

METODE CRM PROMOSI KESEHATAN TINGKAT PRIMER MENINGKATKAN PENGETAHUAN GIZI MENGACU PADA HASIL PRODUK INFORMASI KESEHATAN

Oleh:

Puguh Yudho Trisnanto¹, Handy Lala², Tapriadi³

Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang¹

Program Studi D-IV Promosi Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang²

Program Studi D-III Gizi Poltekkes Kemenkes Malang³

puguh_yudho@poltekkes-malang.ac.id

ABSTRAK

Layanan informasi kesehatan berbasis IOT merupakan bentuk teknologi transformasi dan informasi data kepada pengguna kesehatan secara tidak langsung, serta skala kesehatan pengguna pada umumnya. Data kesehatan yang kompleks, berkaitan dengan kesehatan mandiri, lingkungan dan kelompok masyarakat belum disentuh secara maksimal dengan program CRM Kesehatan Institusi Pendidikan Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang, dalam bentuk digitalisasi produk kesehatan menjadi sangat penting sebagai monitoring dan evaluasi kegiatan data informasi kesehatan di lingkungan pengguna kesehatan dengan menggunakan teknologi CRM layanan kesehatan pengguna dapat memilih dan memberikan ide program kesehatan berikutnya secara berkala, sehingga produk program CRM Kesehatan Poltekkes Kemenkes Malang, dapat digunakan dan dijalankan dengan maksimal oleh pengguna kesehatan di wilayah kota malang sesuai dengan produk kesehatan yang dipilih dan sesuai dengan ide yang diberikan, untuk meningkatkan layanan kesehatan pada umumnya.

Kata Kunci: Produk, digitalisasi, Mitra, Pengguna, IOT, kompleks

ABSTRACT

OT-based health information services are a form of data transformation and information technology to health users indirectly, as well as the health scale of users in general. Complex health data, related to independent health, the environment and community groups have not been maximally touched by the Health CRM program of the Health Education Institution of the Ministry of Health Polytechnic of Malang, in the form of digitalization of health products is very important as monitoring and evaluation of health information data activities in the health user environment by using CRM technology health services users can choose and provide ideas for the next health program periodically, so that the Health CRM program products of the Ministry of Health Polytechnic of Malang, can be used and run optimally by health users in the Malang city area according to the health products chosen and in accordance with the ideas given, to improve health services in general.

Keywords: Products, digitalization, Partners, Users, IOT, complex

A. PENDAHULUAN

Produk hasil penelitian layanan informasi kesehatan merupakan bentuk manfaat yang diberikan kepada pengguna kesehatan baik secara langsung maupun tidak langsung. Sesuai dengan Tridarma Perguruan Tinggi. Produk hasil kegiatan penelitian di bidang kesehatan sesuai dengan program kesehatan pemerintah kota Malang yang bekerjasama dengan UPT (Unit Pelaksana Teknis) di masing-masing Kecamatan atau Kelurahan di Kota Malang, program kesehatan yang dilaksanakan diberikan pelatihan dan pengisian data kesehatan oleh nakes puskesmas (Tangga, Wanasari, and Mataram 2022) di posbintu masing-masing RW di kelurahan kota Malang. Dari hasil kegiatan program kesehatan tersebut meliputi ; Gizi keluarga, pemeriksaan gigi, lansia, promosi kesehatan, kebidanan dan pemeriksaan kesehatan berkala oleh tenaga nakes sesuai jadwal kegiatan program kesehatan. Masyarakat hanya menerima program kesehatan secara periodik saja, dan belum bisa ikut serta dalam pemberian masukan terhadap program dan hasil kegiatan layanan kesehatan yang dilakukan oleh masing-masing Puskesmas di kota Malang sebagai UTP Dinkes Kota Malang (Suarayasa 2019) Data informasi kesehatan yang dicatat juga semakin banyak dan membuat kader-

