

Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Rawat Jalan dan Rawat Inap Pada Klinik Zaky Sinar Husada

Chairul Rizal¹⁾, Supiyandi²⁾, Muhammad Zen³⁾, Tasya Maulariqa Insani⁴⁾, M Taufiq Rustam⁵⁾
Universitas Pembangunan Panca Budi^{1,2,3)}, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara⁴⁾,
Universitas Potensi Utama⁵⁾

Email: chairulrizal@dosen.pancabudi.ac.id¹⁾, supiyandi@dosen.pancabudi.ac.id²⁾,
muhammadzen@dosen.pancabudi.ac.id³⁾, tasyamaula42@gmail.com⁴⁾,
taufiq.asfa2013@gmail.com⁵⁾

ABSTRACT

Zaky Sinar Husada Clinic is a clinic that serves BPJS Health Facilities for Inpatient and Outpatient Care in Deli Serdang Regency. The address of the Zaky Sinar Husada clinic is located on Jalan Perintis Kemerdekaan No. 12 Galang District. In improving good health services for the community, it is important to have a more effective and efficient system for data processing for public services. The performance system at the Zaky Sinar Husada clinic in outpatient and inpatient services is still being carried out by means of media, bookkeeping, which are nature. Manual so that there are many problems or problems experienced by the clinic such as errors in entering data, data storage, and the existence of duplicate patient records. Making applications is made using a website with the PHP programming language and with the implementation of Customer Relationship Management (CRM) such as providing assessment and comment features on clinical services that can be accessed by patients, and the administration can use the data processing features on the admin site and can view assessment data and comments.

Keywords – Information System, CRM

ABSTRAK

Klinik Zaky Sinar Husada adalah klinik yang melayani Faskes BPJS Kesehatan terhadap Rawat Inap dan Rawat Jalan di Kabupaten Deli Serdang. Alamat klinik Zaky Sinar Husada terletak di jalan Perintis Kemerdekaan No. 12 Kecamatan Galang. Dalam peningkatan pelayanan kesehatan yang baik untuk masyarakat, maka penting adanya sistem yang lebih efektif dan efisien guna pengolahan data bagi pelayanan masyarakat. Sistem kinerja pada klinik Zaky Sinar Husada dalam pelayanan rawat jalan dan rawat inap ini masih dilakukan dengan media pembukuan yang bersifat Manual sehingga banyak masalah atau kendala yang dialami pihak klinik seperti kesalahan menginput data, penyimpanan data, serta adanya kerangkapan arsip pasien. Pembuatan aplikasi dibuat menggunakan situs website dengan bahasa pemrograman PHP dan dengan implementasi Customer Relationship Management (CRM) seperti memberikan fitur penilaian dan komentar terhadap pelayanan klinik yang dapat diakses oleh pasien, dan pihak administrasi dapat menggunakan fitur pengolahan data pada situs admin serta dapat melihat data penilaian dan komentar.

Kata Kunci: Sistem Informasi, CRM.

1. PENDAHULUAN

Klinik Zaky Sinar Husada merupakan klinik yang melayani pasien peserta BPJS kesehatan yang berada di kota Galang, kabupaten Deli Serdang. Klinik Zaky Sinar Husada memiliki pasien yang tergolong cukup banyak sehingga harus dapat menangani data pasien dengan efektif dan efisien serta data dapat tersimpan dengan baik. Pendataan pasien yang meringkas waktu sangat diperlukan agar memiliki pekerjaan serta pelayanan yang cepat oleh petugas klinik dalam melayani pasien.

Rekam medis pada klinik ini masih sistem manual dan sering mengalami kehilangan data pasien yang tersimpan dilemari dalam bentuk tumpukan kertas, terkadang juga data pasien di kertas tersebut rusak dan berdebu, dan dalam pelayanan data pasien memakan.waktu.yang.cukup.lama.

