien Baru

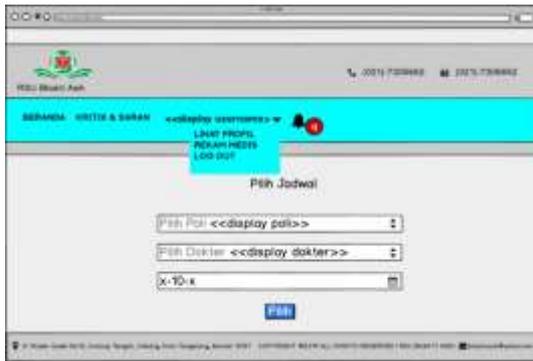
Rancangan layar menu pendaftaran pasien baru dilihat pada gambar 16.



Gambar 16 : Rancangan Layar Pendaftaran Pasien Baru

3) Rancangan Layar Cek Jadwal Pemeriksaan

Rancangan layar menu cek jadwal pemeriksaan dapat dilihat pada gambar 17.



Gambar 17 : Rancangan Layar Cek Jadwal Pemeriksaan

4) Rancangan Layar Cek Booking

Rancangan layar menu cek booking dapat dilihat pada gambar 18.



Gambar 18 : Rancangan Layar Cek Booking

5) Rancangan Layar Entry Kritik & Saran

Rancangan layar menu entry kritik & saran dapat dilihat pada gambar 19.



Gambar 19 : Rancangan Layar Entry Kritik & Saran

6) Rancangan Layar Jadwal Booking

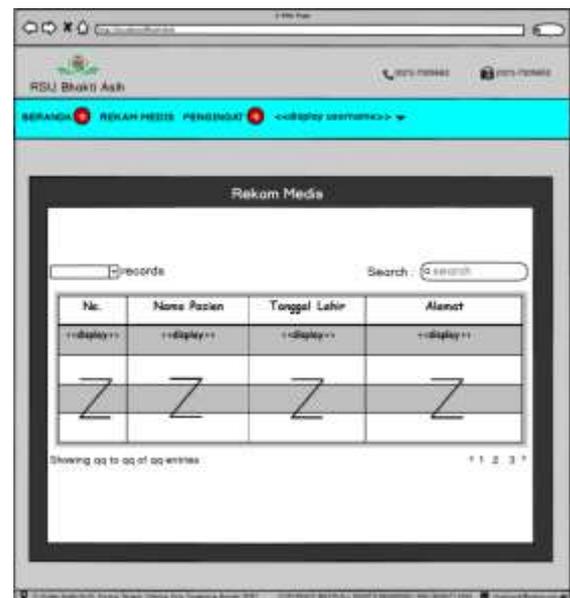
Rancangan layar menu jadwal booking dapat dilihat pada gambar 20.



Gambar 20 : Rancangan Layar Jadwal Booking

7) Rancangan Layar Registrasi User

Rancangan layar menu registrasi user dapat dilihat pada gambar 21.



Gambar 21 : Rancangan Layar Registrasi User

8) Rancangan Layar Detail Rekam Medis

Rancangan layar menu jawab detail rekam medis dapat dilihat pada gambar 22.



Gambar 22 : Rancangan Layar *Detail* Rekam Medis



Gambar 24 : Rancangan Layar Kirim Peningat

- 9) **Rancangan Layar Tambah Rekam Medis**
 Rancangan layar menu tambah rekam medis dapat dilihat pada gambar 23.



Gambar 23 : Rancangan Layar Tambah Rekam Medis

- 10) **Rancangan Layar Kirim Peningat**
 Rancangan layar menu kirim peringatan dapat dilihat pada gambar 24.

- 11) **Rancangan Layar Isi Peningat**
 Rancangan layar isi peringatan dapat dilihat pada gambar 25.



