

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi yang pesat saat ini membawa dampak yang cukup signifikan di dalam suatu instansi kesehatan. Dimana instansi kesehatan memanfaatkan teknologi untuk merancang suatu sistem. Salah satunya merancang suatu sistem berbasis *Customer Relationship Management* yang merupakan sebuah strategi manajemen hubungan pelanggan yang bertujuan untuk mengelola hubungan dengan pelanggan ataupun calon pelanggan, mengumpulkan semua data pelanggan ataupun calon pelanggan, kemudian merekam aktifitas tenaga penjual dalam berhubungan dengan pelanggan. Apabila CRM dilaksanakan dengan baik dan tepat dan meningkatkan kinerja bisnis perusahaan yaitu dengan cara peningkatan kepuasan pelanggan dan akhirnya akan menimbulkan kesetiaan pelanggan.

Klinik Netti merupakan salah satu fasilitas kesehatan swasta di Kota Padang. Klinik Netti setiap harinya melayani pasien rata-rata 100 orang. Klinik Netti pada proses pendaftarannya masih menggunakan cara yang manual yaitu pasien datang ke klinik, lalu pasien mendaftarkan diri di meja pendaftaran, setelah itu, admin mencatat data pasien pada sebuah buku kwitansi yang berisi tanggal berobat, nama pasien, keluhan pasien serta tindakan dokter. Pendaftaran pasien secara manual ini sangatlah tidak efektif dan tidak efisien waktu, karena dengan cara manual menyebabkan pasien kesulitan untuk mengetahui dengan cepat riwayat berobat pasien serta pasien harus menunggu antrian yang lama ketika mendaftar. Selain itu dengan sistem yang masih sangat manual ini juga dirasakan

kesulitannya oleh petugas klinik ketika menginputkan data rekam medis dan petugas juga kesulitan untuk melihat jumlah pasien yang datang perharinya. Oleh karena itu untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada Klinik Netti, dibuatlah suatu sistem dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis CRM dimana diharapkan dapat mengatasi masalah yang terjadi. Istilah CRM dipakai untuk menggambarkan berbagai aplikasi perangkat lunak yang digunakan untuk mengoptimalkan fungsi pemasaran, penjualan dan pelayanan kepada pelanggan (Rosmayani, 2016). Peran teknologi informasi dewasa ini berpengaruh terhadap perkembangan daya saing suatu organisasi untuk memberikan layanan terbaik (Stevi A. Wuner, Rizal Sengkey, Oktavian A. Lantang, 2014)

Berdasarkan uraian diatas maka penulis melakukan analisa dan merancang suatu sistem dengan mengambil judul untuk skripsi ini yaitu : **PERANCANGAN SISTEM INFORMASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP PASIEN PADA KLINIK NETTI DENGAN MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi maka dalam hal ini dapat dirumuskan persoalan objek penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana metode yang digunakan agar pelayan pasien umum pada Klinik Netti dapat ditingkatkan dengan baik?
2. Bagaimana penerapan metode yang digunakan dapat mempermudah para petugas dalam pencatatan dan pembukuan keluhan pasien?

3. Apakah dengan penerapan metode Customer Relationship Management (CRM) tersebut proses pencatatan rekam medis dan data pasien di Klinik Netti akan efektif?

1.3 Hipotesa

Hipotesa penelitian merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan yang dikemukakan dalam rumusan masalah. Berdasarkan permasalahan di atas, karena komputer merupakan suatu sarana pengolahan data yang baik dalam manipulasi data sehingga menghasilkan informasi yang diharapkan, maka dugaan sementara dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya sistem informasi berbasis web diharapkan pasien dapat menerima informasi yang lebih efektif dan efisien
2. Dengan menggunakan metode Customer Relationship Management (CRM) pelayanan pasien umum Pada Klinik Netti dapat ditingkatkan dengan baik
3. Dengan menerapkan Bahasa Pemrograman PHP diharapkan dapat mempermudah dalam pembuatan sistem informasi CRM berbasis web
4. Dengan menggunakan database MySQL diharapkan dapat mempermudah sistem dalam penyimpanan data serta dapat menghindari redudansi data
5. Dengan adanya penerapan sebuah sistem program yang sudah terkomputerisasi, sehingga dapat melakukan kegiatan yang dulunya dilakukan secara manual sekarang dapat menghasilkan laporan yang akurat dan efektif.