Berdasarkan.permasalahan.yang.dibahas.diatas, maka.dibutuhkanlah sebuah system yang bisa mengatasi masalah yang terdapat pada klinik dengan membuat aplikasi *website* yang akan dipecah atau dibagi menjadi 2 bagian didalam satu *website* yang memiliki tampilan untuk penilaian pasien terhadap klinik dan pendataan data pasien oleh administrasi. Kemudian, untuk menambah relasi pembuatan aplikasi guna terhadap loyalitas pasien ditambahkan sebuah system *Customer Relationship Management* (CRM) yang berperan sebagai konsep dalam membangun relasi klinik dengan para pasien.

2. LANDASAN TEORI

2.1. Sistem Informasi

Sistem informasi adalah sebagai suatu sistem didalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditunjukkan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar informasi keputusan yang cerdas.

Dengan demikian, sistem informasi mempunyai enam buah komponen, yaitu blok masukan (input block), blok model (model block), blok keluaran (output block), blok teknologi (technology model), blok basis data (database block), dan blok kendali (controls block). Sebagai suatu sistem, keenam blok tersebut masing-masing saling berinteraksi satu dengan yang lainnya membentuk satu kesatuan untuk mencapai sasarannya. [1][2]

2.2. Customer Relationship Management (CRM)

Konsep CRM tidak lepas dari konsep Relationship marketing. Menurut Tunggal konsep ini menyampaikan bahwa tujuan utama yang dibidik oleh semua strategi CRM adalah motif ekonomi, yaitu agar perusahaan mampu mengelola baseline konsumen untuk mengidentifikasi, memuaskan dan berhasil mempertahankan konsumen mereka yang paling menguntungkan dan konsumen pun menjadi loyal pada produk tersebut. [3]

Secara konsepsi ada anggapan yang menganggap bahwa CRM merupakan sebuah proses pemasaran. Pada level aplikasi, CRM diterapkan untuk aktifitas pemasaran, seperti segmentasi pasar, mendapatkan konsumen baru, mempertahankan kesetiaan konsumen, mengembangkan konsumen, menejemen kampanye penjualan, dan manajemen kesempatan. Namun pada tingkat strategis, CRM dapat digunakan sebagai teknologi yang mendukung misi perusahaan dalam upaya meningkatkan orientasi pada para pelanggannya.

Menurut Anton dan Goldenbery yang dikutip oleh Kanaidi dan Ari Kurniawan, CRM memiliki tiga aspek utama yang saling terkait, yaitu: [4]

1. Karyawan (*people*)

Kemampuan dan sikap dari orang yang mengatur CRM. Manusia adalah faktor nomor satu, karena CRM sebenarnya adalah bagaimana mengelola hubungan atau relasi antara manusia sehingga diperlukan “personal touch” atau sentuhan-sentuhan pribadi dan manusiawi. Diperlukan

“attitude” dan semangat dari dalam pelaku bisnis untuk lebih proaktif menggali dan mengenal pelanggannya lebih dalam agar dapat lebih memuaskan mereka. Langkah terbaik untuk mengubah perilaku karyawan dan meningkatkan keberhasilan CRM adalah dengan pelatihan yang efektif.

Pelatihan merupakan proses untuk membantu karyawan dalam memperoleh efektifitas dalam pekerjaan mereka sekarang atau masa yang akan datang melalui pengembangan kebiasaan pikiran dan tindakan, kecakapan, pengetahuan dan sikap. Perusahaan yang menerapkan CRM perlu memiliki pimpinan yang dapat menjelaskan dan menanamkan nilai-nilai yang benar mengenai pentingnya loyalitas pelanggan dengan jelas dan tepat. Dalam CRM diperlukan tim-tim kecil untuk menyederhanakan tanggung jawab dan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan sehingga sangat diperlukan kehati-hatian dalam pemilihan karyawan untuk mendapatkan hasil yang terbaik.

