

PENERAPAN *ELECTRONIC CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (E-CRM)* DALAM MENUMBUHKAN KEPUASAN TERHADAP PASIEN PADA KLINIK PRATAMA MH THAMRIN

Muhammad Nurhadi¹⁾, Bruri Trya Sartana²⁾

Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur
Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260
Email: muhammadnurhadi14@gmail.com¹⁾, bruri@budiluhur.ac.id²⁾

Abstrak

Klinik Pratama MH Thamrin Kalideres merupakan Klinik Swasta yang bergerak dibidang jasa kesehatan. Masalah yang dihadapi oleh klinik adalah membutuhkan sebuah aplikasi CRM berbasis *website* untuk mengatasi masalah dari penjadwalan dokter di *website* yang tidak *up to date*, belum bisanya melakukan pendaftaran online, belum terisolasinya tentang asuransi, kurang terisolasinya komplain keluhan pasien, dan kurang terisolasinya informasi event yang akan diadakan. Maka dari itu penulis menarik judul “Analisa Dan Perancangan *Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)* Dalam Meningkatkan Loyalitas Terhadap Pasien Pada Klinik Pratama Mh Thamrin Kalideres”. Sebelum Aplikasi dirancang, penulis melakukan analisis untuk mengumpulkan data dan informasi. Setelah dianalisis kemudian di implementasikan dengan Bahasa pemrograman HTML, PHP dan menggunakan *database* MySQL. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan pada Klinik MH Thamrin sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam mempercayakan kesehatannya kepada Klinik Pratama MH Thamrin.

Kata Kunci : Electronic Customer Relationship (E-CRM), meningkatkan loyalitas, klinik.

1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan bisnis yang sangat pesat terhadap kemajuan teknologi informasi menimbulkan persaingan bisnis antar perusahaan yang berlaku juga pada Klinik. Hal penting yang harus dilakukan oleh Klinik adalah bagaimana strategi yang harus dilakukan Klinik agar mendapatkan pasien dan memelihara kepercayaan pasien dalam jangka waktu yang lama. Dengan penerapan aplikasi Customer Relationship Management (CRM) yang baik, maka Klinik dapat mendapatkan pasien baru, memperoleh keuntungan dari pasien serta mempertahankan pasien yang dapat memperoleh keuntungan bagi Klinik. Informasi yang didapatkan CRM memberikan manfaat bagi pihak Klinik dan pasien karena saran, kritik, keinginan dan kebutuhan pasien dapat terfasilitasi dengan baik dan menjadi dorongan bagi Klinik untuk meningkatkan pelayanan demi kepuasan pasien.

Tujuan utama dari CRM adalah untuk meningkatkan perkembangan jangka panjang dan profitabilitas Klinik melalui penjelasan yang lebih baik terhadap kebiasaan (behavior) pasien. CRM bertujuan untuk menyediakan umpan balik yang lebih efektif dan integrasi yang lebih baik. CRM pada dasarnya merupakan perpaduan dengan setiap konsumen yang mampu menciptakan keadaan yang tidak merugikan salah satu pihak sehingga meningkatkan loyalitas terhadap pasien.

Klinik Pratama MH Thamrin Kalideres merupakan Klinik Swasta melayani 24 jam dan dikelola oleh Yayasan RS Moh. Husni Thamrin yang merupakan usaha kesehatan dari Radjak Group. Radjak Group telah berpengalaman lebih dari 35 tahun dalam bidang

kesehatan di Indonesia. Group ini memiliki 3 Rumah Sakit, 9 Klinik Pratama, Universitas MH. Thamrin, PT. Alkeslab dan Pasadena Village.

Dengan melihat keadaan dan permasalahan yang terjadi pada Klinik Pratama MH Thamrin maka penulis mendapatkan masalah ini sebagai berikut.

Berdasarkan latar belakang diatas, berikut ini merupakan masalah yang di identifikasikan dalam penelitian ini adalah:

Tidak ada informasi tentang pembatalan atau penundaan jadwal praktek dokter sehingga pasien merasa kecewa pada Klinik Pratama MH Thamrin.