Gambar 25 : Rancangan Layar Isi Peningat

- 12) **Rancangan Layar Laporan**
 Rancangan layar menu laporan dapat dilihat pada gambar 32. Laporan ini terdiri dari grafik kepuasan pasien yang terbentuk dari data kritik & saran yang sudah diberikan oleh pasien. Selain itu manajemen juga dapat melihat *detail* kesan & saran untuk mendukung proses pengambilan keputusan.



Gambar 26 : Rancangan Layar Laporan

c. Korelasi Masalah dan Solusi

Tabel : Korelasi Masalah dan Solusi

No	Masalah	Solusi
1	Belum ada fitur komplain	Adanya fitur kritik dan saran untuk pasien serta laporan kritik dan saran untuk manajemen
2	Belum ada fitur booking antrian online	Adanya fitur booking online berdasarkan poli dan notifikasi persetujuan booking untuk pasien
3	Tidak ada pengingat untuk pasien	Adanya fitur pengingat via SMS untuk mengingatkan terkait jadwal kontrol
4	Belum ada fitur pendaftaran online	Adanya fitur pendaftaran online untuk pasien

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSU Umum Bhakti Asih Ciledug yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, penulis membuat beberapa kesimpulan, diantaranya:

- a. Adanya fitur pendaftaran online memberikan peluang kepada pasien untuk melakukan registrasi tanpa harus bertemu dengan petugas pendaftaran di RSU Umum Bhakti Asih Ciledug.
- b. Fitur booking antrian online memudahkan pasien untuk melakukan pendaftaran secara online pada poli tertentu. Selain itu, fitur ini juga memberikan notifikasi kepada pasien yang telah menentukan jadwal booking ke RSU Umum Bhakti Asih Ciledug dan telah terdaftar pada poli tertentu.
- c. Fitur pengingat untuk pasien memberikan kemudahan bagi para pasien untuk melakukan

kunjungan ulang ke RSU Umum Bhakti Asih Ciledug.

- d. Adanya fitur komplain bermanfaat baik bagi pasien maupun petugas RSU Umum Bhakti Asih Ciledug. Bagi pasien, fitur komplain dapat menjadi sarana untuk menyampaikan keluhan, kritik, serta saran tanpa dan mendapatkan respon dari pihak RSU Umum Bhakti Asih Ciledug. Petugas di RSU Umum Bhakti Asih Ciledug melalui fitur komplain yang tersedia dapat mengetahui kekurangan atau kelemahan serta kelebihan apa yang disukai ataupun tidak disukai oleh pasien. Dengan demikian, evaluasi pelayanan dapat dilakukan berdasarkan fitur ini dan jika diaplikasikan pada kegiatan pelayanan sehari-hari dapat meningkatkan mutu pelayanan.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Navimipour, N.J., Soltani, Z. The impact of cost, technology acceptance and employees' satisfaction on the effectiveness of the electronic customer relationship management systems. *Computers in Human Behavior*. 55, 1052–1066. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.10.036>. 2016.
- [2] Mang'anyi, E.E., Khabala, O.T., Govender, K.K.. Bank customer loyalty and satisfaction: the influence of virtual e-CRM. *African Journal of Economic and Management Studies*. 9, 250–265. <https://doi.org/10.1108/AJEMS-08-2017-0183>. 2018.
- [3] Rosalina, V., Nurhadiyan, T, Pemodelan electronic customer relationship management (e-CRM) pada RSU. *J. PROSISKO* 5, 5. 2018.
- [4] Sutabri, T. *Konsep sistem informasi*. Yogyakarta : ANDI. 2012.
- [5] Kumar, V., Reinartz, W. *Customer Relationship Management: Concept, Strategy, And Tools*. New York : Springer Berlin Heidelberg. 2018.
- [6] Fjermestad, J., & Robertson, N.C. *Electronic Customer Relationship Management*, New York : Routledge. 2015.
- [7] Smartdraw. Smartdraw. URL <https://www.smartdraw.com> (accessed 12.6.19). 2019