

ABSTRACT

Title : **Designing a Customer Relationship Management (CRM) Information System to Improve Services to Patients at the "Hanifah Medical Centre" Clinic Using PHP Programming Language and MYSQL Database**

Name : **DAFA MULYA PUTRA**

No Bp : **20101152610523**

Study Program : **Information System**

Educational Stage : **Bachelor**

Mentor : **1. Dr Jhon Veri, S.Kom., M.M. M.Kom**
2. Rofil M.Nur, S.Kom, M.Kom

Hanifah Medical Centre Clinic is a clinic that provides health services to the people of Padang City. To improve better service to patients who seek treatment, a better handling and processing of data is needed. From the results of the analysis conducted by the patient service system that is running at the Hanifah Medical Centre Clinic so far it is still manual, still using paper media in supporting its work activities, the use of paper media is felt not optimal, the constraints encountered at the Hanifah Medical Centre Clinic are at the time of patient registration, employees must record patient data visiting every day into the ledger. Therefore this research was conducted to create a Customer Relationship Management (CRM) information system that can improve the quality of service to patients. The methodology used in this study is the literature method, including studying books and previous research, as well as collecting data with interviews and observing the ongoing service process. The results obtained in this study by implementing the Customer Relationship Management (CRM) information system can help in leaving services to patients who will seek treatment at the Hanifah Medical Centre Clinic and provide a level of satisfaction with patients in treatment at the Hanifah Medical Centre Clinic.

Keywords : CRM, Clinic, Service, Patient, information Systems.

ABSTRAK

Judul Skripsi : Perancangan Sistem Informasi *Customer Relationship Management (CRM)* Guna Meningkatkan Pelayanan Terhadap Pasien Pada Klinik “Hanifah Medical Centre” Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP Dan Database MYSQL

Nama : Dafa Mulya Putra

No Bp : 20101152610523

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Pembimbing : 1. Dr Jhon Veri, S.Kom., M.M. M.Kom
2. Rofil M.Nur, S.Kom, M.Kom

Klinik Hanifah Medical Centre merupakan sebuah klinik yang memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat Kota Padang. Untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik terhadap pasien yang berobat diperlukan suatu penanganan dan pengolahan data yang lebih baik. Dari hasil analisis yang dilakukan sistem pelayanan pasien yang sedang berjalan pada klinik Hanifah Medical Centre selama ini masih manual, masih menggunakan media kertas dalam menunjang kegiatan pekerjaannya, penggunaan media kertas dirasakan belum optimal, kendala yang dihadapi pada Klinik Hanifah Medical Centre yaitu pada saat pendaftaran pasien, pegawai harus mencatat data pasien yang berkunjung setiap hari kedalam buku besar. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk membuat suatu sistem informasi Customer Relationship Management (CRM) yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kepustakaan, mencakup mempelajari buku dan penelitian terdahulu, serta melakukan pengumpulan data dengan wawancara dan mengamati proses pelayanan yang sedang berlangsung. Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu dengan menerapkan sistem informasi Customer Relationship Management (CRM) dapat membantu dalam meningkatkan pelayanan pada pasien yang akan berobat pada Klinik Hanifah Medical Centre serta memberikan tingkat kepuasan terhadap pasien dalam berobat pada Klinik Hanifah Medical Centre.

Kata kunci : CRM, Klinik, Pelayanan, Pasien, Sistem Informasi.