

## ***COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*** **PADA UNIT STROKE CENTER RUMAH SAKIT**

Oleh  
**Nurhayati**  
APIKES Citra Medika Surakarta  
E-mail: nurrianshop@yahoo.com

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan aplikasi CRM berbasis web yang biasa disebut e-CRM (Electronic Costumer Relationship Management ) sebagai layanan bagi masyarakat umum dan khususnya bagi pasien untuk mendapatkan informasi dan pelayanan tanpa ada penghalang jarak maupun waktu. Selanjutnya penelitian ini bertitik pada pembuatan aplikasi e-CRM untuk stroke center pada sebuah rumah sakit. Dimana stroke center berfungsi sebagai pusat pelayanan baik informasi, pengobatan dan perawatan menyeluruh penderita stroke atau serangan otak akut yang memerlukan penanganan secepatnya sejak serangan muncul. Rumah sakit sebagai penyelenggara stroke center diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pasien lama ataupun pasien baru. Aplikasi e-CRM menggunakan internet dan SMS. Sedangkan metodologi pengembangan sistem menggunakan waterfall development dimana tahapannya meliputi analisa sistem, analisa kebutuhan, perancangan, pemrograman, pengujian dan pemeliharaan. Aplikasi yang dikembangkan ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Fitur yang diinginkan dari hasil penelitian ini adalah pelayanan pasien ( jadwal praktek dokter, jadwal terapi, pendaftaran terapi, pendaftaran home care, konsultasi, sms pemberitahuan jadwal checkup, jadwal terapi dan informasi literatur stroke berkala. Dengan adanya pelayanan ini diharapkan rumah sakit mampu memelihara hubungan dan pelayanan prima kepada pasien.*

**Kata Kunci : CRM, e-CRM, Stroke, Rumah sakit, pasien stroke**

### **PENDAHULUAN**

Stroke merupakan kondisi akut (*brain attack*) yang merupakan penyebab kematian ketiga di sebagian besar negara-negara maju. Masalah medik yang menyertai stroke dan komplikasi akibat stroke sangat banyak dan memerlukan perawatan yang tepat.

Rumah sakit selaku penyelenggara pelayanan kesehatan diharapkan mampu memberikan pengobatan dan perawatan bagi penderita stroke secara menyeluruh. Selama ini pelayanan rumah sakit bagi penderita stroke hanya dilayani di bangsal biasa. Namun dewasa ini sudah bermunculan unit pelayanan stroke dimana unit ini terdiri dari dokter spesialis, perawat dengan pelatihan khusus stroke, tim rehabilitasi medik, ahli gizi, psikologi dan berbagai spesialis dari multi disiplin ilmu. Informasi serta pelayanan di stroke center selama ini dilayani jika datang langsung ke rumah sakit. Dengan adanya aplikasi e-CRM dapat dijadikan solusi bagi pasien penderita stroke atau keluarga pasien untuk mendapatkan informasi

dan pelayanan sesegera mungkin tanpa perlu datang untuk mendapatkan informasi dari unit stroke center di rumah sakit. Fasilitas yang dapat digunakan dalam e-CRM ini adalah konsultasi dokter, literatur berkala stroke, jadwal praktek dokter spesialis, pendaftaran checkup dan terapi pasien, menampilkan informasi *home care*, pendaftaran pelayanan *home care*, pendaftaran dan sms pemberitahuan jadwal kunjungan *checkup* dan terapi selanjutnya.

#### TINAJAUAN PUSTAKA

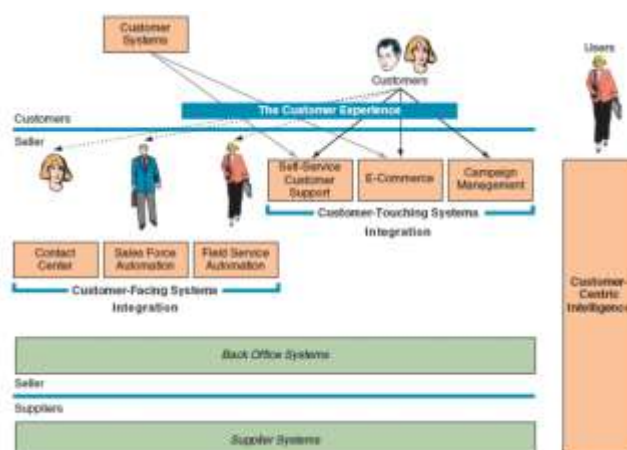
Beberapa penelitian tentang CRM pernah dilakukan sebelumnya oleh Reynald Dwi Kristianto dari Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta tahun 2010 dengan judul *Customer Relationship Management* pada perusahaan property dengan memanfaatkan *website*. Aplikasi tersebut untuk meningkatkan pemasaran *property* kepada calon pelanggan melalui informasi produk yang lengkap, fasilitas konsultasi *property* serta memelihara hubungan dengan pelanggan dengan memberikan fasilitas *progress* pembangunan *property* yang dibeli, fasilitas komplain serta info penjadwalan pembangunan yang berkala. Pada penelitian diatas menggunakan metode waterfall untuk pengembangan sistemnya dengan PHP dan Mysql. Model pengembangan sistem serupa yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu model *waterfall* dan penerapan *website* dan *sms gateway* dalam konsep e-CRM.

