



Implementasi Customer Relationship Management untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Klinik Sehat Keluarga Ceria Berbasis Web

Meri Andriani¹, Surmayanti, S.Kom, M.Kom², Annisak Izzaty Jamhur, S.Kom, M.Kom³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Putra Indonesia YPTK Padang, Indonesia

meeiii236@gmail.com

Abstract

Healthy Family Ceria Clinic is an outpatient and inpatient clinic dedicated to the general public and equipped with health services that help improve public health. To maximize the quality and service of patients. Problems related to patient care and the system contained in the Healthy Family Ceria Clinic in managing patient data at the Healthy Family Ceria Clinic are still doing it manually, namely writing down the names of patients who have registered into the patient ledger. According to Kalakota and Robinson CRM is an integrated function of sales, marketing and service strategies that aim to increase revenue from customer satisfaction (Purnomo, 2020). CRM (Customer Relationship Management) is a business strategy in collaborating processes, people and technology in attracting business prospects. Every human being who becomes a relationship can be made a customer, and needs to be maintained by increasing his satisfaction. This satisfied customer will be loyal to the company (Helmi, 2020). produce a medical record information system with the crm method in order to improve the quality of service After designing a data processing application for the Healthy Family Ceria Clinic, it can be concluded that this application program is designed to make it easier for the Ceria Family Healthy Clinic to manage information such as patient data, doctor data, data medical records and also payment data and others. This program also has a patient data search menu that automatically without having to look for manual data in books, and with the application of the CRM (Customer Relationship Management) method, it can improve the quality of service at the Healthy Family Ceria Clinic. The application of a computerized program system is expected to perform activities that used to be done manually can now produce accurate and effective reports.

Keywords : Customer Relationship Management (CRM), Health Family Clinic

Abstrak

Klinik Sehat Keluarga Ceria adalah klinik rawat jalan dan juga rawat inap yang didedikasikan untuk masyarakat umum serta dilengkapi dengan layanan kesehatan yang membantu dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Untuk memaksimalkan kualitas dan pelayanan pasien. Permasalahan terkait pelayanan pasien serta sistem yang terdapat pada Klinik Sehat Keluarga Ceria dalam pengelolaan data pasien Klinik Sehat Keluarga Ceria masih melakukannya dengan manual yaitu menuliskan nama-nama pasien yang sudah mendaftar kedalam buku besar untuk pasien. Menurut Kalakota dan Robinson CRM adalah fungsi terintegrasi dari strategi penjualan, pemasaran dan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan dari kepuasan pelanggan (Purnomo, 2020). CRM (Customer Relationship Management) merupakan strategi bisnis dalam mengkolaborasi proses, manusia dan teknologi dalam menarik prospek bisnis. Setiap manusia yang menjadi relasi dapat dijadikan pelanggan, serta perlu dipertahankan dengan meningkatkan kepuasannya. Pelanggan yang puas ini akan menjadi loyal terhadap perusahaan (Helmi, 2020). menghasilkan sebuah sistem informasi rekam medis dgn metode crm agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan Setelah merancang aplikasi pengolahan data Klinik Sehat Keluarga Ceria, dapat diambil kesimpulan Program aplikasi ini dirancang agar dapat mempermudah Klinik Sehat Keluarga Ceria dalam mengelola informasi seperti, data pasien, data dokter, data rekam medis dan juga data pembayaran dan lainnya. Program ini juga terdapat menu pencarian data pasien yang secara otomatis tanpa harus mencari data manual pada buku, dan dengan di terapkannya metode CRM (Customer Relationship Management) ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Klinik Sehat Keluarga Ceria penerapan sebuah sistem program yang sudah terkomputerisasi, diharapkan melakukan kegiatan yang dulunya dilakukan secara manual sekarang dapat menghasilkan laporan yang akurat dan efektif.

Kata kunci: Customer Relationship Management (CRM), Klinik Sehat Keluarga Ceria

© 2021 Senatkom

1. Pendahuluan

Salah satu pemanfaatan teknologi informasi yang dapat dikembangkan pada sebuah perusahaan yaitu implementasi Customer Relationship Management (CRM) dalam menjalankan organisasi secara internal maupun dalam hal pelayanan kepada konsumen. CRM adalah suatu metode atau cara perusahaan untuk melakukan tindakan-tindakan baru dengan tujuan meningkatkan pelanggan dan juga mempertahankan loyalitas pelanggannya sendiri. CRM yang akan diterapkan pada Klinik bisa dalam bentuk aplikasi yang menyimpan data riwayat penyakit pasien, riwayat tindakan medis, obat-obatan yang pernah diberikan serta informasi lainnya yang tidak lagi terdata secara manual. Dengan cara tersebut diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan tentang obat-obatan dan layanan-layanan apa saja yang menjadi hak pas[1].