1.4 Batasan Masalah

Agar permasalahan yang dihadapi tidak terlalu luas maka perlu ditentukan batasan - batasan terhadap sistem yang di bahas, tujuannya agar pemecahan masalah tidak menyimpang dari tujuan yang akan dicapai dan sesuai dengan judul yang penulis sajikan, maka penulis membuat batasan permasalahan secara umum yaitu penulis hanya membatasi masalah perancangan sistem informasi pendaftaran serta pengelolaan rekam medis pasien dan meningkatkan pelayanan kepada pasien untuk melakukan proses pengobatan serta mengatasi masalah-masalah yang ada di Klinik Netti. Dengan menggunakan metode Customer Relationship Management (CRM) pelayanan pada pasien di Klinik Netti dapat ditingkatkan.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merancang sistem informasi *Customer Relationship Management* guna untuk mempermudah petugas rekam medis dan pasien dalam melakukan transaksi pada proses pengobatan.
2. Menerapkan Bahasa Pemrograman PHP dan database MySQL untuk merancang sebuah sistem informasi *Customer Relationship Management*.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Klinik Netti
 - a) Memperoleh hasil yang akurat. Dengan adanya sistem informasi maka bisa diperoleh data yang akurat dan tepat sesuai dengan kebutuhan.

- b) Mempercepat pelayanan. Dengan adanya sistem informasi tersebut dapat mempermudah dalam memberikan pelayanan serta lebih efektif dan efisien.
- c) Menghemat tenaga. Dengan adanya sistem informasi tersebut dapat membantu mempermudah dalam memberikan pelayanan maka dapat menghemat tenaga.

2. Bagi Mahasiswa

- a) Dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat dibangku perkuliahan, melatih dalam berfikir secara sistematis dan ilmiah serta sebagai bahan acuan dalam pengembangan sistem selanjutnya.
- b) Menambah pengalaman dan wawasan penulis dalam membangun sistem informasi.
- c) Sebagai media untuk menyelesaikan tugas akhir Strata 1.

3. Bagi Universitas

- a. Sebagai bahan untuk menambah referensi dipergustakaan Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang khususnya program studi sistem informasi.
- b. Sebagai alat ukur untuk menilai pemahaman mahasiswa dalam penelitian.

1.7 Gambaran Umum Klinik Netti

Disini penulis akan menjelaskan tentang gambaran umum pada Klinik Netti yang meliputi sejarah, Visi dan misi, Jadwal Pelayanan, Daftar Jumlah Ketenagaan dan Struktur organisasi.

1.7.1 Sejarah Klinik Netti

Klinik Netti merupakan pengembangan dari praktek bidan mandiri yang melayani jasa kesehatan khususnya ibu dan anak pada tahun 2014, kemudian tahun 2015 Klinik Netti mendapat izin operasional klinik pratama rawat jalan. Seiring berjalannya waktu, mengikuti perkembangan zaman, Klinik Netti juga dapat melayani pengobatan dasar secara umum dan pengobatan gigi. Akhirnya pada awal tahun 2016 Klinik Netti mendapat izin untuk bekerja sama dengan BPJS Kesehatan sebagai salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) swasta di kota Padang yang ikut berperan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien BPJS hingga sekarang ini. Klinik Netti berlokasi di jalan Lapau Manggis RT 01/RW 04 Kelurahan Gunung Sarik Kecamatan Kuranji Kota Padang Sumatera Barat.

1.7.2 Visi dan Misi Klinik Netti

1.7.2.1 Visi

Dengan ridho Allah S.W.T menjadikan Klinik Netti sebagai klinik pertama yang mampu memberikan pelayanan kesehatan dasar yang berkualitas.

1.7.2.2 Misi

1. Memberikan pelayanan kesehatan dasar yang prima dan berkualitas;
2. Meningkatkan profesionalisme Sumber Daya Manusia yang berakhlak mulia;
3. Pemerataan upaya pelayanan kesehatan.

1.7.3 Jadwal Pelayanan

1. Dokter Umum : Praktek Jam 08.00 WIB s/d 21.00 WIB
2. Dokter Gigi : Praktek jam 15.00 WIB s/d 21.00 WIB
3. KIA : Praktek jam 08.00 WIB s/d 21.00 WIB

