

Penggunaan SMS sebagai metode CRM dalam menanggapi keluhan pasien di Puskesmas Kowilut Kota Kediri

Gerardin Ranind Kirana, Reny Nugraheni
Administrasi dan Kebijakan Kesehatan

AIM / OBJECTIVE

Customer Relationship Management System merupakan suatu cara untuk menjaga hubungan yang baik antara penyedia layanan kesehatan dengan pasien, yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien, menjalin komunikasi yang efektif, dan dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Metode paling efektif yang digunakan oleh Puskesmas Kowilut Kota Kediri untuk menjalankan sistem CRM adalah menggunakan SMS keluhan, oleh karena itu **tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengobservasi operasional penggunaan SMS sebagai metode CRM dalam menanggapi keluhan pasien di Puskesmas Kowilut Kota Kediri.**

METHODS

Penelitian ini bersifat **deskriptif**. Subyek penelitian adalah metode yang digunakan oleh Puskesmas Kowilut Kota Kediri untuk menjalankan sistem CRM yaitu penggunaan SMS keluhan. Koordinator dan anggota tim Surveyor Kepuasan Pelanggan adalah responden. Mengumpulkan informasi melalui wawancara dan observasi.

RESULTS

Ada **tiga tahapan** dalam hal penanganan keluhan pasien melalui SMS keluhan.

- 1. Yang pertama**, Tim SKP menerima keluhan pasien melalui SMS, dicatat, dilaporkan, serta menawarkan solusi terhadap keluhan pasien tersebut. Koordinator Tim SKP yang kemudian meneruskan laporan kepada wakil manajemen mutu.
- 2. Tahap kedua** adalah wakil manajemen mutu mendokumentasikan keluhan dan solusi kedua yang ditawarkan kepada pasien sebelum menyerahkan laporan tertulis kepada penanggung jawab mutu puskesmas yaitu Kepala Puskesmas Kowilut Kota Kediri.
- 3. Tahap ketiga** adalah keluhan pasien yang terdokumentasi akan dibahas pada rapat internal dan dicari jalan keluarnya agar tidak ada kejadian serupa yg terulang kembali, serta melakukan perbaikan dan hasil perbaikannya akan ditampilkan pada majalah dinding puskesmas agar dapat dibaca oleh para pasien yang berobat.

CONCLUSIONS

Penggunaan SMS keluhan merupakan metode CRM yang paling efektif, karena keluhan pasien terdokumentasi dengan baik dan perbaikan dapat dilakukan dengan cepat. SOP untuk pelaksanaan metode tersebut perlu untuk segera dibuat oleh Tim SKP dan penanggung jawab mutu.

Ke depannya, perlu dilakukan pengembangan program untuk metode ini, salah satu caranya adalah dengan menggunakan beberapa media lain untuk menyampaikan keluhan secara langsung kepada tim SKP, misalnya dengan email dan media sosial lainnya.

Kata Kunci: Customer Relationship Management System, Manajemen Mutu, Puskesmas



REFERENCES

- [1] Wona C, Mi-Jung R, Jiyun P, Kwang-Jum K, Young-Dae K, & In-Young C. Information System Success Model for Customer Relationship Management System in health Promotion Centers. *Healthcare Informatics Research* 2013; 19(2): 110-120.
- [2] Combs HW, Laohasirichaikul B, & Chaipoopirutana. Effective Customer Relationship Management of Health Care: A Study of Hospitals in Thailand. *Journal of Management and Marketing Research* 2011; 1(1): 1-12.
- [3] Habidin NF, Ali N, Janudin SE, Zainol Z, Mustaffa WSW, & Hudin NS. Customer Relationship Management and Service Quality Improvement in Malaysian Healthcare Industry. *International Journal of Pharmaceutical Sciences Review and Research* 2015; 35(1): 203-209.
- [4] Ali N, Habidin NF, Jamaludin NH, Khaidir NA, & Shazali NA. Customer Relationship Management and Organizational Performance in Malaysian Healthcare Industry. *International Journal of Advancements in Research & Technology* 2013; 2(1): 1-5.
- [5] Asgar MG & Shahri S. Customer Relationship Management in Healthcare. *Science Journal (CSJ)* 2015; 36(3): 1003-1005.
- [6] Mohite RA, Kanthe RU, & Pawar VP. Customer Relationship Management in Hospitals with Reference to Miraj City. *International Journal of Business Management & Research (IJBMR)* 2013; 3(1): 131-138.
- [7] Nasrabad RR. Customer Relationship Management in Agile Healthcare Organizations. *International Journal of Economics and Financial Issues* 2017; 7(2): 730-732.