

# PENERAPAN KONSEP CRM DALAM PELAYANAN INFORMASI PASIEN REHABILITASI NARKOBA BERBASIS MOBILE

**Andri Perangin-Angin , Alfonsus Situmorang, Doli Hasibuan**

Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Methodist Indonesia  
andriperanginangin8@gmail.com, fonsuss@gmail.com, hasibuan.doli@gmail.com

## Abstract

Drug rehabilitation in Bukit Doa Tuntung is one place for drug addicts to be rehabilitated and cured. The lack of delivery of health information and the process of healing time for addicts is still manual where family members must come to see and report is still in the form of paper in conveying the patient's health and the time process of the addict. The concept of CRM that is built is the notification of the patient's condition to the patient's family through the admin contact by using chat as well as the submission of complaints or questionnaires about patient services and can also be via sms notification for the family in the rehabilitation of Bukit Doa Tuntung. For this reason it is hoped that mobile technology that will be used in drug rehabilitation patient information services can later help users get health information easily and quickly.

**Key words :** CRM, Drug, rehabilitation, Mobile Application

## 1. PENDAHULUAN

Penggunaan narkoba telah menjadi ancaman serius yang dapat mengganggu kehidupan bangsa dan negara, baik secara fisik, mental, sosial dan ekonomi. Narkoba dapat menjerat siapa saja untuk menjadi korbannya, tidak memandang usia, pendidikan, sosial ataupun jenis kelamin, tua, muda, bahkan anak-anak tidak luput dari ancaman bahaya narkoba. Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian cepatnya telah membawa dunia memasuki era baru yang lebih cepat dari yang pernah dibayangkan sebelumnya. Perkembangan teknologi ini membawa perubahan dalam berbagai bidang kehidupan manusia. Salah satu hasil dari kemajuan teknologi adalah dihasilkannya teknologi mobile, yang sudah familiar digunakan dalam

kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, dengan melihat kondisi dan permasalahan yang ada, aplikasi mobile tersebut dapat digunakan sebagai suatu media yaitu berupa sistem yang menghubungkan antara Bukit Doa Tuntungan dengan masyarakat dengan membangun sebuah aplikasi yang mengimplementasikan suatu konsep *Customer Relationship Management* (CRM) nantinya dapat membantu masyarakat mendapatkan informasi dan proses waktu yang mereka butuhkan secara mudah dan cepat serta tidak harus datang ke Bukit Doa Tuntungan. Untuk mengukur sistem CRM yang sudah dibangun nantinya akan diterapkan sebuah model untuk menilai kinerja aplikasi yang sudah dibangun.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang ada saling berhubungan terkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk tujuan tertentu. sistem informasi mempunyai elemen-elemen yang mempunyai suatu tujuan tertentu. Selain itu sistem informasi juga mempunyai karakteristik- karakteristik pada sistem tersebut (Ermatita, 2016).

Sistem Informasi merupakan suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Sistem informasi mempunyai enam buah komponen yaitu:

- a) Komponen Input yaitu merupakan data yang masuk ke dalam sistem informasi. Komponen ini ada karena merupakan dasar dalam pengolahan informasi
- b) Komponen Output yaitu berupa informasi yang berguna bagi para pemakainya. Output dari sistem informasi dibuat dengan menggunakan data yang ada di basis data dan diproses menggunakan model tertentu.
- c) Komponen Basis Data yaitu basis data (database) adalah kumpulan dari data yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, tersimpan diperangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.

- d) Komponen Model yaitu informasi yang dihasilkan berasal dari data yang diambil dari basis data yang diolah lewat model-model tertentu yaitu model logika yang menunjukkan suatu proses perbandingan logika atau model matematik yang menunjukkan proses perhitungan matematika.
- e) Komponen Teknologi yaitu untuk mempercepat sistem informasi dalam pengolahan data.
- f) Komponen Kontrol **yaitu** digunakan untuk menjamin bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi merupakan informasi yang akurat.

### Customer Relationship Management

*Customer Relationship Management* adalah sebuah strategi bisnis yang pro aktif membangun suatu pilihan atau penyampaian untuk suatu organisasi dengan karyawan, untuk mencapai retensi yang lebih tinggi. Kebanyakan perusahaan yang melakukan *relationship management program*, bertujuan untuk memupuk kesetiaan konsumen dan membuat merek berjanji untuk menggunakan produk dan jasa perusahaan. Kesetiaan terhadap suatu produk sudah terbentuk, akan timbul perilaku *repeat buyer* (pembelian ulang), dimana konsumen akan berulang-ulang kali membeli produk perusahaan yang sama dalam jangka waktu panjang. Dengan situasi ini, sudah tentu perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkan volume penjualannya secara terus menerus (Supriyadi, 2014).

