

Implementasi Fitur *Electronic Customer Relationship Management* pada Rekam Medis

Nuri Cahyono¹

Abstract— Managing relationships with customers is a strategy that is currently required by each agency as a strategic part of the business in order to increase customer loyalty, in this case including both the health care institutions hospitals, health centers and other health care institutions. This study aims to implementation the features of Electronic Customer Relationship Management for the patient medical record. With this implementation of health care institutions will be able to apply the technology to help so that patients gain the ease and convenience of services provided which will later be formed customer loyalty.

Intisari—Mengelola hubungan baik dengan pelanggan merupakan strategi yang saat ini dibutuhkan oleh setiap instansi sebagai bagian dari strategis bisnis dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan, dalam hal ini termasuk juga instansi pelayanan kesehatan baik itu rumah sakit, puskesmas dan instansi pelayanan kesehatan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan implementasi fitur *Electronic Customer Relationship Management* terhadap pasien rekam medis. Dengan implementasi ini nantinya instansi pelayanan kesehatan dapat menerapkan sebagai teknologi yang dapat membantu sehingga pasien memperoleh kemudahan dan kenyamanan akan pelayanan yang diberikan yang akhirnya nanti dapat terbentuk loyalitas pelanggan.

Kata Kunci— *e-CRM*, fitur *e-CRM*, loyalitas pelanggan, *e-CRM* kesehatan

I. PENDAHULUAN

Salah satu landasan yang dapat dijadikan panduan dalam penyelenggaraan instansi pelayanan kesehatan yaitu menurut pasal 1 UU RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, disebutkan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan, secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tujuan esensial sistem pelayanan kesehatan adalah : *Safe, Effective, Patient centered, Timely, Efficient dan Equitable*[1].

Instansi pelayanan kesehatan saat ini dan kedepannya akan selalu dibutuhkan oleh setiap masyarakat, dengan melihat hal itu maka potensi bisnis dari instansi pelayanan kesehatan ini sangat tinggi. Disisi lain berbagai instansi kesehatan juga terus dibangun oleh berbagai pihak baik itu pemerintah ataupun swasta.

Semakin banyaknya instansi kesehatan baik itu rumah sakit, puskesmas, klinik ataupun yang lainnya maka setiap instansi

kesehatan didorong untuk melakukan inovasi terhadap kebutuhan pasien saat ini.

Loyalitas pasien dalam lingkungan bisnis merupakan aspek yang penting dan menentukan keberlangsungan suatu instansi kesehatan. Selain memberikan keuntungan secara finansial dalam jangka waktu yang panjang, loyalitas pasien juga dapat membantu membangun citra yang positif bagi pelayanan rekam medis yang ditawarkan.

Salah satu aspek yang mempengaruhi loyalitas pasien adalah *satisfaction*(kepuasan) yang merupakan perbandingan antara harapan sebelum melakukan pembelian dengan kinerja yang dirasakan.

Untuk menciptakan kepuasan pasien, Instansi Kesehatan harus mengenali apa yang diinginkan oleh pasiennya melalui upaya mengelola hubungan yang baik dengan pasien. Sementara itu jumlah pasien tidak sedikit dan mereka juga memiliki karakteristik yang bervariasi[2].

II. CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Electronic Customer Relationship Management (e-CRM) merupakan suatu metode dalam mengelola relasi antara instansi kesehatan dengan pasien dalam rangka peningkatan loyalitas pelayanan jasa ataupun penggunaan obat yang ditawarkan oleh instansi kesehatan dengan memanfaatkan media elektronik.

Dengan adanya *e-CRM* pihak instansi kesehatan dapat mengintegrasikan dan mengotomatiskan proses layanan pasien terutama dalam hal rekam medis atau pelayanan lainnya yang berkaitan dengan instansi kesehatan[2].

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siswono [3] ini menghasilkan pembahasan perbedaan antara *CRM* dengan *e-CRM* dari sudut pandang membandingkan teknologi yang digunakan. Pada penelitian itu dalam membandingkan dibagi menjadi enam kriteria yang meliputi kedua sisi, seperti ditunjukkan pada tabel 1 [3].

