

BAB I

PENDAHULUAN

Pada era informasi saat ini, sistem informasi memiliki peranan yang besar dalam mencapai keunggulan kompetitif. Keberhasilan menggunakan sistem informasi untuk mencapai keunggulan kompetitif membutuhkan koordinasi teknologi, organisasi, dan orang yang tepat. Oleh karena itu, setiap perusahaan harus memanfaatkan peran besar sistem informasi demi mencapai keunggulan kompetitif.

Sistem dapat diartikan sebagai jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling terhubung, berkelompok, dan bekerja sama untuk melaksanakan suatu kegiatan pencapaian tertentu. Prosedur sendiri diartikan sebagai urutan yang tepat dari tahapan-tahapan instruksi yang menerangkan apa yang harus dikerjakan (what), siapa yang mengerjakannya (who), kapan dikerjakan (when), dan bagaimana mengerjakannya (how) (Wildaningsih, Wili & Aneu Yulianeu, 2020).

Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya. Menurut George R. Terry, informasi adalah data yang penting yang memberikan pengetahuan yang berguna. Sementara itu, menurut Gordon B. Davis, informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang penting bagi penerima dan mempunyai nilai yang nyata atau yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau yang akan datang (Nasution & Astuti, 2020).

Sistem informasi menjadi hal utama dalam sebuah perusahaan dalam menunjang perkembangan usaha tersebut. Sistem informasi dapat mempermudah kinerja dari sebuah badan usaha. Dengan adanya sistem informasi, diharapkan suatu usaha dapat lebih optimal dalam mengelola pelaporan usaha baik yang dibutuhkan oleh pihak *internal* maupun pihak *eksternal* (Rosinta, E., & Napitupulu, J., 2020).

Sistem informasi sangat diperlukan di klinik agar dapat membantu dalam melakukan tugas-tugas administrasi klinik guna meningkatkan mutu pelayanan klinik yang melayani masyarakat di bidang kesehatan. Registrasi pasien di klinik merupakan salah satu komponen dalam sistem informasi yang sangat diperlukan karena pelayanan yang diberikan di klinik harus optimal dalam arti cepat dan tepat.

Salah satu pemanfaatan teknologi informasi yang dapat dikembangkan pada sebuah perusahaan adalah implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam menjalankan organisasi secara internal maupun dalam pelayanan kepada konsumen. CRM adalah suatu metode atau cara perusahaan untuk melakukan tindakan-tindakan baru dengan tujuan meningkatkan pelanggan dan juga mempertahankan loyalitas pelanggannya. CRM yang akan diterapkan pada klinik bisa dalam bentuk aplikasi yang menyimpan data riwayat penyakit pasien, riwayat tindakan medis, obat-obatan yang pernah diberikan, serta informasi lainnya yang tidak lagi terdata secara manual (Oktaviani, I., Mustofa, K., & Maragawati, S., 2020).

Klinik Hanifah *Medical Centre* merupakan sebuah klinik yang memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat 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 *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* adalah pada saat pendaftaran pasien, pegawai harus mencatat data pasien yang berkunjung setiap hari ke dalam buku besar. Untuk dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, pelayanan berbasis komputer sangat dibutuhkan.

Pada penelitian sebelumnya oleh Alvionnita et al. (2021) yang berjudul “IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA KLINIK HANIFAH *MEDICAL CENTRE* BERBASIS WEB”, Klinik Hanifah *Medical Centre* adalah klinik yang melayani di bidang kesehatan. Masalah yang muncul pada Klinik Hanifah *Medical Centre* adalah pendaftaran yang masih manual, tidak adanya penjadwalan dokter, serta tidak adanya wadah kritik dan saran.