**Yayasan BUKIT DOA TUNTUNGAN** Merupakan tempat Rehabilitasi bagi orang yang ketergantungan Narkoba. Berdiri sejak Januari 1982, diatas lahan seluas ±3 Hektar, terletak di Jl. Tuntungan Golf No.120, Desa Durin Janga Kec Pancur Batu Kab Deli Serdang Sumatera Utara. Fasilitas Pusat Rehabilitasi Khusus Narkoba Bukit Doa Tuntungan ini memiliki suatu tujuan yang jelas yaitu : Melepaskan pecandu narkoba dari ketergantungan dan mempersiapkan mereka untuk kembali ke tengah-tengah masyarakat dengan kondisi fisik yang sehat serta prilaku yang baik. Berdasarkan tujuan utama diatas, maka kegiatan utama fasilitas ini adalah Terapi Rehabilitasi. Kegiatan rehabilitasi ini ditunjang dengan kegiatan seperti kebutuhan makanan, pakaian, Medis, Religi.

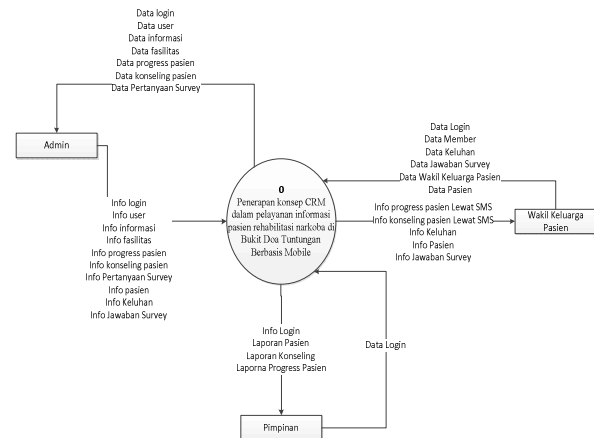
### 3. PEMBAHASAN

Akan dibahas mengenai analisis dokumen (document analys), analisis prosedur (procedure analys), dan evaluasi sistem yang sedang berjalan pada Rehabilitasi Narkoba Bukit Doa Tuntungan.

#### Perancangan Sistem

Diagram konteks adalah diagram yang mencakup masukan-masukan dasar, sistem umum dan keluaran, diagram ini merupakan tingkatan tertinggi dalam diagram aliran data dan hanya memuat satu proses, menunjukkan sistem secara keseluruhan, diagram tersebut tidak memuat penyimpanan dan penggambaran aliran data yang sederhana, proses tersebut diberi nomor nol. Semua entitas eksternal yang ditunjukkan pada diagram konteks berikut aliran data-aliran data utama

menuju sistem. Diagram konteks dari sistem yang akan dibangun dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Diagram Konteks “Layanan Informasi Rehabilitasi Narkoba”

Dari gambar di atas terlihat ada 3 *external entity* yang berhubungan dengan sistem informasi yang akan dibangun, yaitu:

- Admin yaitu berfungsi untuk menginput data login, data user, informasi, data fasilitas, data progress pasien, data konseling pasien, data pertanyaan survey serta menerima output info login, info user, info informasi umum, info fasilitas, info progress pasien, info konseling pasien, info pertanyaan survey, info pasien, info keluhan, dan info jawaban survey.
- Keluarga Pasien yaitu berfungsi untuk menginput data login serta menerima output info login, info informasi, info fasilitas, info progress pasien, info konseling pasien, dan info pasien

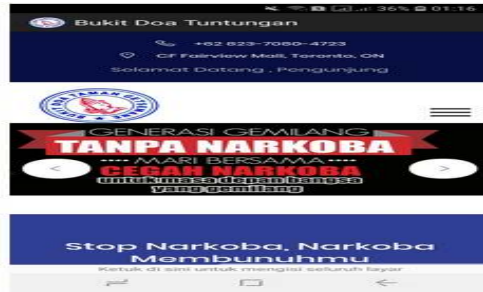
- c) Pimpinan berfungsi untuk menginput data login, member serta menerima *output* info login, laporan pasien, laporan konseling, dan laporan progress pasien.

**Implementasi dan Pengujian Sistem**

Implementasi Sistem adalah langkah-langkah atau prosedur yang dilakukan dalam menyelesaikan desain sistem yang telah disetujui, menguji, dan memulai sistem baru yang telah disempurnakan. Agar tampilan sistem yang telah dikerjakan dapat berjalan baik atau tidak, maka perlu dilakukan pengujian terhadap sistem yang telah dikerjakan. Oleh karena itu, dibutuhkan beberapa komponen untuk mencakup perangkat keras (*Hardware*), perangkat lunak (*software*), dan perangkat manusia (*Brainware*).

**Tampilan Program Halaman Utama**

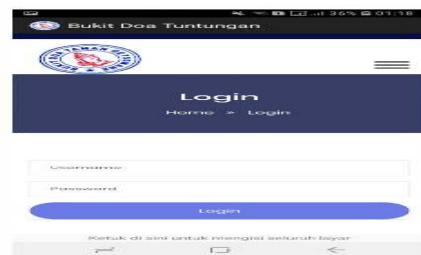
Tampilan yang ditampilkan untuk calon pasien atau keluarga apabila ingin membuka aplikasi CRM Bukit Doa Tuntungan yang menampilkan informasi, Tampilan dapat dilihat pada gambar 3.2.



Gambar 3.2 Halaman Utama

**Tampilan Login member**

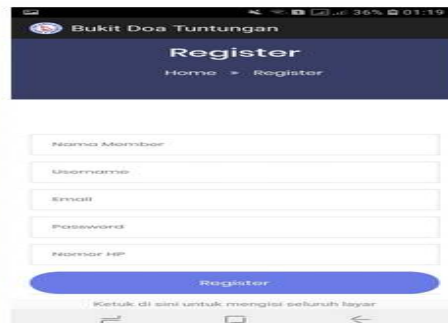
Berfungsi bagi member menginput data username dan password dapat kita lihat pada gambar 3.3



Gambar 3.3 Tampilan Login keluarga pasien

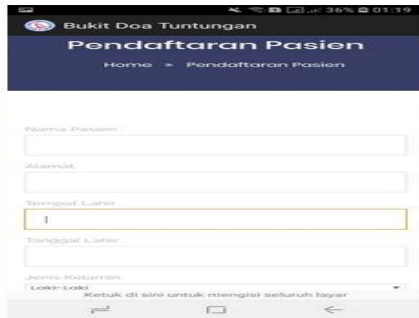
**Tampilan Register Member**

Berfungsi bagi keluarga pasien menginput data keluarga pasien yang baru. Data yang diinput adalah nama, username, password, email, dan nomor hp, Tampilan Register member dapat dilihat pada gambar 3.4.



Gambar 3.4 Tampilan Register member

**Tampilan Form Pendaftaran Pasien**  
 Berfungsi menginput data pasien rehabilitasi yang baru. Data yang diinput adalah nama pasien, alamat tempat lahir, tanggal lahir, jenis kelamin, deskripsi pasien, dan foto pasien, dapat kita lihat pada gambar 3.5



Gambar 3.5 Tampilan Pendaftaran Pasien

**Tampilan Notifikasi Progress Pasien Lewat SMS**

Menampilkan informasi progress kegiatan pasien dibukit doa tuntungan lewat sms kepada nomorhp keluarga pasien, Tampilan dapat kita lihat pada gambar 3.6.



Gambar 3.6 Tampilan Progress Pasien Lewat

**Tampilan Laporan Pasien**

Berfungsi bagi pimpinan untuk melihat laporan pasien berdasarkan periode

tertentu. Tampilan output pengolahan laporan pasien dapat dilihat pada gambar 3.7.



Gambar 3.7 Tampilan Laporan Pasien

**Tampilan Laporan Progress Pasien**

Berfungsi bagi pimpinan untuk melihat laporan progress pasien berdasarkan periode tertentu. Tampilan dapat dilihat pada gambar 3.8



Gambar 3.8 Tampilan Laporan Progres Pasien

**Tampilan Laporan Konseling Pasien**

Berfungsi bagi pimpinan untuk melihat laporan konseling pasien berdasarkan periode tertentu. Tampilan output

pengolahan laporan konseling pasien dapat dilihat pada gambar 3.9



Gambar 3.9 Tampilan Laporan Konseling Pasien

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil analisis, perancangan dan pengujian, maka didapatkan kesimpulan program yang dibangun dapat membantu mendekatkan hubungan antara keluarga pasien dengan Bukit Doa Tuntungan dikarenakan ada fasilitasi pelaporan progress pasien dan pelaporan konseling pasien lewat sms dan fitur chatting antara keluarga pasien dengan admin web server Bukit Doa Tuntungan. Secara fungsional aplikasi ini sudah dapat bersifat user friendly sehingga menjadi media transaksi yang dapat memperluas penyebaran informasi.

#### DAFTAR PUSTAKA

Anatasha Onna Carissa.2014. Penerapan CRM (Customer Relationship Management) Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Volume 15 No 01.

Eka Iswandy. 2015. Sistem Penunjang Keputusan Untuk Menentukan Penerimaan Dana Santunan Sosial Anak Nagari Dan Penyalurannya Bagi Mahasiswa Dan Pelajar Kurang Mampu Di Kenagarian Barung – Barung Balantai Timur. Jurnal Teknologi Vol. 3 No. 2 Issn: 2338-2724.

Ermatita. 2016. Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Perpustakaan. Jurnal Sistem Informasi (Jsi), Vol. 8, No. 1, April 2016, Issn Print : 2085-1588.

Kartika Imasari.2013. Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt Bca Tbk. Fokus Ekonomi (Fe), 4Desember 2011, Hal. 183 - 192 Vol. 10, No. 3 Issn: 1412-3851

Rinny E. Kalalo. 2013. *Customer Relationship management* Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Matahari Dept. Store, Manado. Urial Emba 1553 Vol.1 Issn 2303-1174

Septia Wulandari. 2015. Sistem Informasi Crm(Customer Relationship Management) Pada Cv. Indah Cemerlang Berbasis Website. Stmik Gi Mdp Issn Online : 2355- 4614

Supriyadi. 2014. Customer Relationship Management Dan Loyalitas Konsumen. Pada Pt Shafira Laras Persada. Smart – Study & Management Research | Vol Xi, No.2 Issn : 1693-447