2. Proses (*process*)

Proses atau cara yang digunakan perusahaan dalam mengakses dan berinteraksi dengan pelanggan dalam menciptakan nilai baru dan kepuasan. Disamping itu dibutuhkan proses yaitu sistem dan prosedur yang membantu manusia untuk dapat menjalin hubungan dekat dengan pelanggan. Struktur organisasi, kebijakan operasional serta sistem reward punishment harus dapat mencerminkan apa yang akan dicapai dengan CRM.

Implementasi CRM akan merubah proses usaha yang telah ada sebelumnya. Menurut Hammer dan Champy dalam Anatan dan Ellitan proses didefinisikan sebagai pemikiran kembali desain proses bisnis radikal untuk mencapai perbaikan yang dramatis baik dalam hal biaya, kualitas, pelayanan dan kecepatan.⁶ Baik proses usaha yang melibatkan pelanggan secara langsung maupun tidak. Proses dan aplikasi program CRM selain proses kemudahan transaksi yang ditawarkan kepada pelanggannya dan proses mendekatkan diri atau menjaga hubungan dengan pelanggan, perusahaan juga mengantisipasi beberapa langkah dalam hal keluhan pelanggan.

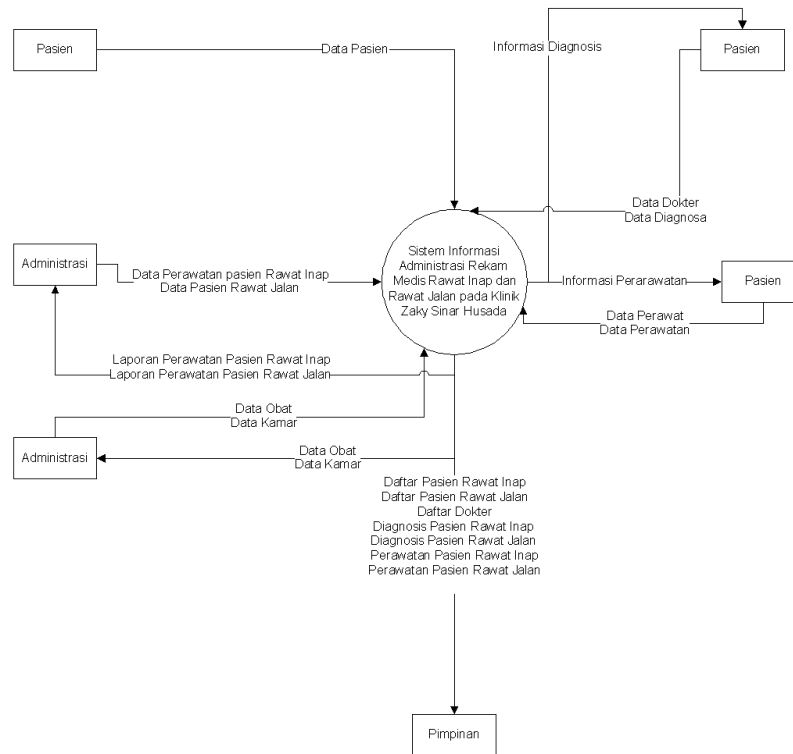
Jika terdapat keluhan dari pelanggan terhadap pelayanan atau produk, perusahaan telah mempunyai beberapa standar prosedur yang dijalankan, untuk memudahkan proses penanganan complain pelanggan. Proses tersebut secara singkat dapat dijelaskan meliputi identifikasi, verifikasi, *assess*, *negoisasi*, *action* dan *follow-up*.

3. Teknologi (*Technology*)

Teknologi merupakan fasilitator dalam implementasi strategi CRM. Teknologi berfungsi untuk memfasilitasi akuisisi pengetahuan pelanggan dan melakukan analisis secara mendalam tentang pelanggan. Pengetahuan yang dimiliki tentang pelanggan digunakan untuk memformulasikan strategi pemasaran dan perencanaan pemasaran sehingga perusahaan dapat mempertahankan pelanggan.