Kualitas pelayanan menjadi ukuran seberapa mengagumkan tingkat layanan yang diberikan bisa sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan serta keinginan pelanggan dan ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

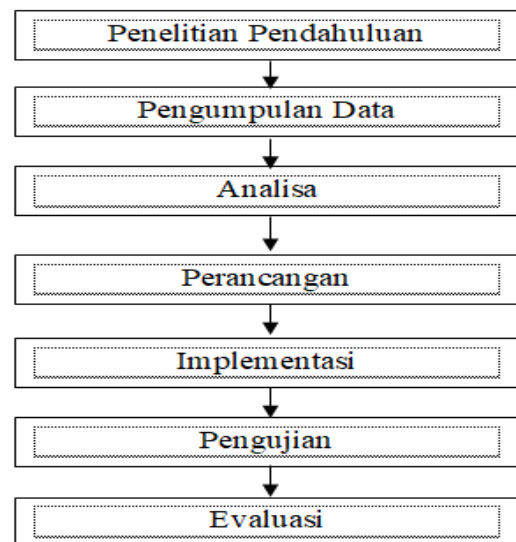
Klinik Sehat Keluarga Ceria adalah klinik rawat jalan dan juga rawat inap yang didedikasikan untuk masyarakat umum serta dilengkapi dengan layanan kesehatan yang membantu dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Untuk memaksimalkan kualitas dan pelayanan pasien. Permasalahan terkait pelayanan pasien serta sistem yang terdapat pada Klinik Sehat Keluarga Ceria dalam pengelolaan data pasien Klinik Sehat Keluarga Ceria masih melakukannya dengan manual yaitu menuliskan nama-nama pasien yang sudah mendaftar kedalam buku besar untuk pasien.

Untuk mengatasi permasalahan diatas, maka dirancanglah sebuah sistem aplikasi CRM yang dapat menguatkan suatu interaksi yang baik dengan adanya komunikasi dua arah antara pihak Klinik Sehat Keluarga Ceria dengan pihak pasien untuk melahirkan kepercayaan pasien dalam menggunakan pelayanan jasa kesehatan di Klinik Sehat Keluarga Ceria. Sehingga tingkat kepuasan pasien meningkat dengan adanya pelayanan yang diberikan pada klinik Sehat Keluarga Ceria [2].

2. Metode Penelitian

2.1 Kerangka Penelitian

Pada bab ini akan diuraikan kerangka kerja penelitian untuk mempermudah dalam membantu penyusunan kerangka kerja penelitian, supaya terlihat dengan baik, agar konsep atau urutannya tersusun dengan jelas per-tahapan-nya. Dalam kerangka kerja penelitian ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian pokok masalah yang dibahas. Adapun dari kerangka kerja penelitian yang akan digunakan seperti pada gambar 3.1 berikut ini:



Gambar 1. Kerangka Penelitian

A. Penelitian Pendahuluan

Dalam sebuah penelitian, terlebih dahulu yang dilakukan adalah penganalisaan terhadap masalah yang akan diolah. Dengan melakukan penelitian pendahuluan dapat memberikan bukti di awal bahwa masalah yang akan diteliti di lapangan benar-benar ada. Maka dari itu dibutuhkan waktu untuk pengambilan data, waktu penelitian, tempat penelitian, metode penelitian lapangan, reset perpustakaan, dan penelitian laboratorium.

B. Pengumpulan Data

Saat pengumpulan data penulis mendapatkan data dari berbagai sumber seperti penelitian ini diperoleh dari artikel-artikel, buku, dan referensi lainnya.

C. Analisa

Pada tahapan analisa dilakukan yang bertujuan untuk menemukan solusi yang tepat dalam

pemecahan masalah dan menghindari munculnya permasalahan yang baru.

D. Perancangan

Di dalam tahapan ini akan membuat sebuah perancangan sistem yang akan dijalankan, mulai dari menganalisa program yang sedang berjalan dan merancang program yang akan kita jalankan tersebut yang berfungsi agar penelitian dapat dilakukan sesuai tujuan

E. Implementasi

Implementasi sistem merupakan tahap penerapan sistem yang telah dibuat oleh peneliti, implementasi sistem dilakukan apabila sebuah aplikasi telah siap untuk dioperasikan.

