

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejalan dengan berkembangnya teknologi di Indonesia, sehingga banyak perusahaan yang menggunakan teknologi-teknologi yang sudah terkomputerisasi. Sebagian besar perusahaan sudah menggunakan teknologi salah satunya website dengan berbagai macam indikator yang dibutuhkan pada masing-masing perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan contohnya seperti website telkomsel, website pemerintahan, website perusahaan swasta dan lain sebagainya, sehingga tidak menutup kemungkinan Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung juga bisa menggunakan website dengan menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)* di dalam websitenya.

Oleh karena itu, suatu teknologi yang berupa aplikasi akan dirancang oleh seorang pengembang aplikasi. Dalam pembuatan aplikasi tentu banyak kendala-kendala yang akan terjadi, maka dari itu pengembang aplikasi harus benar-benar memikirkan arah dan tujuan dari aplikasi yang dibuat guna untuk menunjang pekerjaan dari suatu perusahaan tersebut sehingga dapat menghemat waktu pekerjaan, dan sistem pekerjaan yang dilakukan sudah terkomputerisasi serta dapat memajukan suatu perusahaan.

Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung merupakan institusi pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah daerah, pelayanan yang diberikan rumah sakit dituntut untuk selalu melakukan perubahan agar pelayanan dapat sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat termasuk hal nya dalam pelayanan publik agar dapat meningkatkan kepuasan pada pengunjung dan pasien. Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai

hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Maka Penerapan Customer Relationship Management (CRM) pada Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung akan dapat memecahkan permasalahan-permasalahan yang ada. Sehingga munculah solusi-solusi terbaik dalam meningkatkan manajemen usahanya, sehingga website yang akan dirancang mampu membantu administrasi dalam menunjang kinerjanya dan pasien mendapatkan pelayanan terbaik dan nyaman. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengangkat judul **“Sistem Informasi Pelayanan Publik Dengan Menerapkan Metode Customer Relationship Management (CRM) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan Database MySQL”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana analisis dan perancangan sistem informasi dengan menerapkan metode customer relationship management (CRM) sebagai salah satu fasilitas yang mampu meningkatkan pelayanan publik kepada pengunjung dan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung?
2. Bagaimana proses dan prosedur pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung dalam memberikan informasi kepada pengunjung dan pasien?

3. Bagaimana menghubungkan penerapan metode Customer Relationship Management (CRM) pada sistem informasi pelayanan publik untuk dijadikan sebagai layanan terbaik untuk pengunjung dan pasien.

1.3 Hipotesa

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan pada bagian sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa hipotesa sebagai jawaban sementara dari permasalahan yang ada, yaitu:

1. Diharapkan dengan adanya analisis dan perancangan sistem informasi dengan menerapkan metode customer relationship management (CRM) mampu meningkatkan pelayanan publik kepada pengunjung dan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung.
2. Diharapkan dengan adanya rancangan sistem informasi pelayanan publik dengan menerapkan metode customer relationship management (CRM) dapat meningkatkan proses dan prosedur pelayanan kepada pengunjung dan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung.
3. Diharapkan dengan adanya penerapan metode Customer Relationship Management (CRM) pada sistem informasi pelayanan publik untuk dijadikan sebagai layanan terbaik untuk pengunjung dan pasien.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka masalah penelitian dibatasi secara spesifik. Peneliti hanya membahas tentang rancangan sistem informasi pelayanan publik dan terbatas pada pembahasan Customer Relationship

Management (CRM). Bahasa pemrograman yang digunakan yakni bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukanya penelitian langsung pada Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui sejauh mana efisiensi waktu apabila kita menggunakan program komputer dibanding dengan manual.
2. Merancang sistem informasi yang dapat mempermudah atau mempercepat memberikan informasi pelayanan kepada pasien dan masyarakat.
3. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pemberian informasi di Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung.
4. Agar penulis dapat mempertajam pengetahuan, skill dan keterampilan tentang perancangan website menggunakan PHP dan database MySQL dalam pembuatan program.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memperoleh hasil yang akurat dengan adanya sistem informasi pelayanan publik maka bisa mempermudah pihak rumah sakit dalam melayani dan mendata pasien.
2. Menambah pengalaman dan wawasan tentang pelayanan dan pendataan data dibidang teknologi.

3. Penulis berharap tulisan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca khususnya mahasiswa Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang dan masyarakat umum untuk menambah wawasan luas.

1.7 Tinjauan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung

Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung merupakan institusi pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah daerah, pelayanan yang diberikan rumah sakit dituntut untuk selalu melakukan perubahan agar pelayanan dapat sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Rumah sakit ini berlokasi di Jl. Lintas Sumatera Km. 110, Tanah Badantuang, Sijunjung, Sumatera Barat, Indonesia.

