

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu pemanfaatan teknologi informasi yang dapat dikembangkan pada sebuah perusahaan yaitu implementasi Customer Relationship Management (CRM) dalam menjalankan organisasi secara internal maupun dalam hal pelayanan kepada konsumen. CRM adalah suatu metode atau cara perusahaan untuk melakukan tindakan-tindakan baru dengan tujuan meningkatkan pelanggan dan juga mempertahankan loyalitas pelanggannya sendiri. 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. Dengan cara tersebut diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan tentang obat-obatan dan layanan-layanan apa saja yang menjadi hak pasien. (Rosinta & Napitupulu, 2019)

Kualitas pelayanan menjadi ukuran seberapa mengagumkan tingkat layanan yang diberikan bisa sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan serta keinginan pelanggan dan ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Klinik Sehat Keluarga Ceria adalah klinik rawat jalan dan juga rawat inap yang didedikasikan untuk masyarakat umum serta dilengkapi dengan

layanan kesehatan yang membantu dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Untuk memaksimalkan kualitas dan pelayanan pasien. Permasalahan terkait pelayanan pasien serta sistem yang terdapat pada Klinik Sehat Keluarga Ceria dalam pengelolaan data pasien Klinik Sehat Keluarga Ceria masih melakukannya dengan manual yaitu menuliskan nama-nama pasien yang sudah mendaftar kedalam buku besar untuk pasien.

Untuk mengatasi permasalahan diatas, maka dirancanglah sebuah sistem aplikasi CRM yang dapat menguatkan suatu interaksi yang baik dengan adanya komunikasi dua arah antara pihak Klinik Sehat Keluarga Ceria dengan pihak pasien untuk melahirkan kepercayaan pasien dalam menggunakan pelayanan jasa kesehatan di Klinik Sehat Keluarga Ceria. Sehingga tingkat kepuasan pasien meningkat dengan adanya pelayanan yang diberikan pada klinik Sehat Keluarga Ceria. (Alvionnita et al., 2021)

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah dengan penerapan metode *Customer Relationship Management* (CRM) tersebut proses pencatatan rekam medis dan data pasien di Klinik Sehat Keluarga Ceria akan lebih efektif ?
2. Bagaimana metode yang digunakan ini dapat meningkatkan pelayanan pasien pada Klinik Sehat Keluarga Ceria dengan baik?
3. Bagaimana membangun sistem informasi berbasis web klinik Sehat Keluarga Ceria yang berisi informasi mengenai pasien?

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 penerapan metode *Customer Relationship Management* (CRM) pada sistem program yang sudah terkomputerisasi, sehingga dapat melakukan kegiatan yang dulunya dilakukan secara manual sekarang dapat menghasilkan laporan yang akurat dan efektif.
2. Dengan menggunakan metode *Customer Relationship Management* (CRM) pelayanan pasien Pada Klinik Sehat Keluarga Ceria 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 redundansi data.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tujuan dari penulis tercapai sesuai dengan yang di harapkan, maka perlu adanya pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Merancang sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) 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* (CRM).
3. Menerapkan metode *Customer Relationship Management* (CRM) agar dapat meningkatkan pelayanan pada pasien Klinik Sehat Keluarga Ceria.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Membuat sistem informasi *Customer Relationship Management* (CRM) guna untuk mempermudah petugas rekam medis dalam pendataan pasien agar lebih efektif dan efisien.
2. Dengan menerapkan metode *Customer Relationship Management* (CRM) guna untuk meningkatkan pelayanan pada Klinik Sehat Keluarga Ceria.
3. Mengatasi masalah dalam pendataan pasien yang masih dibuat secara manual atau ditulis pada buku.
4. Dapat memberikan informasi yang cepat dan akurat untuk pasien.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Klinik Sehat Keluarga Ceria

- 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 penulis

- a) Penulisan ini sebagai sarana untuk pengembangan pengetahuan sehingga penulis dapat merancang sebuah sistem informasi.

1. Bagi Universitas

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

1.7 Gambaran Umum Klinik Sehat Keluarga Ceria

Disini penulis akan menjelaskan tentang gambaran umum pada Klinik Sehat Keluarga Ceria yang meliputi sejarah, Visi dan misi, Daftar Jumlah Ketenagakerjaan dan Struktur organisasi.

1.7.1 Sejarah Klinik Sehat Keluarga Ceria

Klinik Sehat keluarga Ceria merupakan pengembangan dari praktek bidan mandiri yang melayani jasa kesehatan khususnya ibu dan anak pada tahun 2009, kemudian tahun 2017 Klinik Sehat Keluarga Ceria mendapat izin operasional klinik pratama rawat jalan.

1.7.2 Visi dan Misi Klinik Sehat Keluarga Ceria

1.7.2.1 Visi

Klinik Sehat Keluarga Ceria memiliki visi menjadi klinik pelayanan kesehatan terbaik dengan mengedepankan profesionalisme, keilmuan dan orientasi pasien sehingga dapat tercapai kesehatan yang berkualitas.