kader kesehatan di masing-masing RW (Mutia and Nur Cholifah 2020) bekerja keras untuk mencatat dan mendokumentasikan hasil kegiatan tersebut secara berkala. Dan dilaporkan ke Puskesmas terdekat feedback yang diberikan memerlukan waktu lama diterima oleh masyarakat. Permasalahan tersebut oleh Institusi pendidikan kesehatan kemudian dimasukkan kedalam Program pengabmas di bidang kesehatan merujuk pada permasalahan dan data yang dilaporkan oleh pihak puskesmas ke dinkes kota dan kementerian kesehatan setiap tahunnya. Dengan menghasilkan produk layanan kesehatan setiap semesternya produk yang dihasilkan langsung di terapkan kepada pengguna kesehatan (Lestari et al. 2021) oleh dosen Poltekkes Kemenkes Malang sesuai dengan wilayah kegiatan penelitian dan desa binaan yang dilakukan. LPPM poltekkes kemenkes Malang memiliki program kegiatan penelitian sesuai dengan desa binaan dari masing-masing jurusan yang berada di poltekkes kemenkes Malang meliputi : jurusan Gizi, Keperawatan, Kebidanan, dan Kesehatan Terapan (Bogor 2019) menjadi satu produk penelitian dalam bentuk. Digitalisasi produk layanan kesehatan dosen diligkungan Poltekkes Kemenkes Malang. Sesuai dengan Roadmap penelitian yang digunakan, untuk menghasilkan bentuk penelitian dibidang kesehatan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian sebelumnya membahas tentang konsep dan implementasi Customer Relationship Management (CRM) dalam meningkatkan hubungan dengan pelanggan. Buku ini menjelaskan bagaimana CRM dapat membantu organisasi untuk memahami kebutuhan dan perilaku pelanggan, serta mengembangkan strategi untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Buttle membahas tentang berbagai aspek CRM, termasuk pengumpulan dan analisis data pelanggan, pengembangan strategi pemasaran yang berbasis pelanggan, dan implementasi teknologi CRM untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis. Buku ini juga membahas tentang tantangan dan peluang yang dihadapi oleh organisasi dalam mengimplementasikan CRM, serta bagaimana mengukur keberhasilan CRM. Dengan demikian, buku ini memberikan pengetahuan dan wawasan yang komprehensif tentang CRM dan implementasinya dalam meningkatkan hubungan dengan pelanggan. Buku ini dapat menjadi referensi yang berguna bagi praktisi bisnis, peneliti, dan mahasiswa yang ingin memahami lebih lanjut tentang CRM dan perannya dalam meningkatkan kinerja bisnis.

Buku "Promoting Health, Preventing Disease" karya World Health Organization (WHO) tahun 2018 membahas tentang strategi promosi kesehatan dan pencegahan penyakit di tingkat primer. Buku ini menjelaskan tentang pentingnya promosi kesehatan dan pencegahan penyakit dalam meningkatkan kesehatan masyarakat dan mengurangi beban penyakit. WHO membahas tentang berbagai strategi promosi kesehatan dan pencegahan penyakit, termasuk: Meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat tentang kesehatan Mengembangkan kebijakan dan program kesehatan yang efektif Meningkatkan akses ke layanan kesehatan primer.

Mengembangkan komunitas yang sehat dan mendukung Buku ini juga membahas tentang tantangan dan peluang dalam promosi kesehatan dan pencegahan penyakit, serta bagaimana mengukur keberhasilan program promosi kesehatan. Dengan demikian, buku ini memberikan pengetahuan dan wawasan yang komprehensif tentang strategi promosi kesehatan dan pencegahan penyakit di tingkat primer. Buku "Organizations: Behavior, Structure, Processes" karya James L. Gibson dan John M. Ivancevich (2017) membahas tentang teori organisasi dan manajemen yang relevan dengan berbagai

aspek bisnis dan organisasi. Buku ini menjelaskan tentang perilaku organisasi dan individu dalam organisasi, struktur organisasi, dan proses manajemen yang efektif. Dalam konteks implementasi CRM dalam promosi kesehatan, buku ini dapat memberikan wawasan tentang bagaimana struktur dan proses organisasi dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi CRM. Buku ini juga membahas tentang bagaimana perilaku individu dan tim dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi CRM, serta bagaimana manajemen dapat memainkan peran penting dalam mengarahkan dan mendukung implementasi CRM. Dengan demikian, buku ini dapat membantu memahami bagaimana teori organisasi dan manajemen dapat diterapkan dalam implementasi CRM dalam promosi kesehatan, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi program promosi kesehatan.