Penelitian ini mengambil topik pembahasan terfokus pada layanan apa saja yang dibutuhkan oleh pasien dan nantinya dapat memberikan kepuasan sehingga terbentuk loyalitas.

Implementasi Fitur *Electronic Customer Relationship Management* pada Rekam Medis banyak mengacu berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siswono [3].

Implementasi Fitur *Electronic Customer Relationship Management* pada Rekam Medis banyak mengacu berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siswono [3]. Jika pada penelitian sebelumnya hanya sebatas membandingkan teknologi yang digunakan antara *CRM* dengan *e-CRM*, pada penelitian ini membahas fitur-fitur apa saja yang bisa diberikan kepada *customer* dalam hal ini pasien berdasarkan teknologi yang telah dibandingkan dan hasilnya dibuat dalam bentuk *prototype*.

¹Mahasiswa Magister Teknik Informatika, STMIK AMIKOM Yogyakarta, Jl. Ring Road Utara, Condong Catur, Sleman, Yogyakarta 55283 INDONESIA (telp: 0274-884201; fax: 0274-884208; e-mail: nuri.cahyono@gmail.com)

TABELI
PERBEDAAN TEKNOLOGI CRM DAN E-CRM

Kriteria	CRM	e-CRM
Kontak Pelanggan	kontak pelanggan biasanya dimulai melalui cara tradisional dari toko ritel, telepon, atau <i>fax</i> .	Selain telepon, kontak juga dimulai melalui <i>internet</i> , <i>e-mail</i> , <i>nirkabel</i> , teknologi <i>mobile</i> dan <i>PDA</i> .
Sistem Antar Muka	Bekerja dengan <i>back-end</i> aplikasi melalui ERP.	Dirancang untuk aplikasi <i>front-end</i> , yang pada gilirannya antarmuka dengan aplikasi <i>back-end</i> melalui sistem ERP <i>datawarehouse</i> dan data mart.
Sistem <i>Overhead</i> (komputer klien)	<i>Web</i> -aplikasi memerlukan PC klien untuk <i>men-download applet</i> dan berbagai aplikasi. Aplikasi ini dan <i>applet</i> harus ditulis ulang untuk <i>platform</i> yang berbeda.	Tidak ada persyaratan, <i>browser</i> adalah portal pelanggan untuk <i>e-CRM</i>
Kustomisasi dan Personalisasi Informasi	Audiens yang berbeda membutuhkan pandangan yang berbeda dan jenis informasi. Pandangan pribadi untuk audiens yang berbeda adalah tidak mungkin individu memerlukan perubahan kustomisasi pemrograman.	Pandangan "dinamis" dan personal yang sangat individual didasarkan pada pembelian dan preferensi yang mungkin. Setiap audiens individual menyesuaikan pandangan.
Sistem Fokus	Sistem dirancang disekitar produk dan fungsi pekerjaan (untuk penggunaan internal). <i>Web</i> -aplikasi yang dirancang sekitar satu departemen atau unit bisnis.	Sistem dirancang disekitar kebutuhan pelanggan (untuk penggunaan eksternal). Portal perusahaan yang luas yang dirancang dan tidak terbatas pada departemen atau unit bisnis.
Sistem Pemeliharaan Dan Modifikasi	Pelaksanaan lebih lama dan manajemen adalah mahal karena sistem ini terletak diberbagai lokasi dan server.	Mengurangi waktu dan biaya. Implementasi sistem dan ekspansi dapat dikelola dalam satu lokasi dan pada satu server.

III. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini untuk menciptakan sebuah sistem rekam medis *e-CRM* tentunya dibutuhkan beberapa tahapan proses sehingga mampu menghasilkan sistem *e-CRM* yang mampu memenuhi harapan dari pasien instansi kesehatan.