1.7.1 Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung

Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung merupakan institusi pelayanan kesehatan yang dibangun dengan dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kab. Sijunjung dengan multi years yang dimulai dari tahun 2009 sampai tahun 2011 dengan jumlah dana sebesar Rp. 73.167.278.000,-. Gedung Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung berdiri diatas tanah seluas \pm 41.600 m² dengan luas bangunan \pm 3.858 m² yang terdiri dari 4 lantai dengan pembagian ruang sebagai berikut:

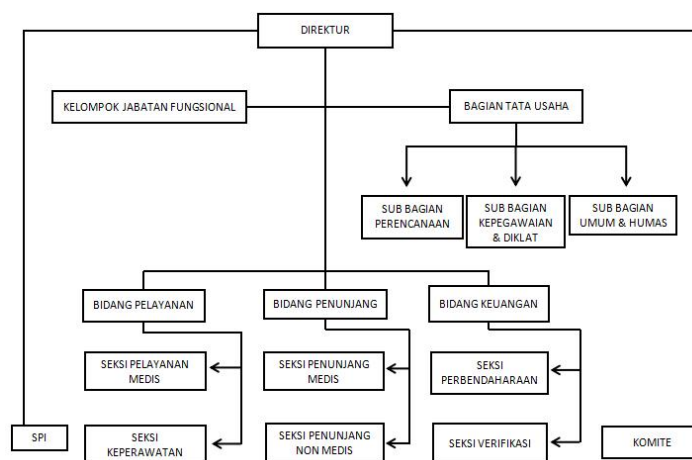
- a. Lantai dasar (Basement) untuk kegiatan manajemen/kantor dan sarana penunjang yakni gizi, ruang jenazah, gudang obat, Instalasi Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit (IPSR), gas medik, laundry, mushalla dan cafetaria.
- b. Lantai 1 unit instalasi gawat darurat (IGD), pelayanan rawat jalan, rekam medik, radiologi, fisiotherapy dan laboratorium.

- c. Lantai 2 untuk kamar bedah (OK), Central Sterile Supply Department (CSSD) dan rawat inap (anak, perinatologi, bedah, kebidanan, dan Intensive Care Unit (ICU)).
- d. Lantai 3 untuk rawat inap Very Important Person (VIP), rawat inap interne, ruang aula, dan landasan helipat.
- e. Selain sarana pelayanan diatas juga tersedia fasilitas umum seperti tempat parkir, mushalla, kantin, bank nagari, Anjungan Tunai Mandiri (ATM) bank nagari dan sarana lainnya.

1.7.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung

Struktur Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung merupakan gambaran formal Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung yang akan menunjukkan adanya pemisahan fungsi uraian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang disusun untuk membantu pencapaian hasil secara efektif.

Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung memiliki struktur yang dapat dilihat pada Gambar 1.1:



Sumber : Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung

Gambar 1.1 Struktur Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung

1.7.3 Tugas dan Wewenang Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung

Adapun pembagian tugas dan wewenang yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung adalah sebagai berikut:

1. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Sijunjung

Tugas:

- a) Memastikan bahwa lingkungan kerja kondusif bagi para profesional kesehatan, khususnya para dokter, dalam melakukan tugas-tugas profesinya
- b) Bertanggung jawab untuk mengembangkan dan memperbaiki kebijakan, protokol dan prosedur dasar yang merefleksikan konstitusi lembaga
- c) Secara teoritis, direktur bertanggung jawab terhadap setiap proses yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan secara langsung maupun tidak langsung

2. Sumbangan Pembangunan Institusi (SPI)

Tugas:

- a) Membantu Direktur agar dapat secara efektif mengamankan investasi dan aset rumah sakit
- b) Melakukan penilaian desain dan implementasi pengendalian intern, apakah cukup memadai dan dilaksanakan sistem pengendalian intern yang diciptakan untuk dapat menjamin data-data keuangan dapat dipercaya
- c) Melakukan analisis dan evaluasi efektifitas sistem dan prosedur pada semua bagian dan unit kegiatan rumah sakit

3. Komite

Tugas:

- a) Menyusun standar pelayanan medis

- b) Memberikan pertimbangan kepada Kepala Rumah Sakit dalam pembinaan, pengawasan, dan penilaian mutu pelayanan medik, monitoring, dan evaluasi penggunaan obat di rumah sakit
- c) Memberikan pertimbangan kepada Kepala Rumah Sakit tentang penerimaan tenaga medik untuk bekerja di rumah sakit
- d) Bertanggung jawab tentang pelaksanaan etika profesi

4. Bagian Tata Usaha

Tugas:

- a) Merumuskan dan menetapkan rencana strategi sebagai pedoman penyusunan rencana kerja
- b) Menyampaikan sarana dan pertimbangan pada pimpinan guna penyempurnaan pelaksanaan tugas agar lebih efektif dan efisien
- c) Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait agar terjadi sinkronisasi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi sesuai aspek yuridis dengan memperhatikan masukan dari seksi-seksi

5. Sub Bagian Perencanaan

Tugas:

- a) Menyusun perencanaan teknis program dan kegiatan
- b) Menganalisis pembiayaan program dan kegiatan
- c) Melakukan koordinasi penyusunan perencanaan program dan kegiatan
- d) Melakukan pengumpulan, analisis dan penyajian data statistik serta penyajian bahan perumusan program dan rencana kegiatan