Strategi ini menjadi faktor penting untuk mencapai keberhasilan perusahaan dalam membangun hubungan personal dengan pelanggan melalui bermacam metode komunikasi. Melalui interaksi dengan pelanggan, organisasi dapat mempertahankan dan memelihara hubungan dua belah pihak yang saling menguntungkan sehingga pada akhirnya loyalitas pelanggan dapat ditingkatkan melalui peningkatan nilai-nilai seperti kepercayaan, pengalaman pelanggan, dan keuntungan yang didapat.

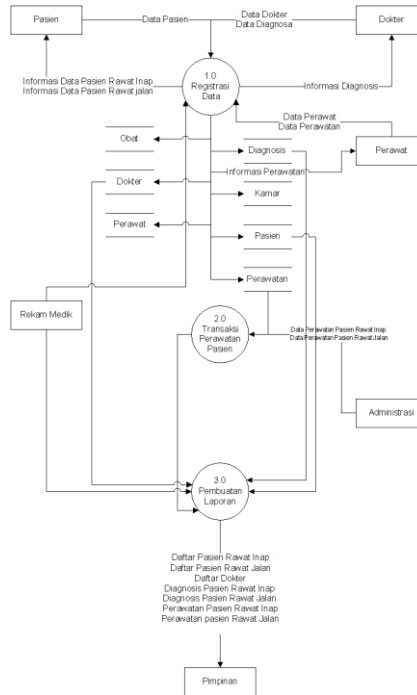
kepada pimpinan klinik secara akurat dan relevan, terperinci, dan mempermudah pembukuan laporan laba klinik. Berikut diagram alir yang dirancang dalam memudahkan perancangan sistem sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Konteks

3.1.3. Data Flow Diagram Lv 0

Berikut digambarkan sebuah diagram level 0 untuk memperjelas alur sistem yang akan dirancang dan dibangun:



Gambar 3. DFD Lv0

3.1.4. Tabel Data Pasien Rawat Inap

Berikut adalah sebuah tabel untuk data pasien rawat inap yang akan di input oleh pihak administrasi:

Tabel 1. Data Pasien Rawat Inap

#	Name	Type	Collation	Attributes	Null	Default
1	no_rm_inap	int(5)			No	None
2	nama_pasien	varchar(255)	latin1_swedish_ci		No	None
3	jenis_kelamin	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
4	alamat	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
5	telepon	varchar(13)	latin1_swedish_ci		No	None
6	umur	varchar(20)	latin1_swedish_ci		No	None
7	pekerjaan	varchar(200)	latin1_swedish_ci		No	None
8	tanggal_masuk	varchar(200)	latin1_swedish_ci		No	None
9	nama_penanggung_jawab	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
10	alamat_penanggung_jawab	varchar(200)	latin1_swedish_ci		No	None
11	telp_pj	varchar(13)	latin1_swedish_ci		No	None
12	pekerjaan_pj	varchar(200)	latin1_swedish_ci		No	None

3.1.5. Tabel Data Pasien Rawat Jalan

Berikut adalah sebuah tabel untuk data pasien rawat jalan yang akan di input oleh pihak administrasi:

Tabel 2. Data Pasien Rawat Jalan

#	Name	Type	Collation	Attributes	Null	Default
<input type="checkbox"/>	1 no_rm_jalan	int(5)			No	None
<input type="checkbox"/>	2 nama_pasien	varchar(255)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	3 jenis_kelamin	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	4 alamat	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	5 telepon	varchar(13)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	6 umur	varchar(20)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	7 pekerjaan	varchar(200)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	8 tanggal_masuk	varchar(200)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	9 nama_penanggung_jawab	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	10 alamat_penanggung_jawab	varchar(200)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	11 telp_pj	varchar(13)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	12 pekerjaan_pj	varchar(200)	latin1_swedish_ci		No	None

3.1.6. Tabel Data Dokter

Berikut adalah tabel dokter sebagai media penyimpanan data dokter yang berjaga pada klinik:

Tabel 3. Data Dokter

#	Name	Type	Collation	Attributes	Null	Default
<input type="checkbox"/>	1 id_dokter	int(5)			No	None
<input type="checkbox"/>	2 nama_dokter	varchar(255)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	3 jenis_kelamin	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	4 alamat	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	5 telepon	varchar(13)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	6 spesialis	varchar(20)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	7 gambar	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None