F. Pengujian

Pada tahap pengujian dilakukan setelah tahap implementasi sistem selesai dilakukan dan merupakan salah satu komponen penting dalam sistem informasi yaitu untuk mempermudah dalam pengolahan data rekaman media pasien serta pembuatan laporan.

G. Evaluasi

Tahapan terakhir adalah evaluasi merupakan tahapan yang dilakukan untuk memberikan penilaian akhir terhadap hasil dari pengujian sistem yang telah dirancang. Jika hasil pengujian sistem sesuai dengan hasil analisa dan perancangan maka sistem dapat diterapkan pada tempat penelitian untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang ada pada tempat penelitian tersebut.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Alat Bantu Perancangan

Dalam perancangan sistem informasi, dibutuhkan berbagai alat bantu perancangan agar analisa dan hasil yang ingin dicapai dapat mencapai sebuah hasil yang maksimal.

3.1.1 UML (Unifed Modelling Languange)

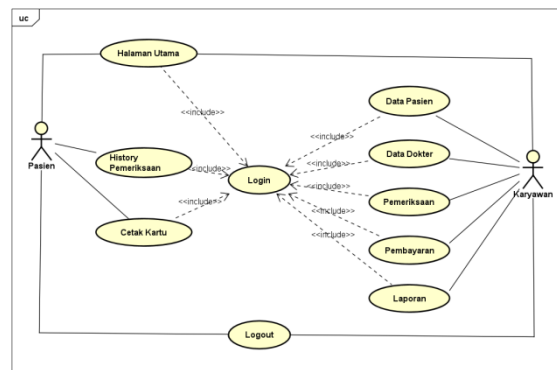
UML (*Unifed Modelling Languange*) Merupakan kumpulan diagram-diagram yang sudah memiliki untuk membangun perangkat lunak berbasis objek. [3].

Unifed Modelling Language (UML) adalah sebuah pemodelan visual yang mendeskripsikan,

menggambarkan, membangun serta mendokumentasikan pengembangan sistem informasi yang memiliki paradigma berorientasi objek. Dalam UML terdapat beberapa diagram yang dapat digunakan untuk mempermudah setiap pihak dalam melakukan pemodelan terhadap sistem yang akan dikembangkan[4].

a. Use Case Diagram

Use Case Diagram merupakan diagram yang bekerja dengan cara mendeskripsikan tipikal interaksi antara *user* (pengguna) sebuah sistem dengan suatu sistem tersendiri melalui sebuah cerita bagaimana sebuah sistem dipakai. *Use case diagram* terdiri dari sebuah aktor dan interaksi yang yang dilakukannya, aktor tersebut dapat berupa manusia, perangkat keras, sistem lain, ataupun berinteraksi system[5].

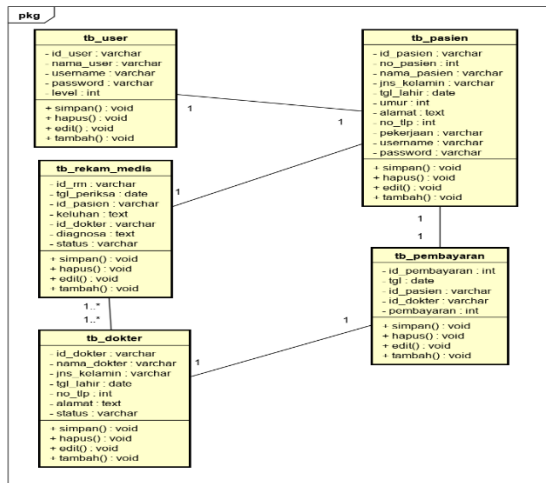


Gambar 2. Use Case Diagram

b. Class Diagram

Class Diagram dibuat setelah diagram *use case* dibuat terlebih dahulu. Pada diagram ini harus menjelaskan hubungan apa saja yang terjadi antara suatu objek dengan objek lainnya sehingga terbentuklah suatu sistem aplikasi[6].

Class diagram digunakan untuk melakukan visualisasi struktur kelas-kelas dari suatu sistem dan merupakan tipe diagram yang paling banyak 36 digunakan. *Class diagram* juga dapat memperlihatkan hubungan antar kelas dan penjelasan detail tiap-tiap kelas di dalam model desain (*logical view*) dari suatu system[5].