#### **CRM (Customer Relationship Management)**

Dewasa ini sistem informasi berbasis komputer dituntut untuk mampu menawarkan kualitas layanan yang mampu menjadi penyokong kegiatan di suatu perusahaan. CRM merupakan bagian dari sistem informasi perusahaan, dimana hal ini adalah suatu strategi untuk menghasilkan sebuah pelayanan yang baik dan kompeten, memuaskan dari sisi pelanggan.

CRM didefinisikan sebagai strategi *sales, marketing dan service* yang terintegrasi. CRM adalah proses dinamis dalam mengatur hubungan antara pelanggan dengan perusahaan agar para pelanggan dapat memilih untuk tetap melanjutkan hubungan saling menguntungkan secara komersial dan untuk mengantisipasi agar hubungan tersebut tidak menjadi tidak menguntungkan perusahaan (Kodong, 2011).

CRM adalah proses dinamis dalam mengatur hubungan antara pelanggan dengan perusahaan agar para pelanggan dapat memilih untuk tetap melanjutkan hubungan saling menguntungkan secara komersial dan untuk mengantisipasi agar hubungan tersebut tidak menjadi tidak menguntungkan perusahaan (Bergeron, 2002).



**Gambar 1 Customer Relationship Management (Windi dan Novianto, 2013)**

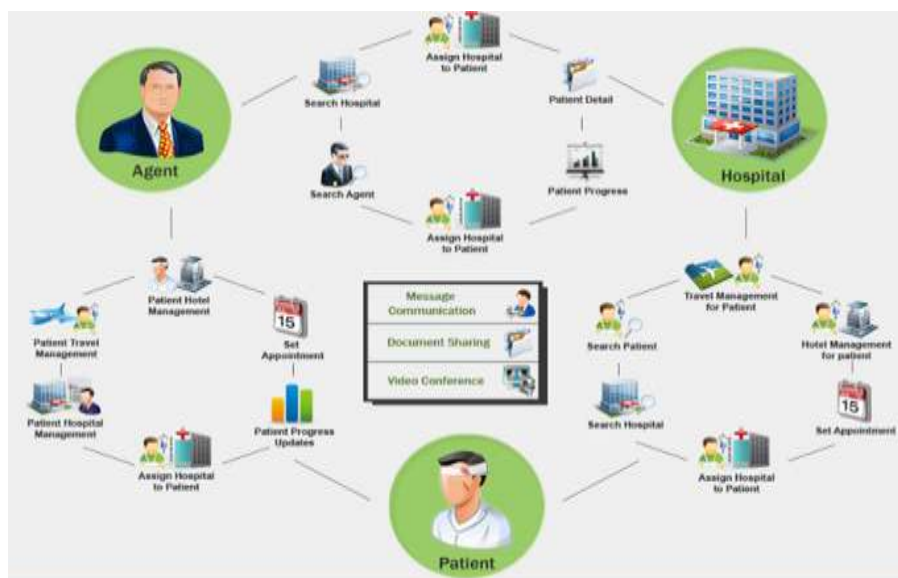
### CRM Rumah Sakit

Rumah sakit memulai untuk mencari solusi untuk pemecahan masalah dan menggunakan sistem CRM untuk memudahkan dalam pelayanan pelayanan terhadap *customer* nya. Alasan rumah sakit harus menerapkan CRM adalah (Palifka,2010) :

1. Persaingan rumah sakit yang semakin ketat dan tuntutan untuk tetap berkembang;
2. Rumah sakit mendapati bahwa pemasaran melalui metode tadisional tidak sepenuhnya bekerja;
3. Kebutuhan tentang pelanggan baru atau *buyer centric*.