3.1.7. Tabel Data Perawat

Berikut adalah tabel perawat sebagai media penyimpanan data perawat yang berjaga pada klinik:

Tabel 4. Data Perawat

#	Name	Type	Collation	Attributes	Null	Default
<input type="checkbox"/>	1 id_perawat	int(5)			No	None
<input type="checkbox"/>	2 nama	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	3 alamat	varchar(40)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	4 telepon	varchar(13)	latin1_swedish_ci		No	None

3.1.8. Tabel Data Diagnosis Pasien Rawat Inap

Berikut adalah tabel diagnosis pasien rawat inap sebagai media penyimpanan data pasien yang dirawat pada klinik:

Tabel 5. Data Diagnosis Pasien Rawat Inap

#	Name	Type	Collation	Attributes	Null	Default
<input type="checkbox"/>	1 no_diag_inap	int(5)			No	None
<input type="checkbox"/>	2 no_rm_inap	int(5)			No	None
<input type="checkbox"/>	3 tanggal_diagnosis	varchar(255)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	4 nama_pasien	varchar(200)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	5 jenis_kelamin	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	6 alamat	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	7 telepon	varchar(13)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	8 umur	varchar(20)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	9 tanggal_masuk	varchar(200)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	10 keluhan	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	11 hasil_diagnosis	varchar(200)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	12 id_dokter	int(5)			No	None
<input type="checkbox"/>	13 nama_dokter	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None

3.1.9. Table Kamar

Berikut adalah table kamar sebagai media penyimpanan data kamar yang akan digunakan pasien pada klinik:

Tabel 6. Data Kamar

#	Name	Type	Collation	Attributes	Null	Default
<input type="checkbox"/>	1 id_kamar	varchar(5)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	2 nama_kamar	varchar(20)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	3 kelas	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	4 tarif	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	5 fasilitas	varchar(255)	latin1_swedish_ci		No	None

3.1.10. Tabel Data Diagnosis Pasien Rawat Jalan

Berikut adalah tabel diagnosis pasien rawat jalan sebagai media penyimpanan data pasien yang dirawat pada klinik:

Tabel 7. Data Diagnosis Pasien Rawat Jalan

#	Name	Type	Collation	Attributes	Null	Default
<input type="checkbox"/>	1 no_diag_jalan	int(5)			No	None
<input type="checkbox"/>	2 no_rm_jalan	int(5)			No	None
<input type="checkbox"/>	3 tanggal_diagnosis	varchar(255)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	4 nama_pasien	varchar(200)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	5 jenis_kelamin	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	6 alamat	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	7 telepon	varchar(13)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	8 umur	varchar(20)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	9 tanggal_masuk	varchar(200)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	10 keluhan	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	11 hasil_diagnosis	varchar(200)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	12 id_dokter	int(5)			No	None
<input type="checkbox"/>	13 nama_dokter	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None

3.1.11. Table Data Obat

Berikut adalah tabel obat sebagai media penyimpanan data obat yang akan diberikan kepada pasien pada klinik:

Tabel 7. Data Obat

#	Name	Type	Collation	Attributes	Null	Default
<input type="checkbox"/>	1 kode_obat	varchar(5)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	2 nama_obat	varchar(20)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	3 jenis_obat	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	4 harga_obat	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None

3.1.12. Table Perawatan Pasien Rawat Inap

Berikut adalah table perawatan pasien rawat inap sebagai media penyimpanan data perawatan pasien rawat inap pada klinik:

Tabel 8. Perawatan Pasien Rawat Inap

#	Name	Type	Collation	Attributes	Null	Default
<input type="checkbox"/>	1 no_rawat_inap	int(5)			No	None
<input type="checkbox"/>	2 nama_pasien	varchar(200)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	3 jenis_kelamin	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	4 umur	varchar(20)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	5 id_kamar	varchar(5)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	6 nama_kamar	varchar(20)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	7 kelas	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	8 tarif	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	9 nama_obat	varchar(20)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	10 harga_obat	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	11 biaya_dokter	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	12 biaya_obat	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	13 biaya_kamar	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
<input type="checkbox"/>	14 total_biaya	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None