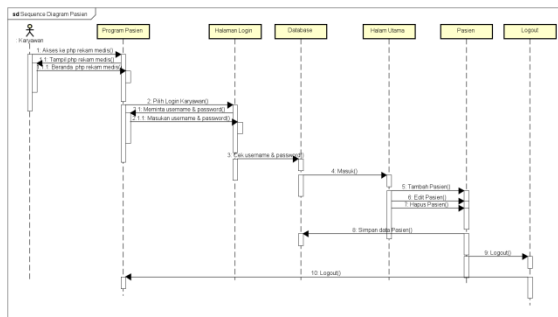


Gambar 3. Class Diagram

c. Sequence Diagram

Sequence Diagram adalah diagram yang dibuat untuk mengetahui alur dari interaksi antar objek. Isi dari Sequence Diagram harus sama dengan use case dan diagram kelas [6].

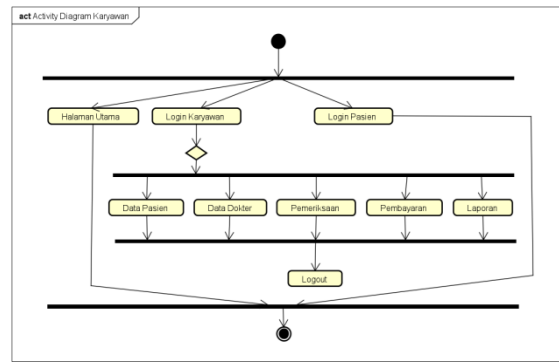
Sequence Diagram digunakan untuk menggambarkan interaksi antar objek di dalam dan di sekitar sistem yang berupa message yang digambarkan terhadap waktu. Sequence Diagram terdiri antara dimensi vertical (waktu) dan dimensi horizontal (objek-objek yang terkait)[5].



Gambar 4. Sequence Diagram Admin Entry Data Pasien

d. Activity Diagram

Activity Diagram menggambarkan berbagai aliran aktivitas dalam sistem yang sedang di rancang, bagaimana masing-masing aliran berawal, decision yang mungkin terjadi dan bagaimana mereka berakhir. Activity Diagram juga dapat menggambarkan proses paralel yang mungkin terjadi pada beberapa eksekusi[7].



Gambar 5. Activity Diagram Petugas Klinik

Adapun beberapa analisa yang dapat dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Analisa Data

Analisa yang dilakukan terhadap data-data yang digunakan untuk mendapatkan fakta - fakta berdasarkan metode yang digunakan oleh peneliti analisa ini dilakukan untuk membatasi objek yang akan diteliti agar menjadi sebuah informasi yang lebih sistematis dan mudah dimengerti. Tahapan analisa data merupakan komponen yang paling penting dalam pengembangan sebuah sistem.

2. Analisa Proses

Analisa yang dilakukan menganalisa proses transaksi. Analisa ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pemecahan masalah sehingga dapat menghasilkan solusi yang tepat. Solusi yang dihasilkan yaitu dengan membangun sistem informasi CRM yang dapat mempermudah dalam memperoleh informasi oleh pasien.

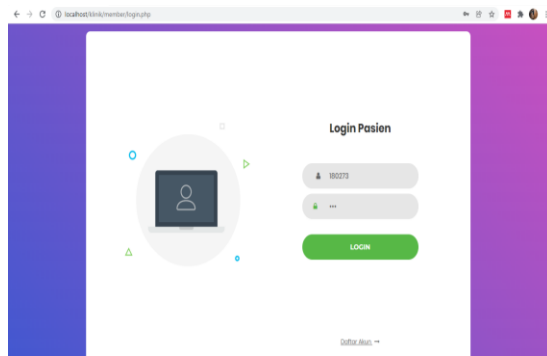
3. Analisa sistem

Tahapan yang sangat penting apabila ada kesalahan pada tahapan ini maka akan menyebabkan kesalahan juga pada tahapan selanjutnya. Analisa ini dilakukan untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan dalam perancangan sistem. Sehingga menghasilkan sebuah sistem yang efektif dan efisien dalam pengaplikasiannya nanti. Di mana program yang akan dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

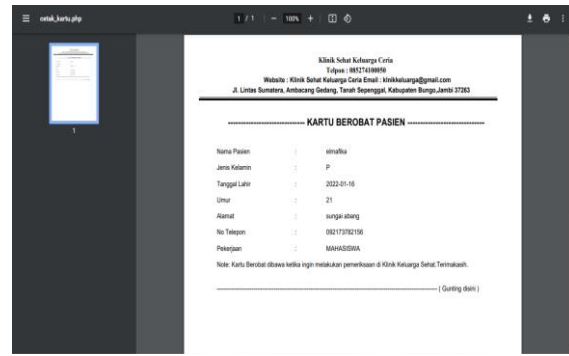
3.2 Implementasi Program

3.2.1 Halaman Login Pasien

Setelah registrasi barulah pasien bisa login dengan menginputkan username dan password seperti pada gambar dibawah ini :