Pelanggan baru yang dimaksud adalah mencari sebanyak mungkin pengguna jasa rumah sakit yang baru. Dalam konsep CRM ini, rumah sakit harus menyediakan pelayanan data yang relevan, *database* jejak penilaian dan pengalaman rumah sakit dalam penanganan pasien, menyediakan pengetahuan yang menunjang pelanggan baru mengambil dalam keputusan menggunakan jasa rumah sakit. Tujuan akhir dari CRM rumah sakit adalah :

1. Dari sisi internal: peningkatan keuntungan, strategi, efisiensi, efektifitas, kreatifitas, inovasi dan fokus kepada pelanggan, penghematan biaya, pengurangan ketidakpastian dan pengurangan kesalahan.
2. Dari sisi eksternal: pengurangan komplain , peningkatan kepuasan, timbal balik, peningkatan nilai di mata pelanggan.



Gambar 2 Alur CRM Rumah Sakit ( Palifka,2010)

### Stroke

Stroke adalah serangan otak akut yang menyerang saraf dan jantung serta menimbulkan masalah medis lainnya. “1 diantara 6 orang di seluruh dunia akan terkena stroke dalam hidupnya” merupakan tema hari stroke sedunia tahun 2011. Hal ini untuk menggambarkan besarnya permasalahan stroke di seluruh dunia. Stroke merupakan penyebab kematian nomor 1 di RS dari data Departemen Kesehatan RI, dan merupakan penyebab kecacatan utama pula. Salah satu konsep utama penanganan stroke adalah memberikan pengobatan yang spesifik dalam waktu sesegera mungkin sejak serangan muncul. Masalah yang muncul adalah tidak dikenalnya gejala stroke. Gejala stroke muncul akibat gangguan peredaran darah otak pada bagian otak tertentu. Gejala yang muncul sangat tergantung pada bagian otak yang terkena seperti wajah asimetris (*perot*), anggota gerak lemah, rasa raba terganggu, bicara tidak jelas, sukar berkomunikasi dan bingung mendadak.

### Unit Stroke Center Rumah Sakit

Unit ini melayani pasien baik pengobatan dan perawatan yang lebih menyeluruh bagi penderita penyakit stroke. Pelayanan yang diberikan pada unit stroke ini adalah pelayanan yang komprehensif, dimana pelayanannya didukung oleh tim dari berbagai bidang baik dari perawat, dokter spesialis, dokter sub spesialis, fisioterapis, ahli gizi, psikolog. Dokter yang merawat dan bertanggungjawab adalah dokter spesialis saraf. Ahli Gizi akan mengunjungi pasien untuk mengatur gizi pasien dan memberikan penyuluhan tentang diet dan gizi yang sesuai bagi penderita stroke. Fisioterapis membantu penderita dalam melakukan latihan-latihan dan melayani rehabilitasi medik. Menyiapkan penderita Stroke untuk melaksanakan aktivitas kegiatan sehari-hari seoptimal mungkin. Untuk menuju proses mandiri penderita akan dibantu oleh Psikolog. Selain itu terdapat pula pelayanan Home Care yaitu pelayanan rehabilitasi lanjutan di rumah / diluar rumah (www.bethesda.com,2013).

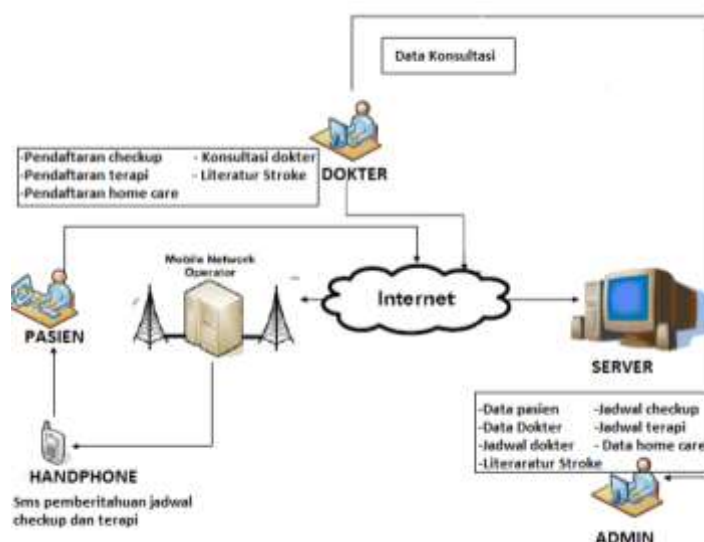
## METODE PENELITIAN

### Pengembangan Sistem

#### *Analisa dan Rekayasa Sistem*

Tahap Rekayasa Sistem: Tahap ini menekankan pada masalah pengumpulan kebutuhan pengguna pada tingkatan sistem dengan mendefinisikan konsep sistem beserta *interface* yang menghubungkannya dengan lingkungan sekitarnya. Hasil akhir dari tahapan ini adalah spesifikasi sistem.