Klinik Hanifah *Medical Centre* memerlukan suatu aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis website untuk mengatasi permasalahan tersebut. Aplikasi CRM menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Sebelum CRM dirancang, penulis melakukan analisis data terlebih dahulu untuk mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan. Setelah dianalisis, pelaksanaan tersebut dirancang dan menghasilkan sebuah program CRM berbasis website. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah penerapan aplikasi CRM berbasis website di klinik sehingga dapat memudahkan pihak klinik dalam mengelola proses pengelolaan data, dan terjalin interaksi yang baik antara pihak pasien dengan pihak klinik dengan adanya komunikasi dua arah.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Oktaviani et al. (2020) yang berjudul “*Customer Relationship Management : Studi Kasus Perpustakaan Institut Teknologi Del*”, penelitian ini membahas permasalahan yang dialami yaitu bagaimana pendekatan sistematis untuk menangani hubungan pelanggan berubah menjadi pendekatan holistik untuk strategi bisnis. Pelanggan yang dimaksud dalam konteks perpustakaan adalah orang yang memiliki kepentingan untuk menerima layanan dari perpustakaan.

Pelanggan pada institusi perguruan tinggi adalah mahasiswa, staf tenaga pendidikan, dan tenaga pendidik serta pemangku kepentingan. Hubungan pustakawan terhadap entitas pelanggan perlu dijaga agar memiliki kedekatan erat dengan layanan di perpustakaan. Era teknologi informasi yang berkembang memberikan dampak positif dan negatif.

Dampak negatifnya adalah perpustakaan akan ditinggalkan bila tidak mampu memanfaatkan perkembangan teknologi untuk meningkatkan layanannya karena adanya perkembangan penelusuran informasi dengan menggunakan internet. Dampak positifnya adalah perpustakaan akan semakin diminati bila mampu memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan mutu layanannya sehingga memiliki keunggulan kompetitif dengan perkembangan layanan informasi yang lain.

Penerapan konsep CRM yang ada pada sistem yang akan dibangun adalah meningkatkan pasien serta membantu petugas dalam mengelola data keluhan dan memudahkan dalam menentukan prioritas keluhan untuk meningkatkan efisiensi proses penanganan keluhan. Selain itu, konsep CRM yang akan dibangun membuat sebuah sistem di mana pasien lama yang sering berobat akan mendapatkan diskon dan potongan harga sehingga pasien lama tersebut merasa dihargai oleh Klinik Hanifah *Medical Centre*. Diharapkan dengan fitur ini dapat menambah kepercayaan pasien untuk berobat. Dengan adanya penerapan CRM seperti di atas, diharapkan klinik dapat mengidentifikasi kondisi dan kebutuhan pasien dengan baik, sehingga menghasilkan keuntungan jangka panjang bagi klinik.

Permasalahan yang dihadapi pada penelitian ini adalah pelayanan pasien yang sedang berjalan pada Klinik Hanifah *Medical Centre* selama ini masih manual dan menggunakan media kertas. Kendala yang dihadapi yaitu pada saat pendaftaran pasien, pegawai harus mencatat data pasien yang berkunjung setiap harinya ke dalam buku kunjungan harian. Jika ada pasien yang datang dan tidak membawa kartu berobatnya, pegawai harus mencari data pasien tersebut.

Begitu juga pada bagian obat, pegawai harus mencatat obat ke dalam buku yang merupakan pengolahan dari resep yang diberikan oleh pasien. Pada bagian pemeriksaan, dokter harus mencatat data penyakit pasien pada kartu rekam medis. Dari uraian di atas, diperlukan suatu sistem terkomputerisasi yang lebih efektif untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik.

Sistem ini juga akan mempermudah pekerjaan dan proses penjadwalan dokter yang masih dilakukan secara manual, sehingga banyak pasien yang datang terlalu cepat atau terlambat ke klinik untuk berobat.

Berdasarkan uraian permasalahan yang ada pada Klinik Hanifah *Medical Centre*, maka peneliti tertarik untuk menjadikan Klinik Hanifah *Medical Centre* sebagai objek penelitian dengan judul “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP PASIEN PADA KLINIK HANIFAH *MEDICAL CENTRE* MENGGUNAKAN BAHASA PEMOGRAMAN PHP DAN DATABASE *MYSQL*”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang belakang diatas, dapat disusun rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) yang dibangun dapat membantu meningkatkan pelayanan kepada pasien di Klinik Hanifah *Medical Centre* ?
2. Bagaimana sistem *Customer Relationship Management* (CRM) dapat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dalam berobat pada Klinik Hanifah *Medical Centre* ?
3. Bagaimana menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) dengan menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan Database *MySQL* dapat menyimpan Rekam Medis pasien dengan baik ?