C. METODE



Gambar 1. Metode CRM

Metode penelitian yaitu metode CRM

(Customer Relations Model) langkah dan tahapan kegiatan yang dilakukan sebagai berikut: 1) Melakukan kegiatan daring bersama dosen poltekkes kemenkes malang yang sudah memiliki produk penelitian dan telah menginputkan produk penelitian serta pengguna kesehatan RT.12 RW.02 Kelurahan Tunjungsekar Kota Malang. 2) Pengenalan produk penelitian berbasis web Apps dengan pratek registrasi user pengguna aplikasi. 3) Pemberdayaan pengguna kesehatan dengan melakukan pilihan produk penelitian dan memeberikan jadwal kegiatan evaluasi produk yang dilakukan oleh dosen (Yudho 2021) sesuai dengan produk penelitian yang dipilih oleh pengguna kesehatan, serta melakukan pengimputan ide penelitian sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan dilingkungan RT.12 RW.02 dan Bumdes tamanhardjo bersinar singosari serta memberikan waktu kegiatan penelitian dilakukan selama 1 tahun. kesepakatan bersama dengan pengguna kesehatan berkaitan dengan produk penelitian (Megawaty 2011) yang ditampilkan kedalam aplikasi web Apps produk penelitian terintegrasi dengan kebutuhan produk pengabmas di masyarakat. 1) Interface informasi kegiatan ini mengenalkan informasi produk penelitian yang dihasilkan dan memberi fungsi method registrasi mitra

dan masyarakat untuk memilih produk penelitian yang akan digunakan dengan memberikan jadwal kegiatan yang dibutuhkan sesuai program kesehatan yang diperlukan (Nasution 2020) 2) Interface Produk dan team kegiatan ini mengenalkan produk penelitian yang akan dipilih mitra dan pengguna kesehatan dalam bentuk cover produk penelitian, serta nama dosen penghasil masing-masing produk dibidang kesehatan, dan daftar team pakar dibidang kesehatan sesuai dengan keahlian yang dimiliki, 3) Interface File Share Mengenalkan kepada mitra fungsi fitur ini sebagai informasi dalam bentuk jpg, video, pdf, word dll sebagai bentuk interaksi hasil kegiatan yang dilakukan oleh pengelola web aplikasi produk penelitian berkaitan dengan hasil luaran produk penelitian, modul pelatihan, jadwal kegiatan penelitian dll. 4) Interface Member Kegiatan yang mengenalkan kepada mitra sebagai member, dengan melakukan registrasi menggunakan gmail.com sebagai akun login dan bisa langsung menggunakan login gmail.com dengan memberikan password email yang dimiliki oleh mitra dan masyarakat. 5) Interface Forum Kegiatan ini mengenalkan kepada mitra fungsi Interface Forum yang memiliki fungsi, membuat berita baru dan forum diskusi dari hasil berita yang sudah di tampilkan dengan menunjukan

follow dan coment berita yang ditampilkan oleh team pakar kesehatan yang memiliki produk pengabmas, dan langsung berinteraksi dengan mitra. 6) Interface Program list Mengenalkan kepada mitra hasil list produk penelitian yang dipilih dan dibuatkan jadwal kegiatan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sesuai dengan jumlah partisipan yang mengikuti kegiatan tersebut dengan melakukan joint terlebih dahulu. 7) Interface Group Mengenalkan kepada mitra fungsi fitur group yang digunakan dengan melakukan login terlebih dahulu, kemudian creat group baru dengan menambahkan nama group dan memilih anggota group menggunakan email atau no hp yang sudah terdaftar di web Apps produk pengabmas. 8) Interface whapshap Mengenalkan kepada mitra fungsi whapshap group yang terhubung langsung ke whapshap masing-masing mitra dan masyarakat lebih untuk memberikan layanan keyamanan dan ketepatan informasi berkaitan dengan jadwal, pelatihan, lokasi kegiatan pengabmas, link zoom kegiatan, lembar absensi kegiatan pengabmas dll. 9) Interface youtube Mengenalkan kepada mitra berkaitan dengan hasil kegiatan penelitian yang diunggah kedalam youtube untuk mempermudah Mitra dalam melakukan pratek hasil kegiatan produk penelitian (Munawar 2011) dan video terbaru berkaitan dengan produk penelitian