Tahap analisis: Pada tahapan ini dilakukan pengumpulan kebutuhan elemen-elemen di tingkat perangkat lunak. Hasil akhir dari tahap ini adalah spesifikasi kebutuhan perangkat lunak. Baik dilihat dari kebutuhan fungsional maupun non fungsionalnya. Berdasarkan analisis, sistem ini memiliki proses atau alur kerja yang menggunakan proses terjadinya suatu transaksi dalam sistem tersebut, digambarkan dalam arsitektur sistem seperti pada gambar 3.

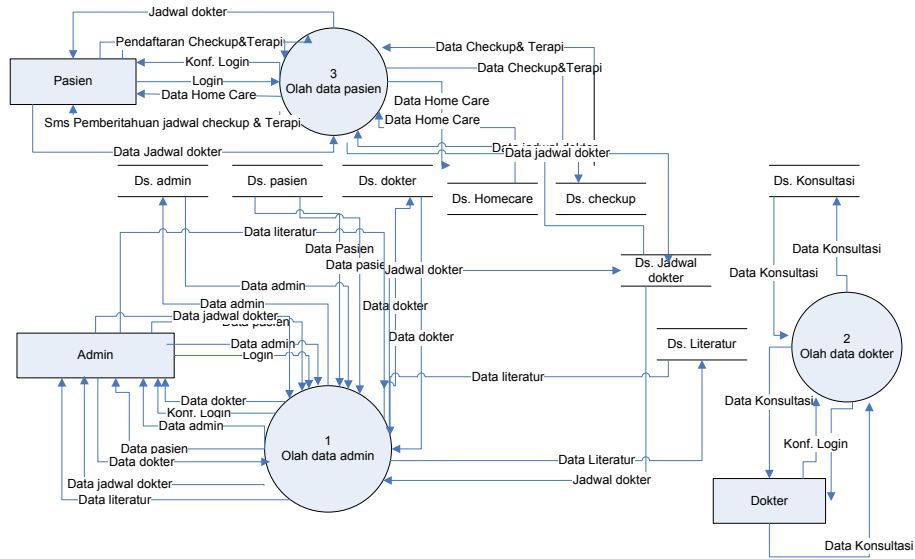


**Gambar 3 Arsitektur sistem**

#### *Perancangan Sistem*

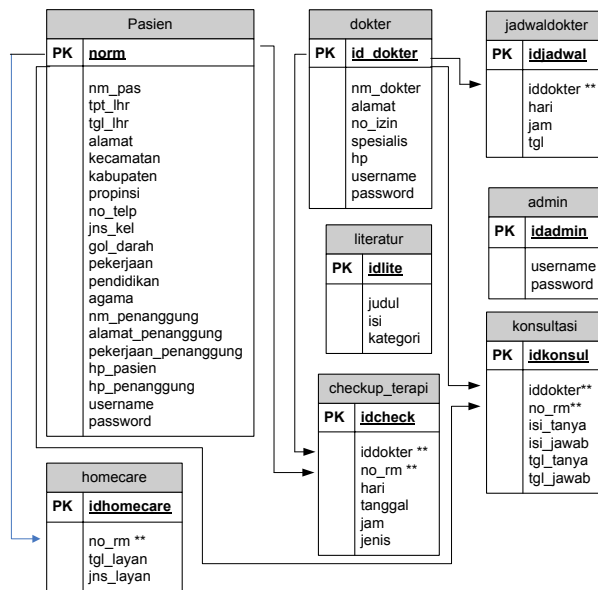
Perancangan sistem menggambarkan hal-hal yang saling berhubungan, serangkaian kenyataan, aturan, kemudian diklasifikasikan dari bagian-bagian yang berbeda dan diatur dalam bentuk teratur dengan maksud memperlihatkan suatu rencana melalui pemrosesan informasi untuk mencapai tujuan tertentu (Kristianto,2010).

Perancangan proses pada sistem ini meliputi admin, dokter, dan user biasa dalam hal ini adalah pasien. Seorang admin dalam sistem ini adalah user yang memiliki akses tertinggi. Sedangkan untuk user selain admin, hanya memiliki hak akses terbatas, seperti yang tercantum pada gambar 4.



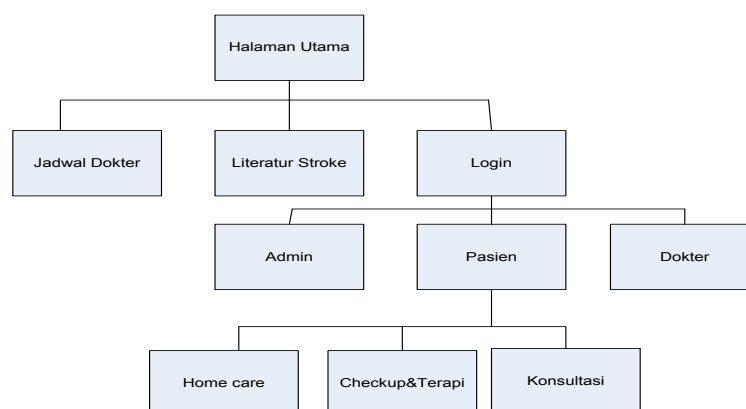
Gambar 4 DFD Level 1

Relasi antar tabel pada sistem seperti pada gambar 5.



Gambar 5 Relasi Antar Tabel

Adapun struktur menu dari e-CRM ini adalah



**Gambar 6 Struktur Menu**

### Implementasi Sistem

Tampilan halaman utama (*home*) adalah tampilan awal setelah aplikasi dijalankan. Halaman ini menampilkan daftar literatur seputar stroke. Artikel ditampilkan tidak secara penuh dan terdapat link untuk melihat artikel secara lengkap. Berikut adalah tampilan halaman utama (*home*).



**Gambar 7 Halaman Utama**

### *Halaman Dokter*

Tampilan halaman utama (*home*) adalah tampilan awal setelah user berhasil login sebagai dokter. Dalam halaman ini terdapat tambahan menu khusus dokter yaitu jadwal dokter dan konsultasi.



Gambar 8 Halaman dokter

### Halaman Pasien

Tampilan halaman utama (*home*) adalah tampilan awal setelah user berhasil login sebagai pasien. Dalam halaman ini terdapat tambahan menu khusus untuk pasien, yaitu konsultasi, pendaftaran checkup, pendaftaran terapi, pendaftaran home care. Pemberitahuan jadwal checkup dan terapi dikirim melalui sms. Literatur dan jadwal praktek dokter dapat dilihat di halaman utama, tanpa menghapus sesi. Berikut adalah tampilan halaman utama (*home*) untuk pasien.



Gambar 9 Halaman pasien

### KESIMPULAN

Dari hasil analisis dan perancangan telah berhasil dibuat suatu aplikasi *electronic Customer Relationship Management (e-CRM)* Stroke Center Rumah Sakit secara *online* dan penggabungan teknologi SMS Gateway. Bagi rumah sakit khususnya stroke center sistem ini memberikan kemudahan dalam pelayanan pasien dan penyampaian informasi sehingga hubungan antara pasien dengan rumah sakit dapat selalu terjaga. Pada akhirnya sasaran akhir dari CRM untuk memberikan layanan terbaik kepada pasien dapat terpenuhi. Sehingga terciptanya loyalitas yang tinggi dari para pelanggan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Alex Breznev P., Novianto Kuswandi, Windi Novianti, 2010, Customer Relationship Management, URL <http://www.slideshare.net/windynovianti>, di akses pada 15 Januari 2013
- Bergeron, Bryan. 2002, Essentials of Customer Relationship Management, Wiley & Son Inc, New York
- Kristianto, Reynald dwi .2010, Customer Relationship Management pada perusahaan property (Tugas akhir). Yogyakarta: Teknik Informatika UPN "Veteran" Yogyakarta
- Kodong, Frans Richard. "Pengembangan customer relationship management " *Jurnal telematika*, vol 7 no 2 ,hal 111-118, Januari 2011.
- Palifka, Bill . 2010, CRM Guide for hospital , URL : [http://www.slideshare.net/bpalifka\\_248/crm-guide-for-hospitals](http://www.slideshare.net/bpalifka_248/crm-guide-for-hospitals), di akses pada 15 Januari 2013
- Unit Stroke Center,(2013), Stroke Center Bethesda, URL: [www.bethesda.com](http://www.bethesda.com), di akses pada 20 Januari 2013