6. Sub Kepegawaian dan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)

Tugas:

- a) Pengelolaan dan pelayanan administrasi surat menyurat
- b) Pengelolaan dan pelayanan administrasi, pemeliharaan barang inventaris, barang cetakan dan benda berharga
- c) Menyusun dan mengkoordinasikan program perencanaan pendidikan dan pelatihan intern dan ekstern rumah sakit
- d) Melakukan koordinasi dengan institusi pendidikan kesehatan dalam dan luar daerah untuk pengembangan sumber daya manusia (SDM) rumah sakit dan pelayanan pendidikan

7. Sub Bagian Umum dan Humas

Tugas:

- a) Mengatur penggunaan kendaraan dan angkutan dinas sebagai pertanggungjawaban penggunaan kendaraan dinas
- b) Pengurusan surat-surat kendaraan dinas dan surat-surat lainnya yang merupakan tugas pokok dan fungsi
- c) Melakukan komunikasi internal dengan dokter
- d) Melakukan komunikasi eksternal dengan pasien/keluarga pasien, penjamin biaya, serta media massa

8. Bidang Pelayanan

Tugas:

- a) Melaksanakan Perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan
- b) Pengkoordinasian, pelaksanaan, pembinaan, dan pengendalian

c) Evaluasi pelaksanaan tugas di bidang pelayanan medis dan keperawatan

9. Seksi Pelayanan Medis

Tugas:

a) Menyusun program kerja Bidang Pelayanan

b) Mengkoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan pelayanan medis dan keperawatan, yang meliputi pelayanan rawat jalan, gawat darurat, rawat inap, rawat intensif, pelayanan bedah sentral dan pelayanan lainnya sesuai perkembangan

c) Menyusun kebijakan teknis di bidang pelayanan medis dan keperawatan

d) Mengelola data dan informasi yang berkaitan dengan pelayanan medis dan keperawatan. Mengkoordinasikan kegiatan peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien

10. Seksi Keperawatan

Tugas:

a) Melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, pengendalian dan keperawatan dan kebidanan

b) Penyuluhan kesehatan kepada pasien, pengendalian etika moral

c) Peningkatan mutu asuhan keperawatan di ruang pelayanan rawat inap

11. Bidang Penunjang

Tugas:

a) Perumusan kebijakan teknis di bidang penunjang

b) Pengkoordinasian, pelaksanaan, pembinaan, dan pengendalian

c) Evaluasi pelaksanaan tugas di bidang penunjang klinik dan penunjang non klinik

12. Seksi Penunjang Medis

Tugas:

- a) Memberikan pengarahan, teguran, nasehat/pendapat kepada bawahannya dalam pelaksanaan tugas Penunjang Medis
- b) Menetapkan sistem pelayanan Penunjang Medis dan metode kerja guna melaksanakan tugas secara efektif
- c) Mengawasi pelaksanaan kegiatan pelayanan Penunjang Medis, menganalisa dan mengevaluasi pelayanan Penunjang Medis yang ditetapkan di rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien

13. Seksi Penunjang Non Medis

Tugas:

- a) Melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, pelaksanaan, pengendalian dan pelaporan
- b) Melaksanakan penyiapan bahandi bidang kebersihan dan kesehatan lingkungan
- c) Melaksanakan penyiapan bahanpemeliharaan alat kesehatan, pelayanan laundry, sterilisasi, pemulasaran jenazah dan sistem kewaspadaan dan kesiapsiagaan bencana

14. Bidang Keuangan

Tugas:

- a) Merumuskan program kegiatan Umum dan Keuangan berdasarkan peraturan dan ketentuan yang berlaku agar terlaksananya proses kegiatantugas pokok Direktur Utama berjalan denganlancar

- b) Mengkoordinasikan kegiatan sesuai ketentuan Bagian Keuangan, Bagian Umum dan Humas dan Bagian Perencanaan agar berjalan lancar sesuai yang diharapkan
- c) Menyelenggarakan pelaksanaan kegiatan lingkup Umum dan Keuangan untuk meningkatkan kinerja dan mencapai hasil yang diharapkan

15. Seksi Perbendaharaan

Tugas:

- a) Melaksanakan pengelolaan pembendaharaan umum dan personil rumah sakit
- b) Melaksanakan kegiatan penyiapan bahan untuk penyusunan Surat Perintah Pembayaran (SPP)
- c) Monitoring dan evaluasi realisasi keuangan/anggaran rumah sakit

16. Seksi Verifikasi

Tugas:

- a) Melaksanakan kegiatan penelitian dan pengujian terhadap dokumen pengeluaran dan penerimaan
- b) Meneliti dan mencatat semua transaksi keuangan
- c) Melakukan pengendalian belanja sesuai dengan ketersediaan anggaran
- d) Monitoring evaluasi pelaksanaan anggaran berdasarkan realisasi penerimaan maupun pengeluaran