

ABSTRAK

JUDUL : **SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK DENGAN PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT BERBASIS WEBSITE (STUDY KASUS :PUSKESMAS RAWANG)**

NAMA : **AULIA PUTRI**

NO .BP : **19101152610236**

PROGRAM STUDI : **SISTEM INFORMASI**

JENJANG PENDIDIKAN : **STRATA 1 (S1)**

PEMBIMBING : **1. Fajrul Islami, S.Kom, M.Kom**
2. RADIUS PRAWIRO, S.Kom, M.Kom

Puskesmas Rawang merupakan salah satu puskesmas yang ada di kota Padang Provinsi Sumatra Barat. Saat ini Puskesmas Rawang mengalami masalah dalam pelayanan dan pendataan yang kurang akurat karena proses konsultasi pada Puskesmas ini biasanya dilakukan secara langsung sehingga dalam proses pendataan masi berbentuk arsipan manual. Sistem yang akan di bangun dapat memberikan kemudahan dalam mengakses informasi bagi pasien sehingga diharapkan bisa membantu Puskesma dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu cara yang di gunakan dalam peningkatan layanan adalah dengan penerapan konsep *Customer Relationship Management* (CRM)

Kata Kunci : Pelayanan, Sistem, *Customer Relationship Management*, Website