Kurangnya respon Klinik Pratama MH Thamrin menanggapi telepon dari pasien pada saat menanyakan Jadwal Praktek Dokter sehingga pasien merasa tidak di perhatikan dan pasien mencari Klinik lain.

Website belum bisa melakukan pendaftaran online sehingga pasien merasa kecewa karena harus mengantri dan menunggu lama saat melakukan pendaftaran.

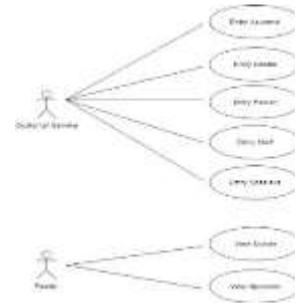
Belum tersosialisasinya informasi dan prosedur penggunaan BPJS dan Asuransi lainnya pada masyarakat atau pasien sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan untuk pasien BPJS atau Asuransi lainnya.

Komplain pasien tidak di tanggapi oleh pihak Klinik sehingga pasien merasa tidak puas terhadap respon dari Klinik.

Mengenai tujuan yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah:

- 1) Merancang aplikasi Customer Relationship

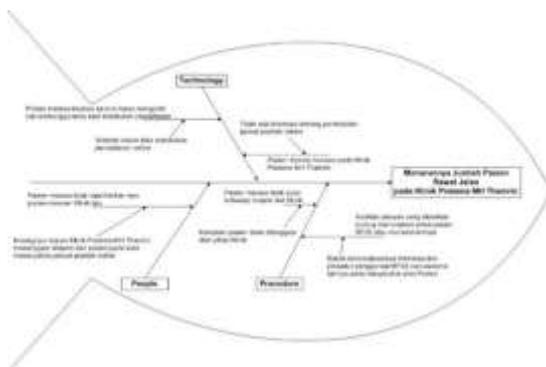
- 3) Pasien mendapatkan nomor antrian sesuai poli yang dituju (Poli Umum, Poli Gigi, Poli Kebidanan).
- 4) Petugas pada unit pelayanan kemudian menegakkan diagnosa dan membuat resep untuk pasien rawat jalan.
- 5) Bila diperlukan petugas pada unit pelayanan untuk merujuk pasien ke unit terkait sesuai kebutuhan pasien, misal: pemeriksaan penunjang (laboratorium).
- 6) Petugas memberikan surat rujukan bila tidak mampu ditangani Klinik diarahkan ke fasilitas kesehatan tingkat lanjut.
- 7) Petugas pada bagian apotik menerima resep, menyiapkan obat yang diresepkan dan menyerahkan obat pada pasien disertai dengan penjelasan prosedur mengkonsumsinya.
- 8) Pasien memberikan surat rujukan kepada petugas untuk dibuatkan sesuai Rumah Sakit dan spesialis yang ditujui.



Gambar 4 : Use Case Diagram Package Master

Analisa Sistem Usulan

Pada gambar *fishbone* dibawah ini digunakan untuk mengetahui sebab dan akibat dari sebuah masalah.



Gambar 3 : fishbone

PERANCANGAN SISTEM

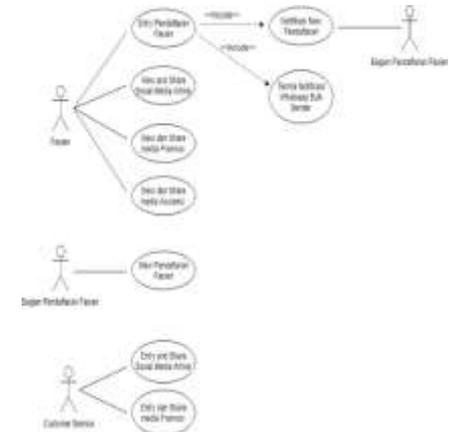
a) *Use Case Diagram*

Use case diagram menggambarkan sebuah fungsionalitas sistem dari sudut pandang *user*, *use case diagram* yang digambarkan oleh penulis disesuaikan dengan kebutuhan yang telah dibuat pada tahapan sebelumnya