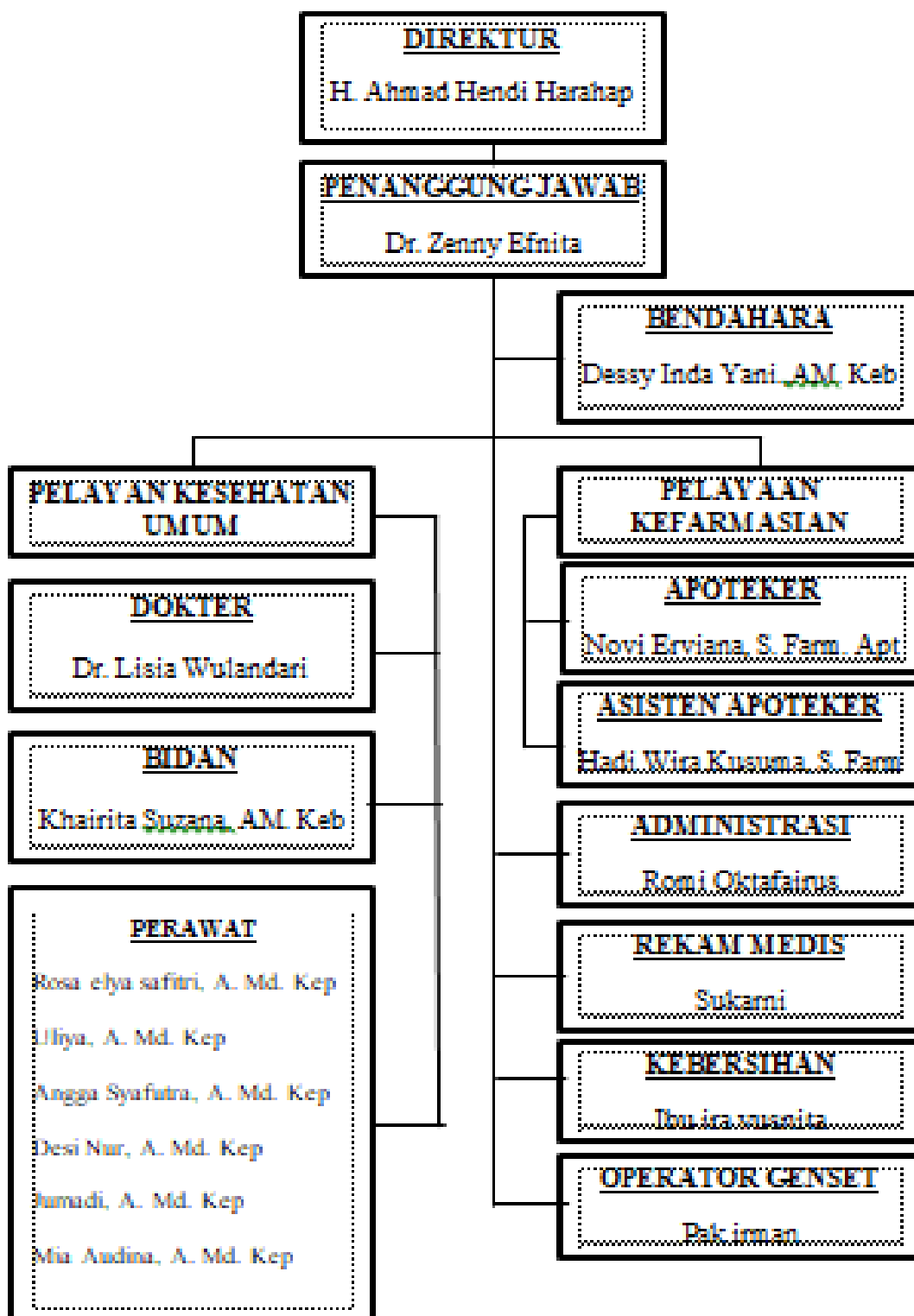
1.7.2.2 Misi

1. Memberikan pelayanan kesehatan terbaik dan dapat dipertanggung jawabkan secara medis profesional.
2. Berorientasi pasien dalam pengambilan keputusan medis dengan pembekalan informasi medis yang terpercaya.

3. Melaksanakan kerjasama tim yang professional, dinamis dan berdedikasi untuk memberikan hasil terbaik untuk pasien.
4. Menyediakan jasa layanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien.

1.7.3 Daftar Jumlah Ketenagakerjaan

1. Tenaga Medis : Dokter umum 2 orang
2. Tenaga Kefarmasian : Apoteker 1 orang, asisten apoteker 1 orang
3. Tenaga Paramedis : Bidan 2 orang, perawat 6 orang
4. Tenaga Rekam Medis : 1 orang



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Klinik Sehat Keluarga Ceria

Sumber : Klinik Sehat Keluarga Ceria