1.3 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan diatas, maka dapat dikemukakan hipotesisi sebagai jawaban sementara yaitu :

1. Diharapkan dengan menerapkan sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) dapat membantu dalam meningkatkan pelayanan pada pasien yang akan berobat pada Klinik Hanifah *Medical Centre*.
2. Diharapkan dengan adanya sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) dapat memberikan tingkat kepuasan terhadap pasien dalam berobat pada Klinik Hanifah *Medical Centre*.
3. Diharapkan dengan menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) dengan menggunakan Bahasa Pemograman PHP dan Database Mysql pada Klinik Hanifah *Medical Centre* dapat menyimpan Rekam Medik pasien dengan baik.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari maksud penelitian,peneliti memiliki batasan masalah yaitu menganalisis terhadap pelayanan yang diberikan Klinik Hanifah *Medical Centre* kepada pasien,analisis terhadap kebutuhan pasien setelah itu baru melakukan perancangan sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) dengan menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan Mysql sehingga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan di Klinik Hanifah *Medical Centre*.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menerapkan strategi CRM pada Klinik Hanifah *Medical Centre* guna meningkatkan kualitas pelayanan seperti pendataan nama pasien secara terkomputer.
2. Untuk mengungkap dampak penerapan strategi CRM yang akan dilakukan oleh Klinik Hanifah *Medical Centre* guna meningkatkan pelayanan terhadap pasien.

3. Untuk memberikan informasi mengenai pelayanan pada Klinik Hanifah *Medical Centre*.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi penulis

Dapat mengembangkan dan menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan dan untuk menambah pengetahuan penulis tentang bagaimana penerapan Customer Relationship Management (CRM) dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Selain itu mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh dalam perkuliahan selama ini.

2. Manfaat Untuk Klinik Hanifah *Medical Centre*

Membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien.

Mempermudah dan mempercepat pekerjaan pegawai dalam melayani pasien.

3. Manfaat Untuk Program Studi

1. Sebagai bahan referensi dalam ilmu Pendidikan sehingga dapat memperkaya ilmu dan menambah wawasan.

2. Bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk dikembangkan lebih lanjut, serta referensi terhadap penelitian yang sejenis namun dengan sudut pandang yang berbeda.

4. Bagi Pembaca

Sebagai acuan untuk pembuatan dan pengembangan suatu sistem.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