A. Analisis Kebutuhan Fungsional

Kebutuhan fungsional adalah kebutuhan yang berhubungan langsung dengan sebuah proses yang harus dilakukan oleh sistem atau informasi yang harus ada di dalam sistem tersebut[2]. Kebutuhan fungsional biasanya menunjukkan fasilitas apa yang dibutuhkan serta aktivitas apa saja yang terjadi dalam sistem baru. Kebutuhan fungsional dari sistem perangkat lunak *e-CRM* dapat diuraikan sebagai berikut:

- Sistem memungkinkan bagi calon pasien untuk mengenerate fitur-fitur yang berelasi dengan kebutuhan pada tahap mengakuisisi pelanggan. Calon pasien disini didefinisikan sebagai pengunjung yang belum memiliki akun di sistem ini dengan katan bukan merupakan pasien rekam medis. Calon pasien ini dapat memanfaatkan berbagai fitur yang disediakan oleh sistem dapat berupa informasi *event*, melihat informasi konsultasi kesehatan online, memanfaatkan peta lokasi, menggunakan fitur *chat*, melihat informasi *faq*, berlangganan data *newsletter*, melihat alur layanan pada *rich picture*. Sehingga nantinya jika ada orang terdekat yang membutuhkan layanan bisa tertarik ke rekam medis tersebut.
- Sistem memungkinkan pasien yang telah terdaftar sebagai pasien rekam medis untuk menggenerate fitur-fitur yang berelasi dengan kebutuhan untuk membangun hubungan baik/meningkatkan hubungan antara pelanggan dengan perusahaan. Seperti dapat mengakses *FAQ*, dapat mengakses fitur tanya jawab melakukan proses konsultasi online, data rekam medis yaitu tensi darah dalam bentuk grafik dan semua layanan yang dapat diakses oleh calon pasien.
- Sistem memungkinkan pasien yang telah lama menggunakan jasa rekam medis untuk mengenerate fitur-fitur yang berelasi dengan kebutuhan dalam rangka memelihara/mempertahankan hubungan baik pelanggan dengan perusahaan dengan memberikan pelayanan dan aplikasi pendukung yang bermanfaat.

B. Analisis Kebutuhan Non-Fungsional

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh yunita rini, dkk Kebutuhan non-fungsional mengacu pada atribut perilaku yang harus dimiliki oleh sebuah sistem, seperti *performance* dan *useability*. Kebutuhan non-fungsional ini ditinjau dari segi operasional, keamanan, informasi, dan kinerja[2].

1) Operasional: Kebutuhan non-fungsional yang ditinjau dari segi operasional menjelaskan secara teknis bagaimana sistem beroperasi, dan perangkat lunak apa yang digunakan. Penjelasan mengenai perangkat lunak dibutuhkan sebagai dukungan proses instalasi sebelum sistem *e-CRM* dibuat.

2) Informasi: Informasi disimpan dalam beberapa tabel tersendiri untuk mengakses data yang diperlukan dan didapatkan dari sistem.

3) Kinerja: Kinerja dapat dilihat dari kemampuan sebuah data untuk tetap aman dan dapat diakses dengan mengintegrasikan