3.1.13. Table Perawatan Pasien Rawat Jalan

Berikut adalah table perawatan pasien rawat jalan sebagai media penyimpanan data perawatan pasien rawat jalan pada klinik:

Tabel 9. Perawatan Pasien Rawat Jalan

#	Name	Type	Collation	Attributes	Null	Default
1	no_rawat_jalan	int(5)			No	None
2	nama_pasien	varchar(200)	latin1_swedish_ci		No	None
3	jenis_kelamin	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
4	umur	varchar(20)	latin1_swedish_ci		No	None
5	nama_obat	varchar(20)	latin1_swedish_ci		No	None
6	harga_obat	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
7	biaya_dokter	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
8	biaya_obat	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None
9	total_biaya	varchar(100)	latin1_swedish_ci		No	None

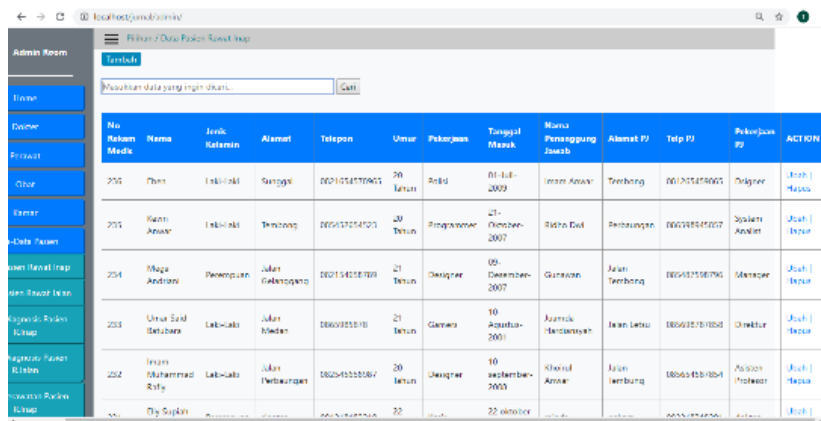
4. IMPLEMENTASI SISTEM

Implementasi sistem merupakan prosedur yang dilakukan untuk menyelesaikan desain yang ada dalam dokumen desain sistem yang disetujui dan menguji menginstal, memulai, serta menggunakan sistem yang baru atau sistem yang diperbaiki.

Penggunaan suatu komputer untuk memecahkan suatu sistem yang baik sehingga tercapainya pelaksanaan tugas yang baik yaitu dengan menjadikan data dapat dikelola menjadi informasi. Adapun langkah-langkah dalam pengimplementasian sistem informasi administrasi rawat jalan dan rawat inap pada Klinik Zaky Sinar Husada dengan menyediakan perangkat keras Hardware dan perangkat lunak Software. Software yang dibutuhkan adalah sistem operasi windows 10 64 bit, dan bahasa pemrograman yang digunakan untuk mendesain program. Sistem yang telah lulus uji test, akan digunakan oleh pengguna sistem, selama penggunaan sistem perlu adanya pemeliharaan untuk menjaga kelangsungan sistem.

