

## ANALISIS INFORMASI DAN PENGEMBANGAN DALAM PENERAPAN APLIKASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* KLINIK SEBAGAI PENDUKUNG EDUKASI PENYAKIT TIDAK MENULAR

Avid Wijaya<sup>a</sup>, Prima Souldoni Akbar<sup>b</sup>,  
Hartaty Sarma Sangkot<sup>c</sup>, Endang Sri Dewi Hastuti Suryandari<sup>d</sup>

<sup>a, b, c, d</sup>Poltekkes Kemenkes Malang, Jawa Timur 65119

<sup>a</sup>[avidwijaya@poltekkes-malang.ac.id](mailto:avidwijaya@poltekkes-malang.ac.id), <sup>b</sup>[primasouldoniakbar@gmail.com](mailto:primasouldoniakbar@gmail.com),  
<sup>c</sup>[hartatysarma@poltekkes-malang.ac.id](mailto:hartatysarma@poltekkes-malang.ac.id), <sup>d</sup>[endang\\_sri@poltekkes-malang.ac.id](mailto:endang_sri@poltekkes-malang.ac.id)

### ABSTRAK

Perkembangan disrupsi digital yang pesat telah mendorong sektor klinik untuk mengadaptasi teknologi sebagai alat penting dalam menjalin keterlibatan pasien sebagai konsumen kesehatan. Dalam upaya memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien, klinik-klinik kini semakin memahami perlunya memiliki sistem yang dapat menghubungkan secara efektif antara klinik dan pasien, dengan tujuan akhir untuk menciptakan loyalitas dalam transaksi kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan sebuah sistem aplikasi Customer Relationship Management (CRM) berbasis web di klinik-klinik. Dalam desain penelitian ini, digunakan pendekatan deskriptif dengan fokus pada analisis kebutuhan yang perlu dipenuhi dalam penerapan sistem aplikasi CRM di klinik-klinik. Subjek penelitian melibatkan klinik-klinik pratama yang berlokasi di kota Malang sebagai sampel yang mewakili beragam konteks klinik. Instrumen penelitian yang digunakan adalah pedoman wawancara yang memungkinkan pengumpulan data yang mendalam terkait kebutuhan dan harapan pengguna. Penerapan aplikasi CRM yang diusulkan ini juga melibatkan analisis sejauh mana pengguna merespons dan menerima aplikasi tersebut. Tahap awal penelitian adalah analisis informasi untuk memahami kebutuhan sistem yang beragam di berbagai klinik. Selanjutnya, pengembangan sistem di klinik-klinik merupakan langkah kunci dalam upaya meningkatkan pengalaman pasien dan interaksi antara klinik dan pasien. Penting untuk mencermati tanggapan pengguna terhadap aplikasi ini, bagaimana aplikasi tersebut memengaruhi interaksi antara pasien dan klinik, serta bagaimana respons pengguna dapat diartikan menjadi perbaikan sistem informasi baru yang lebih mudah dipahami oleh pengguna. Penelitian ini akan memberikan wawasan penting tentang bagaimana teknologi dan sistem aplikasi dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan pelayanan kesehatan dan interaksi antara klinik dan pasien.

**Kata kunci :** Analisis Kebutuhan Informasi, Pengembangan, CRM, Klinik, Penyakit Tidak Menular

### ABSTRACT

*The rapid development of digital disruption has driven the healthcare sector to embrace technology as a vital tool in engaging patients as health consumers. In the pursuit of providing better services to patients, clinics now increasingly recognize the need for a system that can effectively connect clinics and patients with the ultimate goal of fostering loyalty in healthcare transactions. This research aims to implement a web-based Customer Relationship Management (CRM) application system in clinics. In the design of this research, a descriptive approach is employed, with a focus on the analysis of the*

