

ABSTRAK

Title : **Implementasi Costumer Relationship Management Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Klinik Sehat Keluarga Ceria Berbasis Web**

Name : **Meri Andriani**

No.Bp : **18101152610273**

Department : **Information System**

Advisor : **1. Surmayanti, S.Kom, M.Kom**
2. Annisak Izzaty Jamhur, S.Kom, M.Kom

Klinik Sehat Keluarga Ceria adalah klinik rawat jalan dan juga rawat inap yang didedikasikan untuk masyarakat umum serta dilengkapi dengan layanan kesehatan yang membantu dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Untuk memaksimalkan kualitas dan pelayanan pasien. Permasalahan terkait pelayanan pasien serta sistem yang terdapat pada Klinik Sehat Keluarga Ceria dalam pengelolaan data pasien Klinik Sehat Keluarga Ceria masih melakukannya dengan manual yaitu menuliskan nama-nama pasien yang sudah mendaftar kedalam buku besar untuk pasien. Menurut Kalakota dan Robinson CRM adalah fungsi terintegrasi dari strategi penjualan, pemasaran dan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan dari kepuasan pelanggan (Purnomo, 2020). CRM (Customer Relationship Management) merupakan strategi bisnis dalam mengkolaborasikan proses, manusia dan teknologi dalam menarik prospek bisnis. Setiap manusia yang menjadi relasi dapat dijadikan pelanggan, serta perlu dipertahankan dengan meningkatkan kepuasannya. Pelanggan yang puas ini akan menjadi loyal terhadap perusahaan (Helmi, 2020). menghasilkan sebuah sistem informasi rekam medis dgn metode crm agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan Setelah merancang aplikasi pengolahan data Klinik Sehat Keluarga Ceria, dapat diambil kesimpulan Program aplikasi ini dirancang agar dapat mempermudah Klinik Sehat Keluarga Ceria dalam mengelola informasi seperti, data pasien, data dokter, data rekam medis dan juga data pembayaran dan lainnya. Program ini juga terdapat menu pencarian data pasien yang secara otomatis tanpa harus mencari data manual pada buku, dan dengan di terapkannya metode CRM (Costumer Relationship Management) ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Klinik Sehat Keluarga Ceria penerapan sebuah sistem program yang sudah terkomputerisasi, diharapkan melakukan kegiatan yang dulunya dilakukan secara manual sekarang dapat menghasilkan laporan yang akurat dan efektif.

Kata Kunci : ***Customer Relationship Management (CRM), Klinik Sehat Keluarga Ceria***