dari team pakar kesehatan dan non kesehatan poltekkes kemenkes malang. Metode penelitian yaitu CRM (Customer Relasi Managemnt) dengan hasil fungsi produk penelitian yang di gunakan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari kegiatan penelitian ini adalah mitra mampu dalam menentukan produk penelitian yang diperlukan dan ide penelitian dibidang kesehatan yang dibutuhkan pengguna kesehatan (Lina and Permatasari 2020) meliputi: warga, pedangan mie ayam, industri kerajinan kayu, dan karang taruna serta masyarakat anak dan dewasa. Kegiatan penelitian pengguna kesehatan ini dalam bentuk pengenalan hasil produk penelitian kepada mitra daring untuk penjelas, fitur fungsi aplikasi web Apps menggunakan luring di RT.12 RW.02 Kelurahan Tunjungsekar Kota malang. Kegiatan luring diikuti oleh perwakilan dari RT.12 yang sudah ditunjuk untuk mempermudah koordinasi dan kegiatan yang dilakukan dalam penggunaan aplikasi web Apps. Mitra yang ikut serta dalam kegiatan ini meliputi; wakil RT, karangtaruna, pedang mie ayam dan kader tenaga kesehatan RT.12 serta dibantu oleh beberapa mahasiswa tingkat 2 Prodi D-III RMIK dalam melakukan kegiatan luring.

a. Latar belakang hasil produk pengabmas,

Tabel 1: Pilihan Produk Penelitian oleh mitra

Nama Produk	Nilai Produk
Layanan manajemen system informasi kesehatan	1
Blue Print Pengembangan Sistem Informasi Kesehatan	5
Monitoring Layanan Informasi Kesehatan Lansia	4
Komunikasi Layanan BPJS Kepada Masyarakat	0
Monitoring layanan informasi kesehatan bagi pedangan Mie Ayam	1
Deteksi Dini Strok	1
Total Nilai Produk	12

Produk yang bisa dipilih langsung oleh pengguna kesehatan. serta menunjukan program kegiatan penelitian yang dilakukan sesuai dengan deskripsi produk penelitian yang ditampilkan sehingga mitra (Jati 2021) dapat memilih berbagai macam produk penelitian sesuai dengan lingkungan program kesehatan mitra. Gambar 1. Aplikasi web produk pengabmas.

a. Simulasi Pemilihan Produk Penelitian oleh mitra

Tabel 2: Pemilihan Produk dan Ide Penlitian dari Mitra

Nama kegiatan	Jumlah Produk
Pemilihan Produk	2
Ide Produk dari Mitra	3
Total Jumlah Produk	5

Kegiatan simulasi pemilihan Produk Penelitian oleh mitra warga RT.12 RW.02 Kelurahan Tunjungsekar kota malang, menggunakan metode pengamatan langsung, alat yang digunakan web produk pengabmas yang sudah di design sesuai dengan kebutuhan, pengamatan langsung produk yang di pilih oleh mitra meliputi: 1) Pemilihan nama hasil produk didampingi oleh team produk pengabmas (Uddin 2022) untuk memberikan informasi berkaitan dengna produk. yang dipilih sehingga pemilihan produk penelitian tersebut sesuai dengan kebutuhan kesehatan mitra. 2) Peran serta mitra dalam bentuk ide penelitian (d,e,f). Kegiatan ini mitra melakukan input data di form ide pengabmas berkelanjutan dengan menuliskan ide deskripsi sesuai dengan lingkungan permasalahan terbaru berkaitan dengan isu kesehatan terbaru (Majdi and Rizkiwati 2021) dan program kesehatan yang berlangsung saat ini dilingkungan kec/kelurahan dari masing-masing mitra.

b. Hasil evaluasi pemilihan produk peneltiian oleh mitra

Tabel 3: Penggunaan Fitur Forum

Nama Fitur	Nilai
Create Forum	3
Like	2
Follow	1
Pertanyaan dan Jawaban	0
Total Nilai	6

Kegiatan ini menggunakan media forum dalam aplikasi produk penelitian Gambar (b). menunjukkan menu login ke Gmail.com dengan menggunakan username dan password masyarakat sendiri. Mitra bisa langsung membuat forum baru, berkaitan dengan produk penelitian dan memberikan pertanyaan lansung kepada pakar kesehatan sesuai dengan produk penelitian yang di pilih serta mendapar follow dari mitra lainnya secara berkala.

c. Jadwal Kegiatan Program Penelitian yang dipilih oleh Mitra

Tabel 4: Pilihan Produk Penelitian oleh mitra dalam bentuk join

Nama Produk	Jumlah pilihan
Layanan manajemen system informasi kesehatan	1
Blue Print Pengembangan Sistem Informasi Kesehatan	2
Monitoring Layanan Informasi Kesehatan Lansia	3
Komunikasi Layanan BPJS Kepada Masyarakat	1
Monitoring layanan informasi kesehatan bagi pedangan Mie Ayam	1
Deteksi Dini Strok	1
Total Jumlah Pilihan Produk	9