4.1. Tampilan Data Pasien Rawat Inap

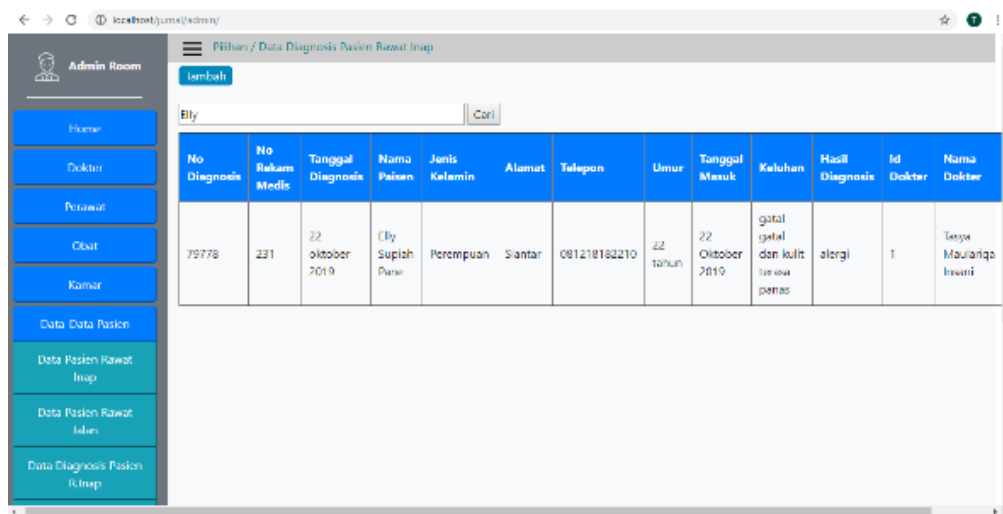
Form yang digunakan ini berisi daftar pasien rawat inap yang dirawat di klinik Zaky Sinar Husada. Adapun tampilannya:



Gambar 4. Data Pasien Rawat Inap

4.2. Tampilan Pencarian Data

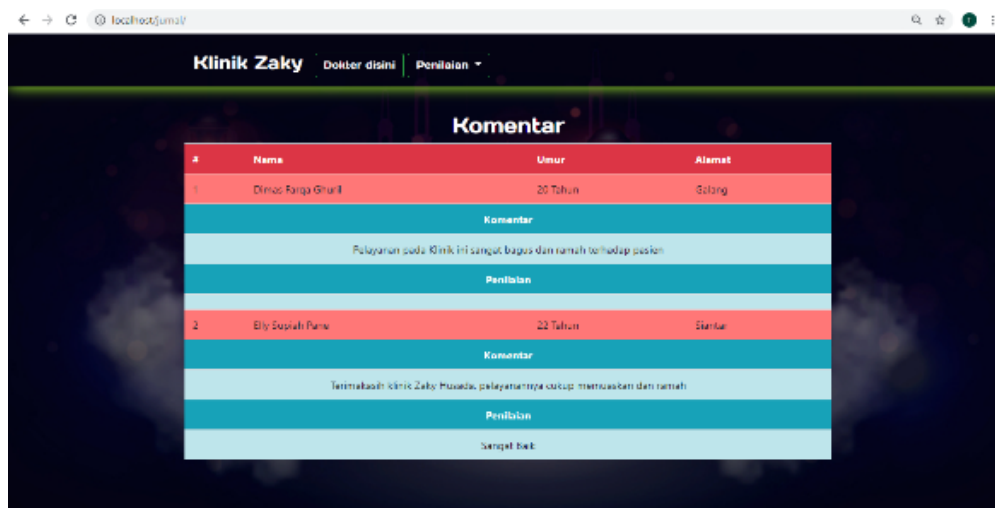
Form yang digunakan untuk pencarian data pasien yang bertujuan dalam mempermudah mencari riwayat rekam medis yang pasien lakukan di klinik Zaky Sinar Husada. Tampilannya sebagai berikut:



