

ABSTRAK

Menghadapi keluhan dari pasien terkait pelayanan yang diberikan menunjukkan adanya indikasi pelayanan yang kurang baik bahkan tidak sesuai prosedur. Untuk mengetahui hal tersebut harus dilakukan survei secara berkala. Melaksanakan survei membutuhkan SDM khusus dan biaya yang tidak sedikit, hal ini akan sangat memberatkan bagi rumah sakit. Oleh sebab itu di kembangkanlah sebuah perangkat lunak yang akan dipergunakan untuk melakukan survei dan memproses data agar bisa dilihat hasilnya dan dari hasil tersebut akan dipergunakan untuk mengambil kebijakan. Perangkat lunak ini menggunakan metode Customer Relationship Management (CRM). Perangkat lunak ini sudah di uji coba selama 6 bulan di RSUD Royal Prima, pada bulan pertama banyak sekali mutu pelayanan yang kurang baik dan SOP tidak dijalankan dengan benar. Pada bulan berikutnya temuan-temuan tersebut telah di perbaiki sehingga selama 6 bulan uji coba, perangkat lunak survei ini telah terbukti bermanfaat dan biaya yang di butuhkan relatif sangat kecil karena tidak membutuhkan SDM khusus. Dengan kata lain perangkat lunak survei metode CRM dapat meningkatkan transparansi, responsivitas, dan kualitas layanan, serta mengelola tingkat kepuasan pasien tanpa bergantung pada pihak ketiga.

Keyword: CRM, perangkat lunak Survei, Customer Relationship Management, Aplikasi CRM