*requirements necessary for the implementation of CRM application systems in clinics. The research subjects involve primary care clinics located in the city of Malang, serving as samples that represent diverse clinic contexts. The research instrument used is an interview guide, enabling in-depth data collection regarding user needs and expectations. The proposed implementation of the CRM application also involves an analysis of the extent to which users respond to and accept the application. The initial stage of the research involves information analysis to comprehend the various system requirements in different clinics. Subsequently, the development of systems in these clinics is a key step in enhancing the patient experience and interactions between clinics and patients. It is crucial to closely monitor user feedback on this application, how the application affects interactions between patients and clinics, and how user responses can be interpreted into improvements in a new information system that is more user-friendly. This research will provide valuable insights into how technology and application systems can serve as effective tools in enhancing healthcare services and interactions between clinics and patients.).*

**Keywords:** *Information Needs Analysis, Development, CRM, Clinic, Non-Communicable Diseases*

## 1. PENDAHULUAN

Klinik merupakan salah satu ujung tombak pelayanan tingkat pertama dalam fasilitas pelayanan kesehatan. Dengan semakin berkembangnya layanan kesehatan di masyarakat, menjadikan klinik untuk bersaing dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Kebutuhan layanan kesehatan di masyarakat perlu perlu diimbangi dengan kualitas layanan yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pasien. Manajemen layanan kesehatan yang efektif mengarah pada tingkat kepuasan pasien yang tinggi dan meningkatkan antusiasme karyawan. Selain itu, sistem administrasi kesehatan yang efisien diperlukan untuk pemberian layanan yang berkualitas [1].

Permasalahan informasi yang diperoleh pasien terkadang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Kesulitan memperoleh informasi klinik yang detail mengakibatkan ketidakjelasan akan keterpercayaan terhadap suatu layanan kesehatan. Kinerja hubungan pelanggan dipengaruhi secara positif oleh kualitas informasi pelanggan, yang mengarah pada peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Customer Relationship Management (CRM) adalah strategi ideal untuk memanfaatkan alat dan strategi

media sosial, seperti yang ditunjukkan oleh mekanisme CRM sosial yang terbuka [2]. Hal ini yang menjadi tujuan apa yang harus ditetapkan dan pendekatan apa yang harus diambil oleh layanan kesehatan.

Dalam menerapkan layanan terhadap pasien, klinik perlu menerapkan teknologi berbasis hubungan jangka panjang dengan pasien. Pasien sebagai konsumen dalam layanan kesehatan berhak mendapat layanan dengan kualitas yang maksimal. CRM dapat membantu dalam meningkatkan hubungan klinik dengan pelanggan melalui media teknologi. CRM adalah salah satu bidang TI yang mengalami pertumbuhan dan perkembangan paling pesat dalam beberapa dekade terakhir, karena kemampuan yang diberikan CRM kepada penggunaannya untuk memiliki pandangan global tentang pelanggan mereka dan menempatkan pasien di pusat pelayanan kesehatan sebagai konsumen utama [3]. Dengan begitu pasien sebagai konsumen dan pelanggan klinik akan terfasilitasi dalam hubungan jangka panjang dalam memperoleh layanan pada klinik dengan pemanfaatan teknologi.

Pemanfaatan teknologi menjadikan layanan akan terfasilitasi secara mendasar.

Hal ini mendorong setiap kota untuk mencetuskan istilah smart city sebagai bagian perencanaan kota yang berbasis teknologi. Smart City merupakan konsep pengembangan dan pengelolaan kota yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menghubungkan, memantau, dan mengatur sumber daya kota yang beragam secara lebih efektif dan efisien. Pemerintah di seluruh dunia hampir secara universal mengadopsi peningkatan teknologi melalui ide kota pintar dalam hubungannya dengan studi perencanaan pembangunan. Dengan meningkatkan kualitas layanan, mendistribusikan informasi, dan membangun lingkungan yang berkelanjutan, kota-kota ini berharap dapat meningkatkan hasil masyarakat [4].

Kota Malang merupakan salah satu kota yang menerapkan smart city dalam pengembangan teknologi. Hubungan antara media sosial dengan konsep smart city tersebut yaitu sebagai bentuk implementasi dari smart city yang telah diterapkan, dengan begitu pemerintah daerah Kota Malang dapat memantau ataupun menyerap aspirasi masyarakat [5]. Sehingga keterbukaan akses teknologi dan infrastruktur di kota Malang akan berkembang lebih pesat nantinya. Menurut data BPS Kota Malang terdapat 85 klinik yang pratama yang tersebar di beberapa wilayah. Potensi pengembangan smart city dengan aplikasi CRM memfasilitasi masyarakat kota Malang dalam memperoleh akses teknologi kesehatan dalam memperoleh layanan klinik.

## 2. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan analisis penerimaan teknologi dengan model *Technology Acceptance Model (TAM)*. Subjek penelitian ini adalah klinik pratama yang ada di kota Malang. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari

kuesioner dan pedoman wawancara mendalam. Dengan adanya penerapan aplikasi CRM, perlu dilakukan analisis sejauh mana penerimaan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Tahapan dalam penelitian ini adalah analisis informasi untuk kebutuhan sistem di klinik dan mengembangkan Sistem di Klinik

Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai tantangan utama yang dihadapi oleh klinik dalam mengimplementasikan sistem Customer Relationship Management (CRM). Salah satu hipotesis yang diajukan adalah bahwa kustomisasi sistem CRM agar sesuai dengan proses bisnis klinik akan mengurangi resistensi perubahan dan meningkatkan penerimaan teknologi. Dengan mengidentifikasi tantangan utama ini dan mengujinya melalui kustomisasi sistem CRM, penelitian ini berusaha untuk menemukan solusi yang efektif dalam mengatasi permasalahan dan meningkatkan adopsi teknologi di klinik. Melalui pendekatan ini, diharapkan klinik akan dapat memaksimalkan manfaat dari sistem CRM sambil mengurangi hambatan yang mungkin timbul dalam perjalanan implementasinya.

Tempat Penelitian ini adalah terdiri dari 6 klinik pratama yang berada di wilayah Kota Malang. Setiap klinik akan diambil 2 orang perwakilan sebagai responden. Cara pengambilan sampel pada pasien menggunakan metode purposive sampling dengan menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

### a) Kriteria Inklusi

1. Petugas Administrasi atau tenaga kesehatan yang berada di klinik pratama wilayah kota Malang
2. Bersedia mengikuti studi ini.

### b) Kriteria Eksklusi

1. Petugas Administrasi atau tenaga kesehatan yang berhalangan/tidak hadir/sakit pada saat pengumpulan data

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Analisis informasi untuk kebutuhan sistem di klinik

##### 1. Klinik Kendedes:

Klinik Kendedes memiliki kebutuhan untuk memiliki sebuah sistem web profil yang dapat memberikan informasi lengkap tentang jasa medis yang mereka tawarkan, jadwal praktek dokter, dan informasi kontak. Kebutuhan ini terutama untuk membantu pasien mencari informasi dasar tentang klinik dan fasilitas yang tersedia.

##### 2. Klinik Swasthi Abhinaya:

Klinik Swasthi Abhinaya ingin memiliki halaman web profil yang mencakup informasi tentang spesialisasi mereka dalam pelayanan umum, serta tim medis yang kompeten dalam bidang tersebut. Mereka juga membutuhkan halaman yang memuat artikel kesehatan anak-anak dan sumber daya pendidikan untuk orang tua.

##### 3. Klinik Nayaka:

Klinik Nayaka memiliki fokus pada pelayanan kesehatan umum dan perlu sistem web profil yang mencakup informasi tentang layanan yang mereka tawarkan, biaya konsultasi, dan lokasi praktek klinik. Mereka juga ingin mengintegrasikan formulir kontak untuk membuat janji temu.

##### 4. Klinik Gadang Medika:

Klinik Gadang Medika membutuhkan sistem web profil yang mencakup daftar layanan medis yang tersedia, informasi tentang dokter dan staf

medis, serta testimonial pasien yang puas. Mereka juga ingin mengunggah artikel kesehatan terbaru.

##### 5. Klinik Widya Husada:

Klinik Widya Husada ingin memiliki halaman web profil yang mencakup informasi tentang spesialisasi dokter, jam buka, alamat, dan nomor telepon yang dapat dihubungi. Mereka juga berencana menyediakan daftar harga layanan medis mereka.

##### 6. Klinik dr. Irma:

Klinik dr. Irma ingin memiliki halaman profil yang mencakup informasi tentang layanan klinik rawat jalan. Mereka menanggapi positif mengintegrasikan informasi tentang penyakit edukasi penyakit tidak menular dalam profil mereka.

Analisis kebutuhan sistem web profil di kelima klinik menunjukkan bahwa setiap klinik memiliki kebutuhan yang spesifik sesuai dengan jenis layanan medis yang mereka tawarkan dan pasar target mereka. Dalam pembuatan sistem web profil, hal ini harus dipertimbangkan dengan serius untuk memastikan bahwa informasi yang disajikan di situs web mencerminkan akurat apa yang dapat diharapkan oleh pasien dan calon pasien.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kurniadi et al. (2020), mereka merancang dan mengembangkan sistem informasi rekam medis pada klinik menggunakan metode Extreme Programming [6]. Penelitian ini menunjukkan bahwa analisis kebutuhan

sistem informasi rekam medis sangat penting untuk memastikan sistem yang dibangun sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam hal ini, analisis kebutuhan sistem web profil di keenam klinik juga harus dilakukan dengan serius untuk memastikan bahwa sistem yang dibangun dapat memenuhi kebutuhan spesifik dari setiap klinik.

Integrasi informasi tentang pendidikan kesehatan terkait penyakit tidak menular menjadi penting dalam upaya edukasi pasien dan pencegahan penyakit. Dalam konteks ini, solusi yang diintegrasikan dengan sistem web profil dapat memberikan manfaat besar dalam mendukung edukasi penyakit tidak menular di setiap klinik. Dengan adanya integrasi ini, informasi yang relevan akan lebih mudah diakses oleh pasien dan masyarakat umum melalui situs web klinik. Hal ini akan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang penyakit tidak menular dan pada gilirannya dapat membantu mengurangi insiden penyakit tersebut [7]. Hal ini juga akan meningkatkan transparansi dan keterbukaan setiap klinik kepada pasien mereka. Dengan adanya akses mudah terhadap informasi ini, pasien akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang penyakit mereka dan dapat mengambil keputusan yang lebih baik terkait perawatan dan pencegahan. Transparansi ini juga dapat membangun kepercayaan antara klinik dan pasien, sehingga pasien merasa lebih nyaman dan yakin dalam memperoleh layanan kesehatan.

Penting untuk mempertimbangkan beberapa elemen dalam pengembangan

sistem web profil klinik yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing klinik. Salah satu elemen yang perlu dipertimbangkan adalah formulir kontak untuk membuat janji temu. Hal ini penting karena formulir kontak memudahkan pasien untuk menghubungi klinik dan membuat janji temu dengan dokter atau tenaga medis yang dibutuhkan [8].

Selain itu, integrasi dengan media sosial juga merupakan elemen penting dalam pengembangan sistem web profil klinik. Integrasi dengan media sosial memungkinkan klinik untuk memperluas jangkauan mereka dan meningkatkan visibilitas di platform media sosial. Dengan adanya integrasi ini, klinik dapat mempromosikan layanan mereka, berbagi informasi kesehatan, dan berinteraksi dengan pasien melalui platform media sosial [9].

Pengoptimalan SEO (Search Engine Optimization) juga perlu diperhatikan dalam pengembangan sistem web profil klinik. Dengan mengoptimalkan SEO, klinik dapat meningkatkan visibilitasnya di mesin pencari seperti Google. Hal ini penting karena banyak pasien mencari informasi kesehatan melalui mesin pencari, dan dengan meningkatkan visibilitasnya, klinik dapat lebih mudah ditemukan oleh calon pasien [10].

Dalam keseluruhan, pengembangan sistem web profil yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing klinik merupakan langkah penting dalam memperluas jangkauan klinik dan meningkatkan aksesibilitas informasi kesehatan kepada pasien. Dengan

mempertimbangkan elemen-elemen seperti formulir kontak, integrasi dengan media sosial, dan pengoptimalan SEO, klinik dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk berkomunikasi dengan pasien, mempromosikan layanan mereka, dan memberikan informasi kesehatan yang relevan kepada masyarakat [8]–[10].

Dampak penerapan Customer Relationship Management (CRM) terhadap kepuasan pasien dan efisiensi layanan klinik dapat menjadi faktor kunci dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan. Keberhasilan penerapan aplikasi CRM seharusnya memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien dalam berbagai cara. Pertama, aplikasi CRM dapat memungkinkan klinik merespons kebutuhan dan pertanyaan pasien dengan lebih cepat. Dengan manajemen janji temu yang lebih efisien dan komunikasi yang lebih baik, pasien dapat merasa dihargai dan didengarkan. Selain itu, pengumpulan data pasien yang komprehensif melalui CRM dapat membantu klinik memberikan perawatan yang lebih personal dan terfokus, disesuaikan dengan kebutuhan individu [11].

Penelitian telah menunjukkan bahwa pengenalan manajemen kasus seluler dan aplikasi pendukung keputusan berbiaya rendah dapat menyebabkan perubahan perilaku dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh petugas kesehatan [12]. Aplikasi ini dapat membantu meningkatkan konseling kesehatan, layanan teknis, dan kualitas pendidikan kesehatan. Lebih lanjut, penggunaan aplikasi CRM dapat mendukung usaha kecil dan menengah

dalam menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggannya dan meningkatkan hubungan pelanggan [13].

### Mengembangkan Sistem di Klinik

Dalam pengembangan sistem di enam klinik perlu adanya pengembangan dalam penerapan *customer relationship management*. Data yang diperoleh dapat disimpulkan kebutuhan minimal dalam penerapan halaman informasi aplikasi yang ada pada tabel 1 berikut.

**Tabel 1.** Halaman Informasi Kebutuhan Aplikasi di Klinik

No.	Halaman Informasi
1	Profil dan Visi Misi Klinik
2	Jenis Pelayanan Klinik
3	Informasi Kontak
4	Media Sosial
5	Informasi Edukasi Penyakit Tidak Menular

#### 1. Profil dan Visi Misi Klinik:

Setiap klinik sekarang memiliki halaman profil yang mencakup informasi tentang sejarah, visi, dan misi mereka. Profil ini mencakup informasi singkat tentang latar belakang klinik dan tujuan mereka dalam memberikan layanan kesehatan.

Profil dan visi misi klinik adalah informasi yang penting bagi pasien dan masyarakat umum. Hal ini membantu mereka untuk memahami nilai-nilai yang dipegang oleh klinik dan apa yang dapat mereka harapkan dari pelayanan yang disediakan.

## 2. Jenis Pelayanan Klinik:

Setiap klinik sekarang memiliki daftar jenis pelayanan yang mereka tawarkan, termasuk pemeriksaan kesehatan, perawatan penyakit kronis, pelayanan anak-anak, pelayanan gigi, dll.

Menyediakan informasi tentang jenis pelayanan yang tersedia membantu pasien untuk memilih klinik yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Ini juga dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang beragam pelayanan yang tersedia di klinik.

## 3. Informasi Kontak:

Informasi kontak lengkap, termasuk alamat klinik, nomor telepon, dan alamat email, sekarang tersedia di situs web masing-masing klinik.

Informasi kontak yang mudah diakses memungkinkan pasien untuk menghubungi klinik dengan lebih mudah. Hal ini juga membantu dalam membangun hubungan yang lebih baik antara klinik dan pasien.

## 4. Media Sosial:

Beberapa klinik telah mengintegrasikan tautan ke akun media sosial mereka di situs web mereka, memungkinkan pasien untuk mengikuti perkembangan klinik dan mendapatkan informasi terkini.

Penggunaan media sosial dapat menjadi alat yang kuat dalam berkomunikasi dengan pasien dan masyarakat. Ini dapat digunakan untuk berbagi artikel edukasi, peringatan acara, dan berita terbaru tentang klinik.

## 5. Informasi Edukasi Penyakit Tidak Menular:

Setiap klinik telah memasukkan informasi edukasi penyakit tidak menular di situs web mereka. Informasi ini mencakup faktor risiko, gejala, pencegahan, dan pengelolaan penyakit tidak menular.

Edukasi kesehatan terkait penyakit tidak menular adalah langkah penting dalam meningkatkan kesadaran dan pencegahan penyakit tersebut. Informasi ini dapat membantu pasien dalam mengambil langkah-langkah yang lebih baik dalam menjaga kesehatan mereka.

Pengembangan sistem informasi di klinik telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan transparansi dan keterbukaan klinik kepada pasien serta memberikan sumber daya penting bagi pasien dan masyarakat dalam menjaga dan meningkatkan kesehatan mereka. Dengan adanya sistem informasi yang terintegrasi, klinik dapat memberikan akses informasi yang lebih mudah dan cepat kepada pasien, sehingga pasien dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan mereka [14], [15]. Selain itu, sistem informasi ini juga dapat membantu dalam edukasi penyakit tidak menular, dengan memberikan informasi yang akurat dan terpercaya kepada pasien dan masyarakat [16].

Penerapan CRM dalam praktik klinis nyata dapat membawa beberapa manfaat. Dalam sebuah studi yang dilakukan oleh Monalisa dan rekan-rekan (2020), penelitian difokuskan pada

pengembangan Sistem Informasi Klinik Umum dan Bersalin yang berbasis pada konsep Customer Relationship Management (CRM). Dalam penelitian ini, para peneliti memilih pendekatan CRM operasional yang otomatisasi interaksi antara klinik dan pasien, menggunakan berbagai perangkat lunak CRM untuk mengotomatisasi fungsi pemasaran dan penjualan. Implementasi sistem CRM memungkinkan klinik untuk meningkatkan efisiensi dalam operasional mereka dan membangun hubungan yang kuat dengan pasien melalui komunikasi dua arah [17].

Penelitian lainnya Dainuri & Samsinar (2023) menganalisis dan merancang sistem Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) untuk meningkatkan loyalitas pasien di Klinik Pinangasia. Peneliti melakukan analisis untuk mengumpulkan informasi dan data, kemudian mengimplementasikan sistem menggunakan PHP, HTML, dan MySQL. Hasil penelitian bertujuan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi klinik dan meningkatkan loyalitas pasien dengan membangun kepercayaan terhadap layanan kesehatan klinik [18].

Selanjutnya penelitian Utomo dkk. (2016) fokus pada perancangan sistem Customer Relationship Management pada sebuah klinik, khususnya Klinik Meritjan Pratama Nusa Medika. Para peneliti menganalisis operasi klinik dan mengembangkan prototipe sistem CRM berdasarkan situs web. Penerapan sistem CRM memudahkan klinik dalam mengelola proses bisnisnya dan menjalin komunikasi yang efektif dengan pasien [19].

#### 4. KESIMPULAN

Pengembangan sistem web profil di berbagai klinik memiliki tujuan untuk memberikan informasi yang relevan kepada pasien dan masyarakat. Masing-masing klinik memiliki kebutuhan spesifik sesuai dengan jenis layanan medis yang mereka tawarkan, dan inilah yang memandu pengembangan sistem mereka. Selain itu, integrasi informasi tentang penyakit tidak menular menjadi penting dalam upaya edukasi pasien dan pencegahan penyakit.

Penting untuk memahami bahwa analisis kebutuhan sistem web profil klinik sangat penting, seperti yang ditunjukkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Kurniadi et al. Analisis ini memastikan bahwa sistem yang dibangun sesuai dengan kebutuhan pengguna dan mampu memberikan informasi yang akurat dan bermanfaat kepada pasien.

Dalam pengembangan sistem web profil klinik, elemen-elemen seperti formulir kontak, integrasi dengan media sosial, dan pengoptimalan SEO juga harus dipertimbangkan. Hal ini membantu klinik dalam berkomunikasi dengan pasien, mempromosikan layanan mereka, dan meningkatkan visibilitas di mesin pencari. Semua ini bertujuan untuk memudahkan pasien dalam mengakses informasi, menjaga kesehatan, dan membangun hubungan yang lebih baik antara klinik dan pasien.

Pengembangan sistem informasi di klinik telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan transparansi, keterbukaan, dan edukasi kesehatan kepada pasien dan masyarakat. Ini membantu

dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tentang beragam layanan kesehatan yang tersedia dan penting dalam upaya pencegahan penyakit tidak menular.

Adanya fakta bahwa tidak ada sistem yang benar-benar sempurna perlu selalu diingat. Sistem CRM juga memiliki potensi kelemahan yang harus dipertimbangkan. Salah satu kerawanan yang mungkin timbul adalah biaya awal yang cukup tinggi yang terkait dengan adopsi dan integrasi sistem ini. Selain itu, tantangan lain mungkin timbul ketika melatih staf klinik agar dapat menggunakan CRM dengan efisien. Aspek kerumitan teknis dalam mengelola dan merawat sistem juga harus diperhitungkan. Meskipun begitu, keunggulan yang ditawarkan oleh CRM dalam meningkatkan kepuasan pasien, memperkuat hubungan antara klinik dan pasien, serta memberikan akses mudah ke informasi kesehatan, merupakan aspek-aspek yang sangat penting. Oleh karena itu, manfaat jangka panjang dari penerapan CRM mungkin akan sebanding dengan kerumitan dan biaya awal yang terlibat, menjadikannya sebagai investasi yang sangat berharga bagi klinik yang berusaha untuk meningkatkan pelayanan kesehatan mereka.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. A. Amer, “Impact of Healthcare Management and Control on Service Delivery, a Case of Oklahoma Healthcare Facilities,” *Open J Nurs*, vol. 11, no. 06, pp. 435–441, 2021, doi: 10.4236/ojn.2021.116037.
- [2] Z. Soltani and N. J. Navimipour, “Customer relationship management mechanisms: A systematic review of the state of the art literature and recommendations for future research,” *Comput Human Behav*, vol. 61, pp. 667–688, 2016, doi: 10.1016/j.chb.2016.03.008.
- [3] V. Guerola-Navarro, R. Oltra-Badenes, H. Gil-Gomez, and A. Iturricha Fernández, “Customer relationship management (CRM) and Innovation: A qualitative comparative analysis (QCA) in the search for improvements on the firm performance in winery sector,” *Technol Forecast Soc Change*, vol. 169, 2021, doi: 10.1016/j.techfore.2021.120838.
- [4] D. N. Sari, “SMART CITY DEVELOPMENT PLANNING: A STUDY OF STRUCTURED LIBRARY (Systematic Literature Review) Devi,” *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 19, no. 1, 2021.
- [5] F. Akbaruddin, “Implementasi Konsep Smart City di Kota Malang Menuju Pembangunan Berkelanjutan,” *Jurnal Sosial Politik Integratif*, vol. 1, no. 1, pp. 15–26, 2021.
- [6] D. Kurniadi and A. Mulyani, “Rancang Bangun Sistem Informasi Rekam Medis Pada Klinik Menggunakan Metode Extreme Programing,” *Jurnal Algoritma*, vol. 17, no. 2, pp. 440–451, Feb. 2021, doi: 10.33364/algoritma/v.17-2.440.
- [7] H. Malini, D. P. Lenggogeni, and F. Qifti, “PELATIHAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI DALAM EDUKASI DIABETES AWARENESS BAGI PENANGGUNG

- JAWAB USAHA KESEHATAN SEKOLAH (UKS) DI PUSKESMAS KOTA PADANG,” *Jurnal Warta Pengabdian Andalas*, vol. 28, no. 4, pp. 502–508, Dec. 2021, doi: 10.25077/jwa.28.4.502-508.2021.
- [8] R. T. Budiyanth and P. M. Herlambang, “PERLINDUNGAN HUKUM PASIEN DALAM LAYANAN KONSULTASI KESEHATAN ONLINE,” *JURNAL HUKUM KESEHATAN INDONESIA*, vol. 1, no. 01, pp. 1–10, Apr. 2021, doi: 10.53337/jhki.v1i01.1.
- [9] A. Andipradana and K. Dwi Hartomo, “Rancang Bangun Aplikasi Penjualan Online Berbasis Web Menggunakan Metode Scrum,” *Jurnal Algoritma*, vol. 18, no. 1, pp. 161–172, Aug. 2021, doi: 10.33364/algoritma/v.18-1.869.
- [10] B. Adi Pranata, A. Hijriani, and A. Junaidi, “PERANCANGAN APPLICATION PROGRAMMING INTERFACE (API) BERBASIS WEB MENGGUNAKAN GAYA ARSITEKTUR REPRESENTATIONAL STATE TRANSFER (REST) UNTUK PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI PASIEN KLINIK PERAWATAN KULIT,” *Jurnal Komputasi*, vol. 6, no. 1, pp. 33–42, Apr. 2018, doi: 10.23960/komputasi.v6i1.1554.
- [11] I. Setyaningsih, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP PASIEN MENGGUNAKAN PENDEKATAN LEAN SERVPERF (LEAN SERVICE DAN SERVICE PERFORMANCE) (Studi Kasus Rumah Sakit X),” *SPEKTRUM INDUSTRI*, vol. 11, no. 2, p. 133, Oct. 2013, doi: 10.12928/si.v11i2.1657.
- [12] M. McNabb *et al.*, “Assessment of the Quality of Antenatal Care Services Provided by Health Workers Using a Mobile Phone Decision Support Application in Northern Nigeria: A Pre/Post-Intervention Study,” *PLoS One*, vol. 10, no. 5, p. e0123940, May 2015, doi: 10.1371/journal.pone.0123940.
- [13] N. B. Mahatma Wicaksana, “Implementasi CRM (Customer Relationship Management) Menggunakan VTiger CRM Pada Perusahaan (Studi Kasus: CV. Maha Sari),” *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, vol. 9, no. 4, pp. 3666–3686, Dec. 2022, doi: 10.35957/jatisi.v9i4.3086.
- [14] H. Rohman and M. Wulandari, “SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RAWAT JALAN DI KLINIK PRATAMA: SURAT KETERANGAN MEDIS, LAPORAN KUNJUNGAN PASIEN, OBAT, PEMBAYARAN,” *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 1, no. 2, Sep. 2019, doi: 10.36499/jinrpl.v1i2.2956.
- [15] F. Adikara, S. Sandfreni, and R. Prastya, “Penerapan Metode Organization Goal-Oriented Requirements Engineering (OGORE) untuk Pembangunan Sistem Pendaftaran Klinik Fisioterapi,” *Jurnal Edukasi dan Penelitian Informatika (JEPIN)*, vol. 6, no. 3, p. 308, Dec. 2020, doi: 10.26418/jp.v6i3.41082.
- [16] H. Kurniasih, K. D. Purnanti, and R. Atmajaya, “PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PENYAKIT

- TIDAK MENULAR (PTM)  
BERBASIS TEKNOLOGI  
INFORMASI,” *Jurnal Teknoinfo*, vol.  
16, no. 1, p. 60, Jan. 2022, doi:  
10.33365/jti.v16i1.1520.
- [17] Siti Monalisa, S. Ma’arif, and F. Kurnia,  
“Rancang Bangun Sistem Informasi  
Klinik Umum dan Bersalin Berbasis  
Customer Relationship Management,”  
*Digital Zone: Jurnal Teknologi  
Informasi dan Komunikasi*, vol. 11, no.  
1, pp. 11–19, May 2020, doi:  
10.31849/digitalzone.v11i1.3062.
- [18] W. Dainuri and S. Samsinar,  
“ANALISIS DAN PERANCANGAN  
ELECTRONIC CUSTOMER  
RELATIONSHIP MANAGEMENT  
(E-CRM) DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS  
PASIEN KLINIK PINANGSIA,”  
*IDEALIS: InDonEsiA journal  
Information System*, vol. 6, no. 1, pp.  
37–46, Jan. 2023, doi:  
10.36080/idealism.v6i1.2989.
- [19] Y. B. Utomo, W. W. Winarno, and A.  
Amborowati, “PERANCANGAN  
CUSTOMER RELATIONSHIP  
MANAGEMENT PADA KLINIK  
(Studi Kasus: Klinik Pratama Nusa  
Medika Meritjan),” *MULTITEK  
INDONESIA*, vol. 10, no. 1, p. 57, Oct.  
2016, doi: 10.24269/mtkind.v10i1.239.