

# Evaluasi sistem pendaftaran konsultasi dokter via short message service dengan penerapan konsep customer relationship management di RSIA Hermina Jatinegara tahun 2006 = System evaluation for doctor consultation registration by means of short message service applying customer relationship management concept at RSIA Hermina Jatinegara in 2006

Zulham Ertanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109243&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Suatu rumah sakit yang berfokus pada pasiennya, terlebih pada era globalisasi saat ini, sangat dipengaruhi oleh perubahan lingkungan baik dari dalam maupun dari luar. ditambah dengan adanya perkembangan teknologi juga ikut mempengaruhi bentuk pelayanan rumah sakit. salah satunya dalam bentuk pelayanan terhadap pasien, dimana rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan informasi kepada pasien dengan cepat, efektif, efisien serta berkualitas. Alternatif pendekatan pengembangan yang relatif baru adalah mengembangkan sistem informasi-berdasarkan kemajuan\_teknologi khususnya\_pada media telekomunikasi dengan memanfaatkan mobile phone.

Upaya didalam meningkatkan pelayanan, Rumah Sakit Ibu dan Anak HERMINA Jatinegara untuk lebih berfokus kepada pasiennya. dalam hal ini dengan dibuatnya suatu sistem pendaftaran konsultasi dokter via SMS. bentuk layanan yang baru diimplementasikan pada bulan November 2004, ini merupakan salah satu cara untuk mempermudah pasien didalam melakukan pendaftaran konsultasi dokter, baik untuk pasien yang sudah memiliki nomor medical record (pasien lama), ataupun yang belum memiliki nomor medical record (pasien baru), dapat memanfaatkan SMS untuk mendapatkan nomor tunggu.

Berdasarkan data awal hasil kegiatan residensi di Rumah Sakit Ibu dan Anak HERMINA Jatinegara yang menyatakan bahwa perbandingan pasien yang melakukan pendaftaran melalui SMS dengan manual selama tahun 2005 sebesar 10.54 persen dari total pendaftaran pasien rawat jalan, jauh dari yang ditargetkan oleh pihak manajemen Rumah Sakit HERMINA Jatinegara yaitu sekitar 50 persen. Ditambah dari hasil survey sekitar 49 persen dari 30 responden yang menyatakan terjadi keterlambatan dari segi kecepatan respon time (konfirmasi jawaban dari SMS Center Rumah Sakit Ibu dan Anak HERMINA Jatinegara ) yaitu sekitar 15 menit.

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sistem pendaftaran SMS yang sedang berjalan untuk mendapatkan gambaran proses pelaksanaan di Rumah Sakit Ibu dan Anak HERMINA Jatinegara. sebagai dasar untuk memperbaiki atau menyusun upaya-upaya peningkatan kualitas sistem pendaftaran konsultasi dokter via SMS dengan pendekatan konsep Customer Relationship Management, Dengan tujuan khususnya: (1) Untuk diketahuinya faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pendaftaran konsultasi dokter di Rumah Sakit Ibu dan Anak HERMINA Jatinegara melalui SMS ditinjau dari segi internal manajemen.. (2) Untuk diketahuinya apakah sistem pendaftaran konsultasi dokter via SMS telah memenuhi kebutuhan internal manajemen dalam hal ini yang meliputi pengelolaan serta pengontrolan. (3) Untuk diketahui apakah

sistem pendaftaran konsultasi dokter via SMS tersebut dapat mengadaptasi konsep CRM, sebagai dasar untuk pengembangan sistem.

Metode yang digunakan untuk mengevaluasi sistem dianalisis secara kualitatif yang bersifat pengembangan. dengan cara pengamatan langsung pada kegiatan-kegiatan di bagian informasi dan Costumer Service serta wawancara mendalam yang melibatkan Kepala Departemen Marketing Group Rumah Sakit Ibu dan Anak HERMINA. Kepala t rusan Bagian Informasi dan Costumer Service ,Kepala EDP/HIS (Electraiaic:-:auto Processing /Hospital Information Staff) guna mendapatkan informasi mengenai gambar sistem informasi pendaftaran konsultasi dokter via SMS.