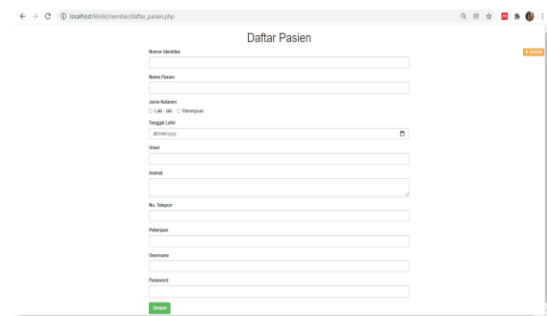


Gambar 6. Tampilan Login Pasien



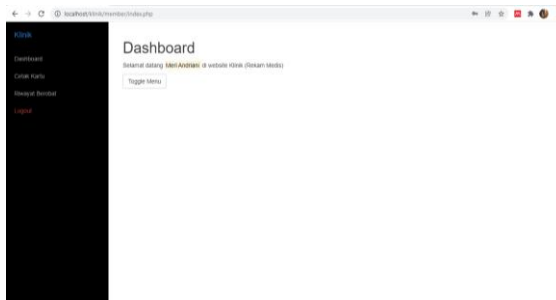
Gambar 9. Cetak Kartu

Sebelum pasien bisa login ke sistem pasien terlebih dahulu harus meregistrasi terlebih dahulu dengan cara sebagai berikut



Gambar 7. Halaman Registrasi

Setelah pasien login maka si pasien akan melihat tampilan aplikasi sistem seperti gambar di bawah ini :



Gambar 8. Tampilan Menu Utama Sistem

Selanjutnya pasien bisa melihat kartu berobatnya yang secara otomatis sebelumnya tadi sudah registrasi sebelum login

Kesimpulan

Setelah merancang aplikasi pengolahan data Klinik Sehat Keluarga Ceria, dapat diambil kesimpulan Program aplikasi ini dirancang agar dapat mempermudah Klinik Sehat Keluarga Ceria dalam mengelola informasi seperti, data pasien, data dokter, data rekam medis dan juga data pembayaran dan lainnya. Program ini juga terdapat menu pencarian data pasien yang secara otomatis tanpa harus mencari data manual pada buku, dan dengan di terapkannya metode CRM (Customer Relationship Management) ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Klinik Sehat Keluarga Ceria penerapan sebuah sistem program yang sudah terkomputerisasi, diharapkan melakukan kegiatan yang dulunya dilakukan secara manual sekarang dapat menghasilkan laporan yang akurat dan efektif.

Daftar Rujukan

- [1] Rosinta, E., & Napitupulu, J. (2019). Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pasien Menggunakan Konsep CRM Pada Pada Klinik Nusantara. *Jurnal TIMES*, VIII(1),19–28. <http://stmiktime.ac.id/ejournal/index.php/jurnalTIMES/article/download/593/160>
- [2] Alvionnita, A. N., Firmansyah, A. U., & Maharani, D. (2021). Implementasi Customer Relationship Management Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Klinik Dinda Berbasis Web. *JUTSI (Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi)*, 1(1), 71–78. <https://doi.org/10.33330/jutsi.v1i1.1047>
- [3] Fitri Ayu and Nia Permatasari. (2018). perancangan sistem informasi pengolahan data PKL pada divisi humas PT pegadaian. *Jurnal InfraTech*,2(2),12–26. <http://journal.amikmahaputra.ac.id/index.php/JIT/article/download/33/25>
- [4] Waruwu, T. S., & Nasution, S. (2018). Pengembangan Keamanan Web Login Portal Dosen Menggunakan Unified Modelling Language (UML). *Jurnal Mahajana Informasi*, 3(1), 34–40.
- [5] Kurniawan, T. Bayu, S. (2020). Perancangan Sistem Aplikasi Pemesanan Makanan dan Minuman Pada Cafeteria NO Caffe di Tanjung Balai Karimun Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan My.SQL. *Journal of Chemical*

- Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- [6] Ayu, F., & Sholeha, W. (2019). Rancang bangun sistem informasi penjadwalan mata pelajaran berbasis web pada smart center pekanbaru. *Intra-Tech*, 3(1), 38–48.
- [7] Gusman, A. P., Linostu, R. R., & Surmayanti, S. (2020). Implementasi Metode Waspas Untuk Menentukan Ikan Teri Asin Kering Berkualitas Terbaik. *JOISIE (Journal Of Information Systems And Informatics Engineering)*, 4(1), 36.
<https://doi.org/10.35145/joisie.v4i1.601>