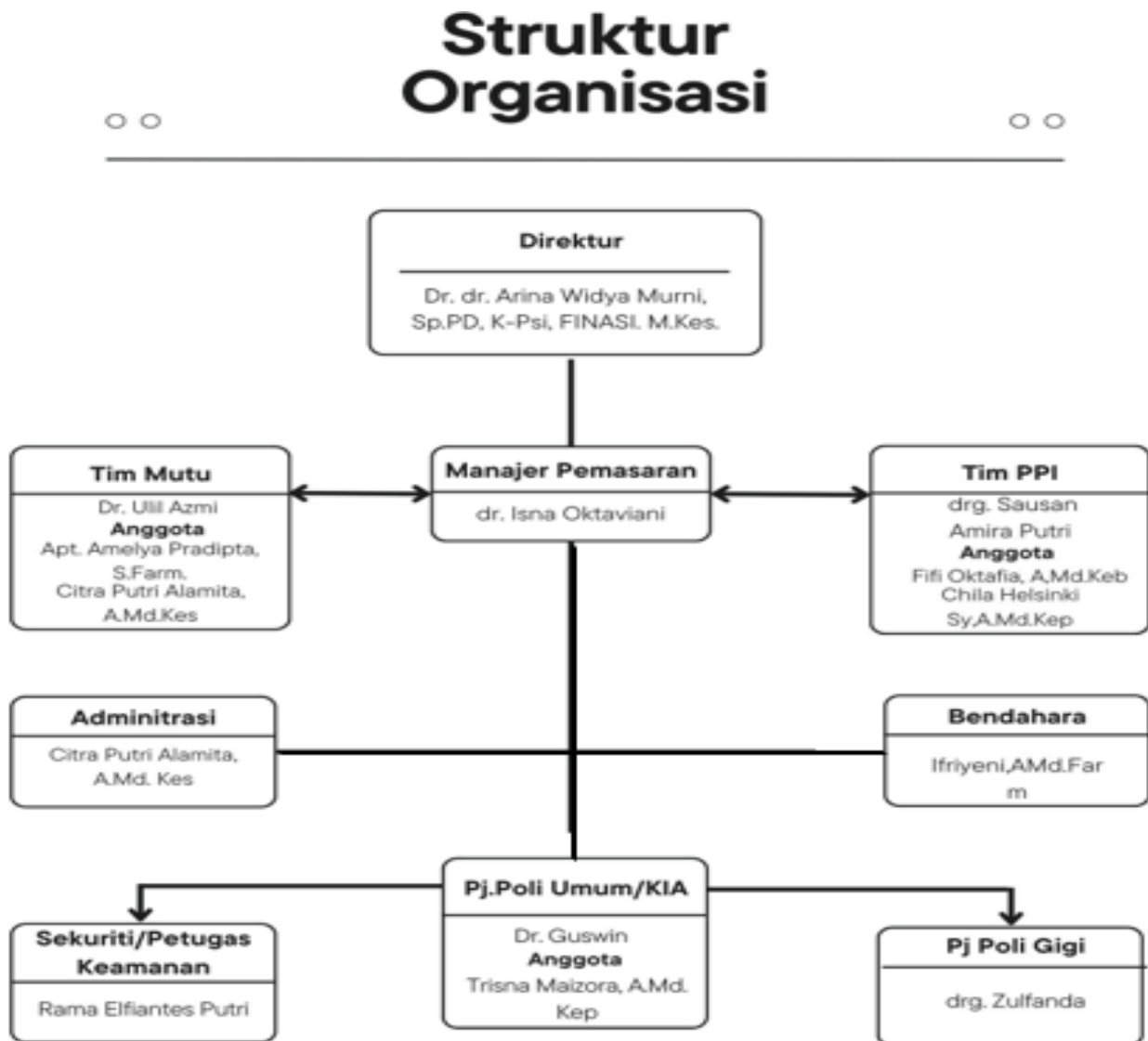
Yang dimaksud dengan gambaran umum objek penelitian adalah gambaran yang menerangkan tentang keberadaan situasi dan kondisi atau keadaan dari objek yang erat kaitannya dengan penelitian.

1.7.1 Sejarah Klinik Hanifah *Medical Centre*

Awal berdirinya Klinik Hanifah *Medical Centre* pada tahun 2004, yang dipimpin oleh Dr. dr. Arina Widya Murni, Sp.PD, K-Psi, FINASI, M.Kes dengan pegawai klinik yang berjumlah Tenaga Administrasi 1 orang, Apoteker 1 orang, Asisten Apoteker 1 orang, Dokter gigi 1 orang, Dokter umum 2 orang, dan petugas kebersihan 1 orang. Dengan 2 fasilitas dan pelayanan yaitu poli umum dan poli gigi. Yang berlokasi Jl. Raya Gadut No.23, Bandar Buat, Kec. Lubuk Kilangan, Kota Padang, Sumatera Barat.

Dengan adanya Klinik Hanifah *Medical Centre* diharapkan dapat membantu melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan di daerah kota Padang dan sekitarnya karena mendapat pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang di jamin dalam Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya meningkatkan kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya.