Gambar 5. Pencarian Data Pasien

4.3. Tampilan Penilaian

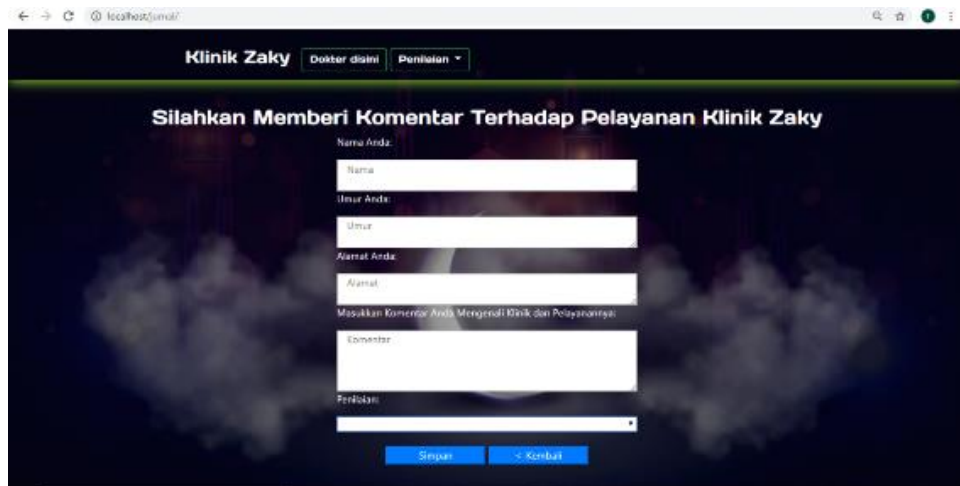
Tampilan penilaian merupakan tampilan yang dapat memberikan komentar dan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan klinik terhadap pasien. Adapun tampilannya sebagai berikut.



Gambar 6. Penilaian

4.4. Tampilan Input Penilaian Pelayanan

Tampilan input penilaian adalah tampilan yang dapat dimanfaatkan bagi orang yang telah mengunjungi klinik tersebut dalam memberikan komentar dan penilaian yang berdasarkan pelayanan klinik menurut pendapat mereka. Tampilannya adalah sebagai berikut:

The image shows a web browser window displaying a feedback form for 'Klinik Zaky'. The page title is 'Klinik Zaky' and there are navigation links for 'Daftar disini' and 'Penilaian'. The main heading of the form is 'Silahkan Memberi Komentar Terhadap Pelayanan Klinik Zaky'. Below this, there are several input fields: 'Nama Anda' (Name), 'Umur Anda' (Age), 'Alamat Anda' (Address), and a large text area for 'Masukkan Komentar Anda Mengenai Klinik dan Pelayanannya' (Enter your comment about the clinic and service). At the bottom of the form, there are two buttons: 'Simpul' (Submit) and 'Kembali' (Back).

Gambar 7. Input Penilaian Pelayanan

5. KESIMPULAN

Penulis telah mengambil kesimpulan berdasarkan penelitian pada sistem yang sedang berjalan pada Klinik Zaky Sinar Husada sebagai berikut.

1. Dengan perancangan aplikasi sistem informasi administrasi rawat inap dan rawat jalan pada klinik Zaky Sinar Husada yang kini baru, maka akan lebih praktis dan mempermudah dalam pengelolaan data rawat inap dan rawat jalan pasien sehingga laporan yang dibutuhkan akan lebih tepat, akurat dan cepat.
2. Dengan penambahan sistem *Customer Relationship Management* yang digunakan pada aplikasi website yang menggunakan fitur *comment*. dan *rating*. yang dapat diakses oleh siapa saja sebagai pengunjung klinik dapat mengapresiasi pendapat pengunjung terhadap klinik maupun pelayanannya. Dengan tambahan fitur tersebut maka sangat bermanfaat bagi klinik sebagai media promosi yang penilaiannya tersebut dapat dilihat oleh siapa saja pada website klinik Zaky.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Jogiyanto, H. M. 2010. Analisis dan Rancangan Sistem Informasi: Pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis. Yogyakarta: Andi Offset.
- [2] Gema R Yuda. 2012. Sistem Informasi Reservasi Hotel Pada Hotel Cibiru Endah. Skripsi. Bandung. Universitas Komputer Indonesia.
- [3] Widjaja Tunggal Amin, Customer Relationship Management, Konsep dan Kasus, (Jakarta: Harvarindo, 2006)
- [4] Kanaidi, & Ari, K. Analisis Customer Relationship Management (CRM) pada SBU Pos Admail, Banking and Management Review. 2011.