Dibawah ini merupakan gambar dari *Use Case Diagram Package Master*:

b) *Transaksi*

Dibawah ini merupakan gambar dari *Use Case Diagram Transaksi*:



Gambar 5 : Use Case Diagram Package Transaksi

c) *Penjadwalan Praktek Dokter*

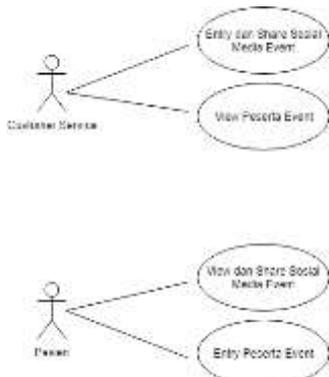
Dibawah ini merupakan gambar dari *Use Case Diagram Penjadwalan Praktek Dokter*:



Gambar 6: Use Case Diagram Package Penjadwalan Praktek Dokter

d) *Event*

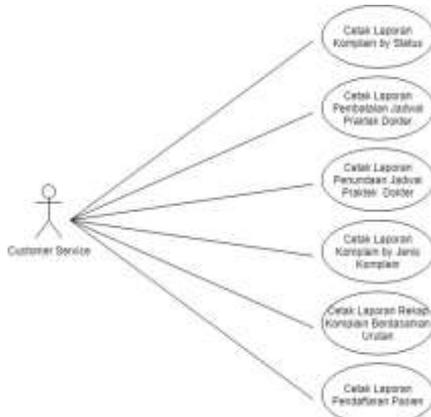
Dibawah ini merupakan gambar dari *Use Case Diagram Event*:



Gambar 7 : Use Case Diagram Package Event

e) Laporan

Dibawah ini merupakan gambar dari Use Case Diagram Laporan:



Gambar 8 : Use Case Diagram Package Laporan

Model Data

Untuk memodelkan data, penulis menggunakan Entity Relationship Diagram (ERD) seperti gambar dibawah ini



Gambar 9 : Entity Relationship Diagram (ERD)

Desain Graphical User Interface

a. Menu Awal

Dibawah ini merupakan gambar dari Tampilan Menu Awal:



Gambar 10 : Menu Pasien

b. Menu Pasien

Dibawah ini merupakan gambar dari Tampilan Menu Pasien:



Gambar 11 : Menu Pasien

c. Menu Admin

Dibawah ini merupakan gambar dari Tampilan Menu Admin:

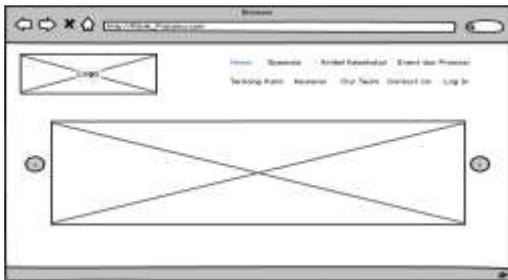


Gambar 12 : Menu Admin

Rancangan Layar

1) Home

Dibawah ini merupakan gambar dari Rancangan Layar *Home*:



Gambar 13 : Home

2) *Entry Dokter*

Dibawah ini merupakan gambar dari Rancangan Layar *Entry Dokter*:



Gambar 14 : Entry Dokter

3) *View Dokter*

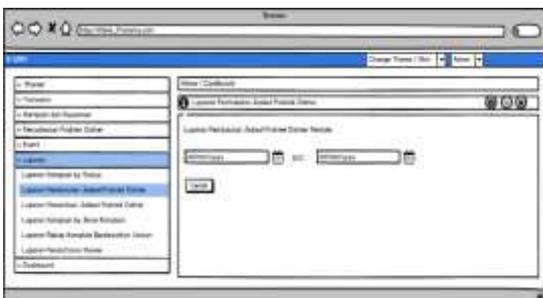
Dibawah ini merupakan gambar dari Rancangan Layar *View Dokter*:



Gambar 15 : View Dokter

4) *Laporan Pembatalan Jadwal Praktek Dokter*

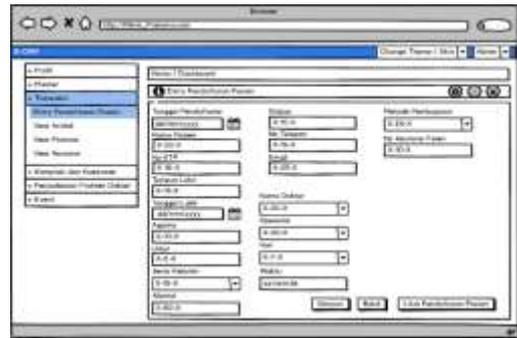
Dibawah ini merupakan gambar dari Rancangan Layar *Laporan Pembatalan Jadwal Praktek Dokter*:



Gambar 16 : Laporan Pembatalan Jadwal Praktek Dokter

5) *Entry Pendaftaran Pasien*

Dibawah ini merupakan gambar dari Rancangan Layar *Pendaftaran Pasien*:



Gambar 17 : Entry Pendaftaran Pasien

6) *View Jadwal Dokter*

Dibawah ini merupakan gambar dari Rancangan Layar *View Jadwal Dokter*:



Gambar 18 : View Jadwal Dokter

5. KESIMPULAN

Dari pembahasan yang diuraikan maka penulis mendapatkan kesimpulan sebagai berikut :

Dengan adanya fitur Pembatalan Praktek Dokter di *website* yang *up to date*. Pasien dapat melihat kehadiran dokter dengan jelas.

Adanya fitur di *Website* yang berkaitan dengan Penjadwal praktek dokter. Sehingga Pasien dapat mengetahui Penjadwal dokter Klinik Pratama MH Thamrin dengan cepat tanpa harus menunggu respon telepon dari Klini Pratama MH Thamrin.

Dengan dibikannya fitur Pendaftaran Online Pasien di *Website*. Pasien tidak harus mengantri dan tidak menunggu giliran saat pendaftaran pasien.

Disediakannya fitur *View Asuransi* untuk memberitahukan informasi BPJS dan Asuransi lainnya di *Website*. Sehingga Pasien merasa puas terhadap

respon dari Klinik.

Adanya fitur Form Komplain untuk Pasien mengisi keluhan, kritik dan saran di *Website*. Sehingga Komplain Pasien di tanggap dari Klinik.

Saran

Dari kesimpulan diatas, penulis mencoba memberi saran-saran yang diharapkan agar berguna untuk perkembangan sistem yang ada di Klinik selanjutnya, antara lain :

Diperlukan adanya pelatihan sumber daya manusia bagi para user yang terlibat dalam sistem beserta sosialisasi kepada dokter dalam memanfaatkan teknologi dan informasi E-CRM.

Rancangan sistem E-CRM yang dibuat diharapkan agar dapat dikembangkan lebih baik oleh pihak Klinik untuk menumbuhkan loyalitas dan pelayanan terhadap semua pasien Klinik yang berujung kepada peningkatan pemasukan bagi Klinik sehingga terciptanya keuntungan.

Diharapkan Klinik dapat menampilkan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh para pasien jadwal dokter, artikel, event, asuransi yang up to date.

Diharapkan pihak Klinik dapat memback-up data secara berkala terhadap data-data penting untuk mengantisipasi kegiatan-kegiatan yang tidak diinginkan.

Menjalankan prosedur dengan baik dan benar dalam penggunaan E-CRM ini yang penulis sarankan terutama dalam hal pengimputan data harus lebih diperhatikan supaya tidak terjadi kesalahan dalam memasukan data.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Astuty, Novita, "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Politeknik Hewan Yogyakarta", 1-61, 2017.
- [2] Rohman, Hidayat, "Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Web dan Sms Gateway di Klinik Pratama Kusuma Husada Klaten", 1-72, 2017.
- [4] Buttle, F., & Maklan, S., "*Customer Relationship Management: Concepts and Technologies (Third Edit)*", New York: Routledge, 2015.
- [5] Haryanto, "Sistem Informasi Pengolahan Data Pasien Rawat Inap Berbasis Sms Gateway Informatika", 2(1), 34-43, 2015.
- [6] Sutabri, Tata, "*Konsep Sistem Informasi*". Andi Offset, Yogyakarta, 2012.