1.7.2 Struktur Organisasi Klinik Hanifah Medical Centre



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Klinik Hanifah Medical Centre

Sumber : (Klinik Hanifah Medical Centre)

Wewenang dan tugas masing masing bagian Adapun pembagian tugas terhadap masing-masing bagian adalah sebagai berikut :

Pimpinan Klinik Hanifah Medical Centre memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut :

1. Menyusun kebijakan program jangka pendek, menengah dan Panjang sesuai kebijakan program kesehatan.

2. Menyusun peraturan pelaksanaan tugas untuk seluruh aparat klinik.
3. Memimpin, mengarahkan dan menggerakkan seluruh sumber daya manusia, untuk merealisasikan rencana kegiatan secara efektif dan efisien.
4. Mengkoordinasi dan mempertanggung jawabkan seluruh pelaksanaan kegiatan klinik serta melaksanakan pengawasan dan evaluasi terhadap unsur pelaksana.

Penanggung Jawab Klinik memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Mengusahakan agar fungsi klinik dapat diselenggarakan dengan baik.
2. Mengkoordining pengembangan klinik.
3. Memonitor dan mengevaluasi kegiatan klinik.
4. Melaporkan kegiatan program yang diminta oleh dinas kesehatan kota atau puskesmas wilayah klinik.
5. Melakukan pengawasan melekat bagi seluruh pelaksanaan kegiatan/program medis.

Tata Usaha memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Melaksanakan dan mengkoordinasikan surat.
2. Mengarahkan kegiatan pengelolaan dokumen atas arsip.
3. Pelayanan administrasi serta tugas lain dibidang ketatausahaan.

Rekan Medik memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Menyusun, memproses dan memelihara catatan medik pasien klinik.
2. Melakukan kegiatan pelayanan rekam medik informasi kesehatan yang meliputi persiapan, pelaksanaan, dan pelaporan serta evaluasi.

Dokter (Pelayanan Kesehatan Umum) memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Melakukan pemeriksaan kesehatan kepada pasien.
2. Mewawancarai dan memberikan layanan konsultasi pada pasien.

3. Menetapkan diagnosis.
4. Melakukan tindakan medis yang diperlukan.
5. Menulis resep obat dan alat kesehatan.
6. Melakukan pertolongan darurat

Perawat (Pelayanan Kesehatan Umum) memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Mencatat riwayat medis dan gejala.
2. Bekerja sama dengan tim untuk merencanakan perawatan pasien.
3. Memantau kesehatan pasien dan mencatat tanda-tandanya.
4. Mengoperasikan peralatan medis.

Bidan (Pelayanan Kesehatan Umum) memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan kesehatan pada ibu.
2. Memberikan pelayanan kesehatan pada bayi atau anak.
3. Memberikan pelayanan kesehatan reproduksi pada perempuan maupun keluarga.
4. Kehamilan,persalinan atau kelahiran atau cara memberikan perawatan pada bayi.

Apoteker (Pelayanan Farmasi) memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut

:

1. Memberikan obat kepada pasien sesuai dengan resep dokter.
2. Meracik obat.
3. Memastikan tidak terjadi interaksi obat.
4. Memastikan apotek mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah tentang penjualan obat-obatan.

Asisten Apoteker (Pelayanan Farmasi) memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Mengecek kesiapan apotek sebelum operasional.
2. Menyusun produk racikan yang didistribusi dari Gudang farmasi ke apotek.
3. Melakukan peracikan obat.
4. Membuat copy resep.
5. Melakukan penyerahan produk kepada pasien.

1.7.3 Visi dan Misi Klinik Hanifah Medical Centre

Klinik Hanifah *Medical Centre* Memiliki Visi Dan Misi Sebagai Berikut :

1. Visi

“Menjadikan Klinik Hanifah Medical Centre sebagai klinik yang memberikan pelayanan terbaik diwilayah cakupannya”.

2. Misi

- a. Memberikan Pelayanan terbaik dengan selalu berupaya mengutamakan mutu dan keselamatan pasien.
- b. Melakukan upaya perbaikan yang berkesinambungan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan.