

A B S T R A K

PERANCANGAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* BERBASIS *SMS GATEWAY* PADA DINAS KESEHATAN PROVINSI LAMPUNG

*Customer Relationship Management (CRM) design based SMS Gateway of
Lampung Province Department of Health*

**Oleh :
IKWAN PUJIANTO
11312312**

Dinas Kesehatan Provinsi Lampung adalah unsur pelaksana otonomi daerah dalam bidang kesehatan dan dipimpin langsung oleh seorang Kepala Dinas (kadin). Dinas Kesehatan Provinsi Lampung dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sebagai pelanggannya dengan baik. Oleh karena itu, Dinas Kesehatan perlu mengaplikasikan strategi bisnis yang telah banyak diterapkan organisasi lainnya untuk memenuhi tuntutan pemenuhan kebutuhan pelayanan publik terutama pada Bidang Bina SDM dan Pemberdayaan Masyarakat yang mengurus tentang sumber daya manusia di bidang kesehatan. Salah satu pelayanan pada Bidang Bina SDM dan Pemberdayaan Masyarakat yaitu dalam mengurus surat tanda registrasi (STR) tenaga kefarmasian. sistem penginformasian yang berjalan saat ini tentang informasi pengambilan dan informasi seputar proses pengurusan STR masih secara manual atau masih dituliskan pada papan pengumuman dan di *file list*. Dengan begitu banyak data yang ada sehingga akan memakan waktu yang lama untuk mengetahui informasi tentang STR tersebut. Salah satu strategi bisnis yang banyak diterapkan untuk mengelola pelayanan terhadap pelanggan adalah *Customer Relationship Management (CRM)*. CRM sendiri pendekatan yang sangat cocok untuk menangani masalah yang berkaitan dengan pelanggan. CRM berbasis SMS Gateway yaitu pelayanan pelanggan yang menggunakan media sms, dengan sms maka informasi yang berkaitan dengan informasi pengambilan surat tanda registrasi (STR) tenaga kefarmasian yang telah selesai dapat tersampaikan dengan baik dan dapat digunakan untuk mempertahankan kepuasan pelayanan, CRM berbasis *SMS Gateway* yang dirancang sebagai hasil dari tahap penentuan strategi bertujuan untuk mendukung proses pendekatan dengan masyarakat yang sedang melakukan pengurusan pembuatan STR Tenaga Kefarmasian ke kantor dinas.

Kata Kunci : Dinas Kesehatan Provinsi Lampung , *Customer Relationship Management*, STR, *SMS Gateway*.