Hasil penelitian memberikan informasi bahwa munculnya faktor-faktor permasalahan yang bersifat teknis dibandingkan dengan faktor faktor yang disebabkan karena permasalahan pada sumber daya manusia di Rumah Sakit Ibu dan Anak HERMINA Jatinegara. didalam melayani pasien yang mendaftarkan konsultasi dokter via SMS. seperti sinyal hand phone di SMS Center yang sering drop, sehingga dapat menyebabkan ada beberapa SMS dari pasien yang tidak masuk, tertunda (pending), masih perlunya hack up dari EDP secara terus menerus karena masih sering terjadi error (sering mati) dan up date berkala untuk nomer MR (Medical Record) pasien diprogram Magic yang tidak otomatis link ke program SMS, disamping itu perlunya perbaikan dari segi marketing tools, yang dipergunakan Rumah Sakit Ibu dan Anak HERMINA Jatinegara kurang menonjolkan brand image SMS terhadap pasien, sehingga dimungkinkan faktor kurangnya informasi yang didapat oleh pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak HERMINA Jatinegara, disamping itu pula kemampuan interpersonal bagian Front Office diperlukan untuk dapat lebih mengedukasi pasien agar memanfaatkan fasilitas sistem pendaftaran konsultasi dokter via SMS.

Penelitian lebih lanjut disarankan untuk mengembangkan sistem yang telah ada seperti menambahkan report module yang sangat penting untuk segera ditindaklanjuti, serta permasalahan yang bersifat teknis agar segera dapat dilakukan penyelesaian berupa solusi, apabila memungkinkan dipasangnya penguat sinyal dari provider SMS Center di Rumah Sakit Ibu dan Anak HERMINA Jatinegara. dimana kedepannya sistem ini dapat bermanfaat untuk manajemen rumah sakit dan pasien secara umumnya. bukan hanya digunakan untuk penanganan pendaftaran konsultasi saja, melainkan dapat digunakan oleh bagian marketing dan promosi untuk mengembangkan dan mengeksekusi bcrbagai strategi marketing, serta harapan kedepannya akan terintegrasi marketing communications dengan SMS Center di Rumah Sakit Ibu dan Anak HERMINA Jatinegara sebagai basis CAM. dengan pengembangan sistem dengan pendekatan CRM ini dapat dijadikan sebagai landasan pengambilan keputusan strategi yang sesuai dengan konsep Executive Information System.

---

In this new era of globalization, healthcare industry such as hospital, getting more focused to their costumers. This situation is influenced by good surround changing from within and from outside. Technological growth also come in handy influencing variety of hospital services, one of them is in the form of service to patient where hospital obliged to be able providing information to patient swiftly, effective, efficient and with quality. One of the newest technological devices-that have the prerequisite is mobile phone.

In effort to improving service by focusing on its patient, RSIA HERMINA Jatinegara develops a registration

system for doctor consultation using SMS. The service that was implemented on November 2004 ease patient to register themselves to the doctor, whether they previously registered patient (has medical record on RS1A HERMINA) or new patient, and instantly get their queue number for consultation by SMS.

Based on initial data collected when having resident duty on RS1A HERMINA Jatinegara displayed only 10.54 percent patient using SMS to register for doctor consultation. This number is far beyond targeted number by RS1A HERMINA management, which is 50 percent. Survey result showed 49 percent of 30 respondents complaining that response time of SMS system is not good. SMS reply from RS1A HERMINA Jatinegara's SMS center is about 15 minutes.

General purpose for this research is to evaluate currently running SMS registration system and to get a better view of process flow of RS1A HERMINA Jatinegara. The result of this research will be used for foundation to improve quality of SMS registration's service using Customer Relationship Management concept.

Specific purposes for this research are: (1) which factors that obstruct the SMS registration service from the internal management point of view. (2) Is the SMS registration system already fulfilled the need of internal management, include managing and controlling the system. (3) To find out whether the SMS registration system can adapt CRM concept as base for extend system development.

The method that is used to evaluate the system is analyzed in qualitative by observing Information-desk and Customer Service, and interviewing Head of Marketing Department RSJA HERMINA Jatinegara, Head of Information and Customer Service Department, Head of EDPIHIS (Electronic Data Processing 1 Hospital Information Staff) to retrieve information about information system process diagram for this SMS registration system.

The research showed that there are some technical problems arise instead of human resource problem. Some of the technical problem are mobile phone signal at SMS center is not good which caused some incoming SMS registration that failed to receive or failed to send the reply, software and hardware failure that required EDP to backup and update existing medical record in another system which has no link to SMS system. And another thing that require to resolve is marketing tools of RS1A HERMINA Jatinegara that need to advertise and educate the SMS registration system to their patient along with that. The management needs to improve their -from-office interpersonal skill to -promote and educate the system.

It is suggested that need another research to improve the existing system such as reporting module, which has important role to increase the service to management. In addition, if it is possible to put signal booster for SMS center at RS1A HERMINA Jatinegara to improve the service. Moreover, later the system can be extending to integrate with marketing tools for promotions. CRM concept approach can be used for decision making according to Executive Information System concept.