1.7.4 Daftar Jumlah Ketenagakerjaan

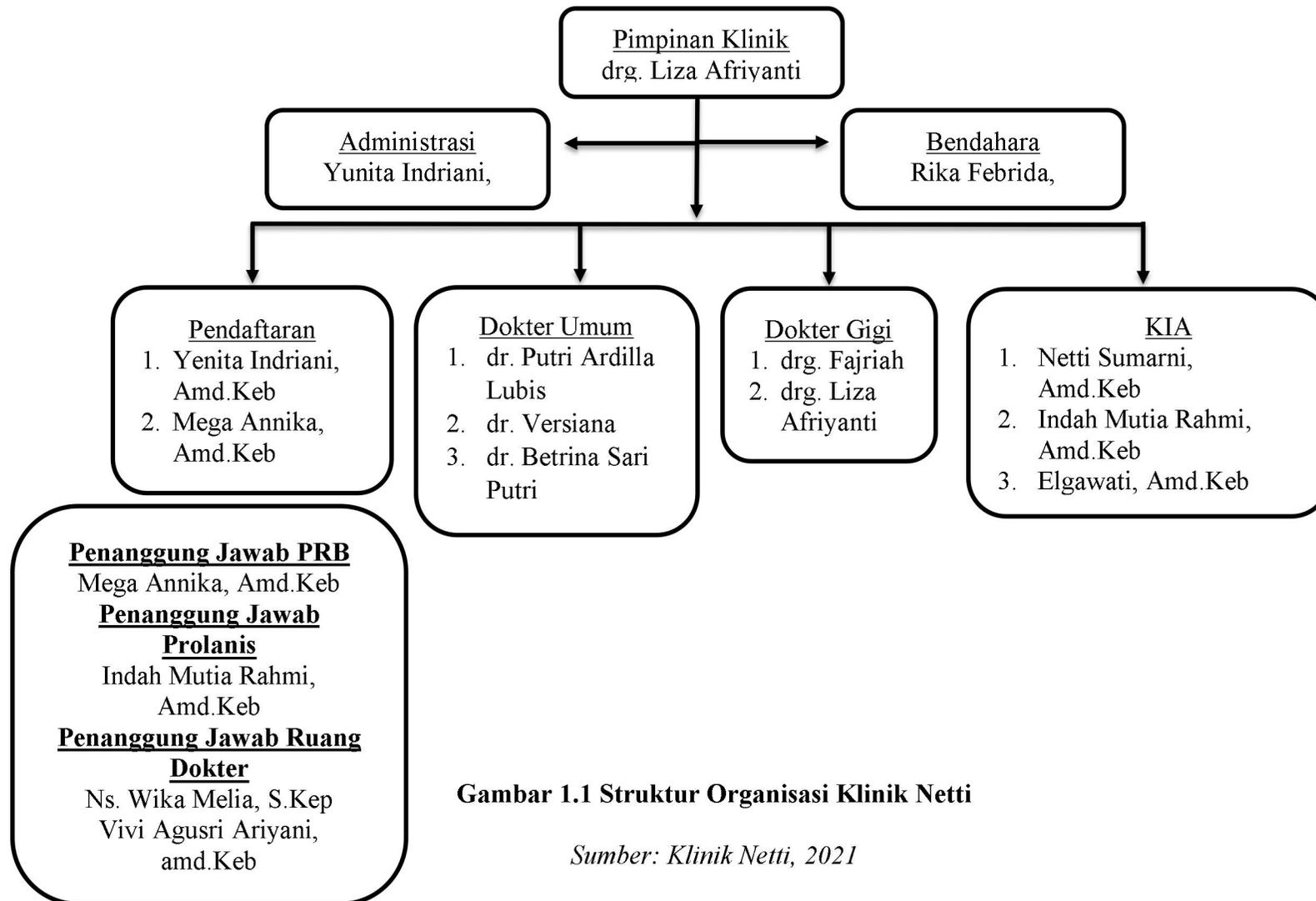
1. Tenaga Medis : Dokter umum 3 orang, dokter gigi 2 orang
2. Tenaga Kefarmasian : Apoteker 1 orang, asisten apoteker 1 orang
3. Tenaga Paramedis : Bidan 5 orang, perawat 2 orang
4. Tenaga Rekam Medis : 1 orang

1.7.5 Struktur Organisasi Klinik Netti

Klinik Netti terdiri dari beberapa bagian struktur yang masing-masing nya memiliki penanggung jawab yang dapat dilihat di bawah ini:

1. Owner : Netti Sumarni, Amd.Keb
2. Pimpinan : drg. Liza Afriyanti
3. Bendahara : Rika Febrida, Amd.Keb
4. Administrasi : Yunita Indriani, Amd.Rm
5. Pendaftaran : - Mega Annika, Amd.Keb
- Yunita Indriani, amd.Rm
6. Poli Umum : - dr. Putri Ardilla Lubis
- dr. Vesiana
- dr. Betrina Sari Putri
- Ns. Wika Melia Sari, S.Kep

- Vivi Agusri Ariyani, Amd.Kep
- 7. Poli Gigi : - drg. Fajriah
 - drg. Liza Afriyanti
- 8. KIA : - Rika Febrida, Amd.Keb
 - Indah Mutia Rahmi, Amd.Keb
 - Elgawati, Amd.Keb
 - Netti Sumarni, Amd.Keb
- 9. Obat : - Aprilia Diani Fitri, S.Farm, Apt
 - Rahmawitha, Amd.Keb
- 10. Penanggung Jawab Prolanis : - Indah Mutia Rahmi, Amd,Keb
- 11. Penanggung Jawab PRB : - Mega Annika, Amd.Keb



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Klinik Netti

Sumber: Klinik Netti, 2021