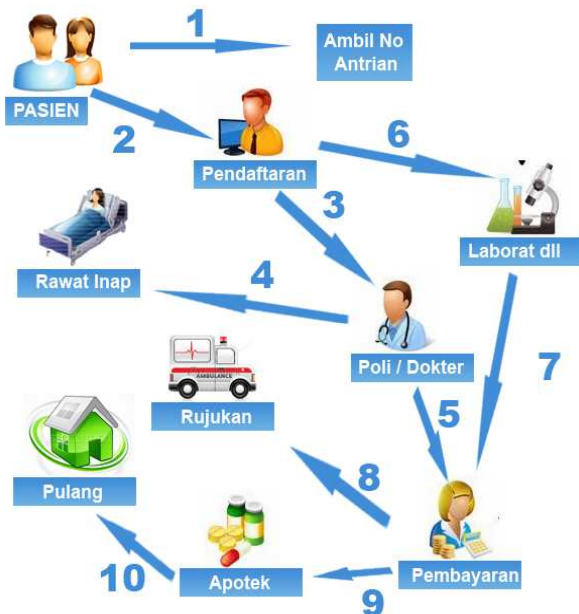
beberapa komponen database yang sudah ada. Dalam proses pemberian informasi yang mendukung pengambilan keputusan, diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mengakses data dalam waktu yang lebih cepat dan tepat.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi perancangan aplikasi *e-CRM* terhadap pasien rekam medis in dalam bentuk *prototype*. *Prototype* ini memiliki berbagai fitur yang tentunya digunakan untuk peningkatan pelayanan terhadap pasien rekam medis diantaranya yaitu konsultasi kesehatan online, peta lokasi, *rich picture* dan laporan *check up* kesehatan.

Pada setiap rekam medis terkadang memiliki alur berbeda dalam pelayanan sehingga bisa saja ada pasien yang belum tahu atau kebingungan tentang alur yang harus dilakukan dalam proses rekam medis. Pada Gbr 1. Di tunjukkan penggambaran alur dalam bentuk *rich picture* beserta penjelasan seperlunya misal seperti berikut ini :

- Alur 1 pasien mengambil nomor antrian.
- Alur 2 sesuai nomor antrian pasien melakukan pendaftaran. Sesuai pendaftaran pasien akan diarahkan menuju ke alur berikutnya.
- Alur 3 ke poli untuk pemeriksaan dokter dan jika misal penyakit yang di derita parah maka masuk ke alur 4 yaitu melakukan rawat inap.
- Atau Alur 6 yaitu tidak melakukan pemriksaan ke poli tetapi hanya keperluan tes laborat dan lain –lain
- Alur 5 atau 7 yaitu melakukan pembayar ke kasir setelah melakukan pembayarn ada dua kemungkinan
- Alur 8 mendapatkan rujukan jika rekam medis tidak mampu menangani pemasalahan pasien
- Atau alur 9 pasien bisa mengambil obat di apotek
- Alur 10 terahir pasien bisa meninggalkan lokasi rekam medis.



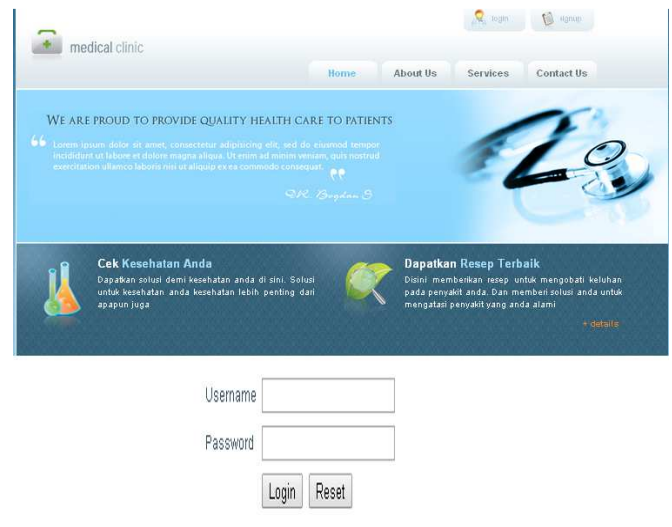
Gbr 1. Rich Picture Alur Layanan

Halaman utama ditunjukkan pada Gbr 2. Halaman utama merupakan tampilan pertama pada saat aplikasi diakses oleh pasien. Pada halam utama ini terdapat berbagai menu yang nantinya dapat digunakan oleh pasien.



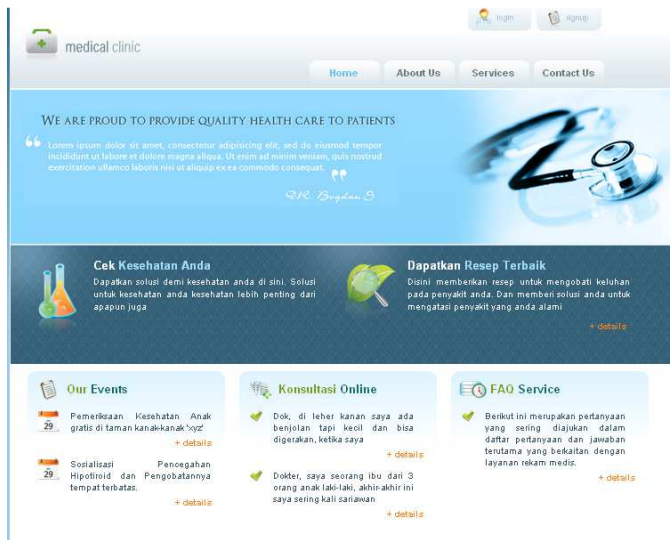
Gbr 2. Halaman utama aplikasi e-CRM

Tidak semua data yang ada di aplikasi *e-CRM* bisa di lihat oleh umum tetapi hanya pasien yang bersangkutan yang boleh melihatnya hal ini karena data yang bersifat personal. Maka dari itu dalam beberapa hal pasien bisa melakukan proses login melalui form seperti yang ditunjuk Gbr 3.



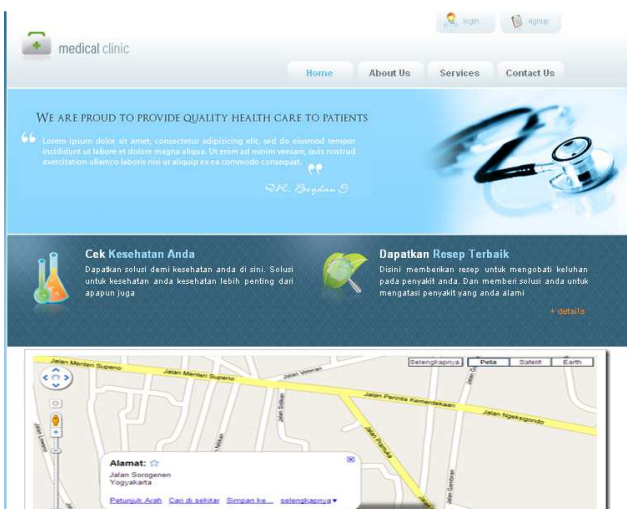
Gbr 3. Login Pasien

Konsep *e-CRM* rekam medis tidak selalu ditunjukkan bagi pasien tetapi juga kepada calon pasien. Salah satu cara untuk menarik perhatian guna mendapatkan kepercayaan yaitu dengan menyajikan data *event* yang akan dilakukan. Dengan adanya fasilitas *event* ini maka baik pasien maupun calon pasien mudah mendapatkan informasi sesuai kebutuhannya. Hasil *Prototye* fitur *event* ini seperti ditunjukkan pada Gbr 4.



Gbr 4. Tampilan Informasi Event.

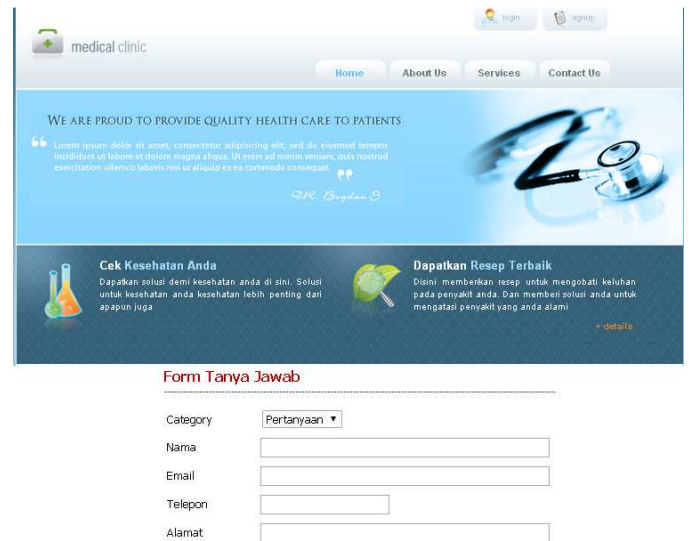
Pada umumnya informasi lokasi rekam medis hanya berupa tulisan alamat saja, padahal hal itu belum cukup karena bisa saja itu merupakan pasien baru yang tidak hafal daerah ataupun nama jalan di daerah tersebut. Berkaitan dengan kemudahan bagi pasien untuk menuju lokasi rekam medis, seperti yang ditunjukkan Gbr 5 pada konsep *e-CRM* rekam medis ini terdapat fitur map atau peta lokasi yang terintegrasi dengan google map. Dengan adanya fitur ini tidak perlu dibingungkan lagi tentang dimana lokasi rekam medis. Bahkan saat ini pada map tersebut sudah ada fitur direction yaitu pasien atau calon pasien bisa mengetahui jalur mana yang akan dilalui mulai dari rumah, menuju lokasi tujuan rekam medis dan juga terdapat perkiraan atau pilihan rutenya berdasarkan jarak yang terdekat yang bisa ditempuh.



Gbr 5. Peta Lokasi Rekam Medis

Salah satu fokus dari konsep *e-CRM* ini adalah penanganan terhadap personal and *public concern*. Pada metode konvensional biasanya untuk menampung keluhan dan masukan disediakan sebuah kotak surat sedangkan pada aplikasi ini disediakan sebuah fitur *contact us*. Kelebihan fitur ini yaitu memungkinkannya untuk ditanggapi langsung oleh

intansi atau *stakeholder* yang bersangkutan. Tampilan *prototype* seperti pada Gbr 6.



Gbr 6. Tampilan *Contact Us*

Menjaga hubungan yang berkala antara pihak rekam medis dengan pasien maupun calon pasien sangat penting. Jika dilihat pasien dari sudut pandang customer yaitu pasien akan merasa diperhatikan oleh pihak rekam medis karena adanya informasi yang berkala tersebut. Selain itu *update* akan informasi terbaru bisa diperoleh oleh pasien maupun calon pasien, hal tersebut bisa jalankan dengan fitur yang tersedia di *prototype* ini yaitu fitur *newsletter* seperti ditunjukkan pada Gbr 7. Pada *newsletter* tersebut tidak harus terdaftar terlebih dahulu tetapi cukup memasukkan data nama dan email yang nantinya akan di gunakan sebagai acuan untuk mengirimkan informasi terbaru berdasarkan email yang dimasukkan.

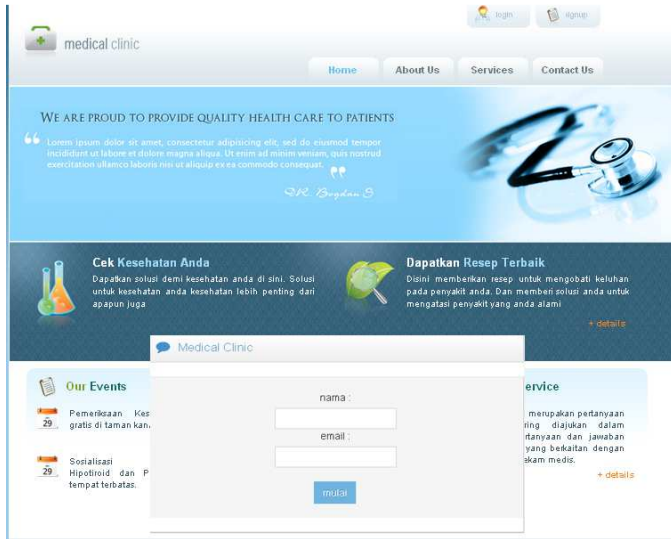


Gbr 7. Tampilan *Newsletter*

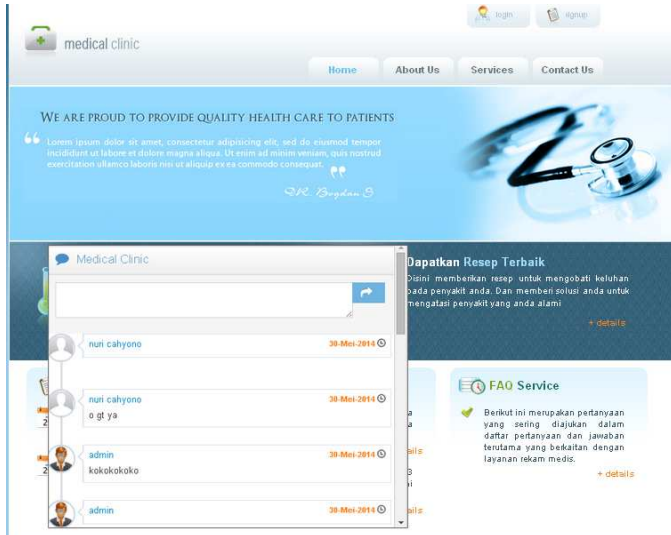
Penerapan *customer service online* pada rekam medis memang saat ini masih jarang kebanyakan hanya berbasiskan line telephone pada hal ini akan sangat membantu sekali bagi pasien untuk mendapatkan informasi secara real time. *Customer service online* pada *prototype* aplikasi ini dibuat

dalam bentuk media chat sehingga sangat interaktif bagi penggunaanya.

Pada Gbr 8 terdapat pertama harus memasukkan email yang aktif dan nama tujuannya yaitu sebagai arsip. Nantinya hasil percakapan antara keduanya akan di simpan kemudian akan dikirimkan ke email tujuan sesuai yang sebelumnya dimasukkan. Dengan adanya data yang dikirimkan ke email tersebut makan sewaktu-waktu dibutuhkan pasien bisa melihat kembali tentang hal-hal yang pernah di tanyakan sebelumnya. Sementara tampilan percakapannya seperti ditunjukkan pada Gbr 9.



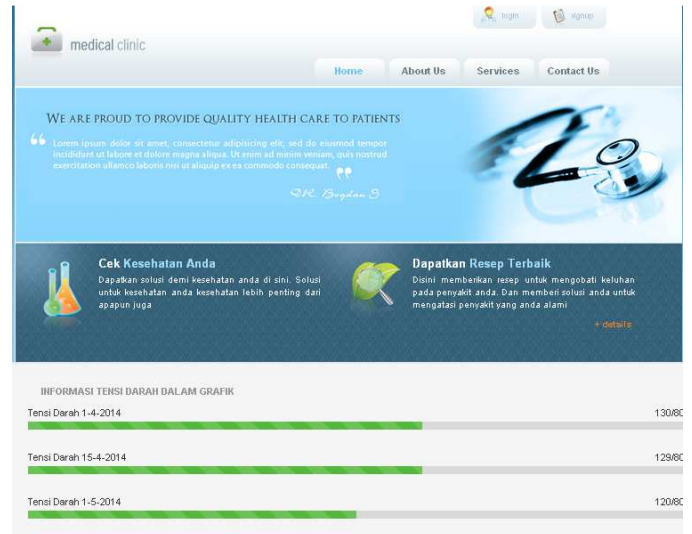
Gbr 8. Tampilan Masuk Chat



Gbr 9. Tampilan Hasil Chat

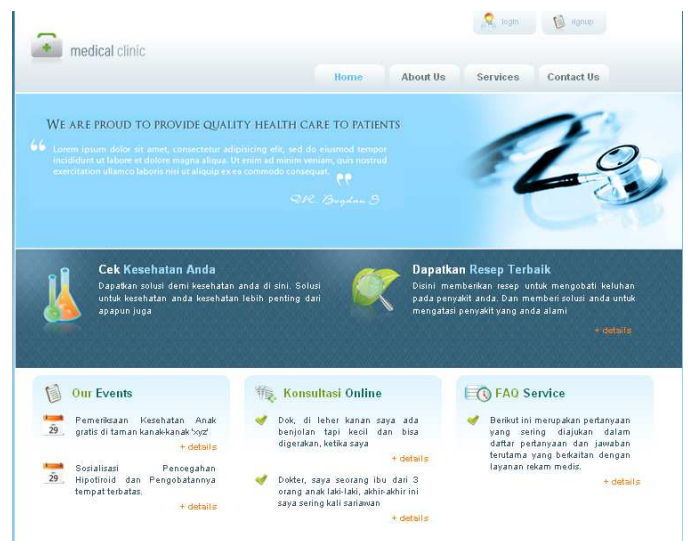
Setiap pasien memiliki data hasil pemeriksaan dan itu bersifat pribadi, salah satu hasil pemeriksaan yang selalu ada yaitu tensi darah. pada Gbr 10 ditunjukkan tampilan pengemasan hasil pemeriksaan tensi darah dalam bentuk grafik sehingga pasien dapat membandingkannya. Disini

pasien bisa melakukan evaluasi sendiri diluar apa yang telah diberikan oleh dokter tentang perkembangan tensi darahnya.



Gbr 10. Tampilan Tensi Darah dalam Bentuk Grafik

Pada *customer service online* saat melayani berbagai pertanyaan yang diajukan terkadang berbagai pertanyaan tersebut juga di tanyakan oleh banyak pasien lainnya. Sehingga untuk mempermudah keduanya bagi *customer service* tidak perlu mengulang ulang jawaban yang sama setiap waktu. Pasien tentunya sangat dimudahkan karena pertanyaan yang sering ditanyakan telah dirangkum dalam bentuk *FAQ* seperti pada Gbr 11.



Gbr 11. Tampilan FAQ

Pada Gbr 12 konsultasi kesehatan online menjadi salah satu fitur yang sangat diinginkan oleh para pasien terutama untuk berbagai permasalahan yang tidak terlalu fatal. Konsultasi kesehatan online ini nantinya akan dijawab langsung oleh dokter spesialis dan jika permasalahannya tidak memungkinkan terselesaikan secara online maka bisa diarahkan untuk melakukan pemeriksaan langsung.



Gbr 12. Tampilan Konsultasi Kesehatan

V. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat dirumuskan dari desain dan implementasi perangkat lunak *e-CRM* adalah sebagai berikut :

- Sistem *e-CRM* ini telah mengintegrasikan tiga unit, yaitu unit penjualan, pemasaran, maupun *customer service*, sebagaimana dasar teori dari konsep *CRM*. Dengan terintegrasinya tiga unit ini, pengelolaan informasi yang berkaitan dengan *customer relationship* dapat lebih mudah.
- Dari berbagai fitur yang disediakan oleh sistem *e-CRM* tersebut dapat sangat penting diterapkan sebuah *reminder patient messege*, dengan adanya data email yang telah tersimpan di database maka hal itu sangat memungkinkan.
- Penggunaan *e-CRM* diharapkan dapat menimbulkan suatu hubungan yang baik dengan adanya komunikasi dua arah dari dan ke pasien tentang apa yang diperlukan oleh pasien dan diharapkan juga kedepannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

REFERENSI

- [1] Mawarni, Dian and Dwi Wulandari, Ratna, "Identifikasi ketidaklengkapan Rekam Medis Pasien Rawat Inap Rumah sakit," *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* vol. 1, pp. 192-199, jun. 2013.
- [2] Yunitarini, Rika, Purnomo Budi Santoso and Heru Nurwarsito, "Implementasi *CRM* dengan Metode *Framework of Dynamic CRM*," *Jurnal EECCIS*, vol.6, Jun. 2012.
- [3] Siswono, "Aplikasi *e-CRM* Membangun Hubungan Dengan Pelanggan," *SNASTIKOM*, pp.67-74, 2012.