

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada pengembangan *e-CRM* peneliti dapat mengambil kesimpulan antara lain :

1. Dengan dikembangkannya *e-CRM* dapat meningkatkan kinerja petugas dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien yang berobat di Puskesmas Limba B.
2. *E-CRM* juga membantu pasien dan masyarakat dalam mendapatkan informasi kesehatan dan informasi layanan seputar Puskesmas Limba B serta fitur layanan Personal Message yang memungkinkan pasien dapat melakukan konsultasi kepada dokter di Puskesmas melalui website yang disediakan.

5.2 Saran

E-CRM ini masih dalam pengembangan dasar yang memiliki banyak kelemahan dalam meningkatkan dan memperbaiki layanan berobat yang ada pada Puskesmas Limba B, serta keterbatasan dalam menyediakan informasi kesehatan dan informasi layanan seputar puskesmas, Sehingga penulis berharap *e-CRM* ini dapat dikembangkan oleh pengembang lain sehingga dapat berfungsi maksimal. Beberapa hal yang perlu dikembangkan antara lain :

1. *E-CRM* yang dikembangkan hanya bisa diakses melalui *web*, sehingga diharapkan dapat diakses melalui *mobile*.

2. Pada fitur *personal message* semua pesan yang muncul tampil secara keseluruhan, oleh sebab itu diharapkan pengembangannya dapat ditampilkan berdasarkan tiap-tiap pesan dari pengirim atau pembalas dan *real time*.
3. Pada fitur *personal message*, *user* terdaftar yang pertama harus memulai mengirim pesan dan pesan akan dibalas oleh dokter, sehingga diharapkan pengembangannya antara dokter dan *user* terdaftar bisa sama-sama langsung mengirim pesan yang pertama.