Mitra melakukan join (Mutia and Nur Cholifah 2020) dengan memilih tombol join Gambar (c). menunjukkan menu join yang dilakukan oleh mitra melihatkan produk Penelitian yang dijadwalkan dengan judul Blue Print Pengembangan Layanan

Manajemen Sistem Informasi Kesehatan, yang dibagi kedalam dua kegiatan edukasi dan pelatihan bagi mitra dalam menyusun kegiatan tersebut dengan ditampilkan jumlah partisipasi yang ikut serta di kegiatan tersebut.

E. KESIMPULAN

Pengembangan aplikasi ini mendukung transformasi digital rekam medis di Puskesmas sesuai dengan amanat PERMENKES No. 24 Tahun 2022, yang mewajibkan fasilitas kesehatan untuk menyelenggarakan rekam medis elektronik.

Layanan Informasi Kesehatan berbasis produk penelitian, Kepada mitra meningkatkan kesehatan diri dan lingkungan di RT.12 RW.02 kelurahan Tunjungsekar Kota Malang. Beberapa kegiatan penelitian yang dilakukan meliputi: 1) Pemilihan program produk penelitian dan 2) Input ide data dari mitra dapat dilakukan kegiatan lanjutan dengan Digitalisasi produk penelitian bagi pengguna layanan kesehatan, secara periodik dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Bogor, T B K. 2019. "Effect of Implementation Crm (Customer Relation Management) and Customer Loyalty Brand Community Case Study At Pt Bank." (November 2015).
Jati, Wafidane Dyah Prima. 2021. "Literasi Digital Ibu Generasi Milenial Terhadap Isu Kesehatan Anak Dan Keluarga." *Jurnal Komunikasi Global* 10(1): 1–23.

Lestari, Sri, Adhani Windari, Rizal Ginanjar, and Eiska Rohmania Zein. 2021. "KELURAHAN JABUNGAN BANYUMANIK." 5: 880–86.
Lina, Lia Febria, and Berlintina Permatasari. 2020. "Kredibilitas Selebriti Mikro Pada Niat Beli Produk Di Media Sosial." *REVENUE: Jurnal Manajemen Bisnis Islam* 1(2): 135–46.
Majdi, Muhammad Zainul, and Baiq Yuliana Rizkiwati. 2021. "Commerce Sebagai Upaya Peningkatan Omset Penjualan Di Masa Pandemi Covid." 2(2): 28–32.
Megawaty. 2011. "Minat Masyarakat Untuk Memilih Produk Tampan (Tabungan Masa Depan)." (March).
Munawar, Noor. 2011. "Pemberdayaan Masyarakat." *Jurnal Ilmiah CIVIS* I(2): 87–99.
<http://journal.upgris.ac.id/index.php/civis/article/view/591>.
Mutia, Intan, and Wahyu Nur Cholifah. 2020. "PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI BERBASIS ANDROID SEBAGAI MEDIA PENYAMPAIAN INFORMASI KESEHATAN DI POSYANDU." *Jurnal PKM: Pengabdian kepada Masyarakat* 03(03).
Nasution, M K M. 2020. "Standar Hasil Kegiatan Publikasi Ilmiah." 1(March): 1–11.
https://www.researchgate.net/profile/Mahyuddin_Nasution2/publication/348881860_Standar_Hasil_Kegiatan_Publikasi_Ilmiah/links/6017a1fe299bf1b33e3d5047/Standar-Hasil-Kegiatan-Publikasi-Ilmiah.pdf.
Suarayasa, K. 2019. "Pengembangan Program Kesehatan Ibu Dan Anak Berbasis Masyarakat Di Kota Palu Sulawesi Tengah." *Universitas Tadulako* (July).
Tangga, Rumah, Dusun Wanasari, and Kota Mataram. 2022. "Jurnal PEPADU." (April).
Uddin, Safar. 2022. "Article · February 2022." (February).
Yudho, Firdaus Hendry Prabowo. 2021. "Usaha Pengembangan Mutu Produk Kolang-Kaling Khas Desa Cidap." *RESWARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 2(1): 147–54.