

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan Teknologi yang pesat saat ini membawa dampak yang cukup signifikan didalam 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.

RS Bhayangkara Padang merupakan suatu instansi kesehatan yang berada dibawah pengawasan kepolisian daerah Sumatera Barat. Rumah sakit ini tidak hanya menerima pasien dari kepolisian saja, akan tetapi juga menerima pasien umum seperti rumah sakit lainnya. Di RS Bhayangkara Padang juga terdapat Poliklinik untuk melayani pasien rawat jalan serta mengobati penyakit-penyakit ringan. Pada Poliklinik ini setiap harinya rata-rata bisa mencapai 100 lebih pasien. Dengan jumlah pasien yang cukup banyak dengan pencatatan yang masih manual sangatlah tidak efisien karena sewaktu-waktu pasien datang lagi dan petugas harus mencari satu-persatu

arsip pasien dan juga membutuhkan waktu untuk mencarinya. Selain itu dengan sistem manual juga dirasakan kesulitannya bagi para pasien dimana untuk melakukan pendaftaran pengobatan pasien harus datang langsung ke rumah sakit dan menunggu antrian yang cukup lama. Oleh karena itu untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada Poliklinik RS Bhayangkara Padang, 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 Guna Meningkatkan Pelayanan Pasien dan Rekam Medis Pada Poliklinik Rs Bhayangkara Padang Dengan Menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan Database MySQL.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana dengan perancangan sistem informasi berbasis web dapat mempermudah pasien dalam melakukan pengobatan ?
2. Apa Metode Yang Digunakan Agar Pelayanan Pasien Rekam Medis Pada Poliklinik Rs Bhayangkara Padang dapat ditingkatkan dengan baik ?
3. Bagaimana sistem yang dirancangan dengan menggunakan Bahasa Pemrograman PHP ?
4. Bagaimana sistem yang dirancangan dengan menggunakan Bahasa Database MySQL ?
5. Bagaimana dengan sistem informasi berbasis web dapat menghasilkan informasi dan laporan transaksi yang tepat dan akurat ?

## **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 Metode Menggunakan Customer Relationship Management (CRM) pelayanan Pasien Rekam Medis Pada Poliklinik Rs Bhayangkara Padang 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 laporam 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 pada Poliklinik Rs Bhayangkara Padang. Dengan menggunakan metode Customer

Relationship Management (CRM) pelayanan pada pasien rekam medis di Poliklinik Rs Bhayangkara Padang.

### **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 tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Rumah Sakit Bhayangkara Padang
  - a) Memperoleh hasil yang akurat dengan adanya sistem informasi poliklinik maka poliklinik bisa memperoleh data yang akurat dan tepat sesuai dengan kebutuhan poliklinik.
  - b) Mempercepat pelayanan bisa mempermudah dalam memberikan pelayanan yang diberikan bisa efektif dan efisien.
  - c) Menghemat tenaga dengan adanya sistem informasi poliklinik 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 reverensi diperpustakaan Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang khususnya program studi sistem informasi.
- b. Sebagai alat ukur untuk menilai pemahaman mahasiswa dalam penelitian.

### **1.7 Tinjauan Umum Poliklinik**

Disini penulis akan menjelaskan tentang gambaran umum poliklinik pada RS Bhayangkara Padang yang meliputi sejarah berdirinya RS Bhayangkara Padang, Struktur organisasi dan pembagian kerja masing-masing bagian.

#### **1.7.1 Sejarah berdirinya RS Bhayangkara Padang**

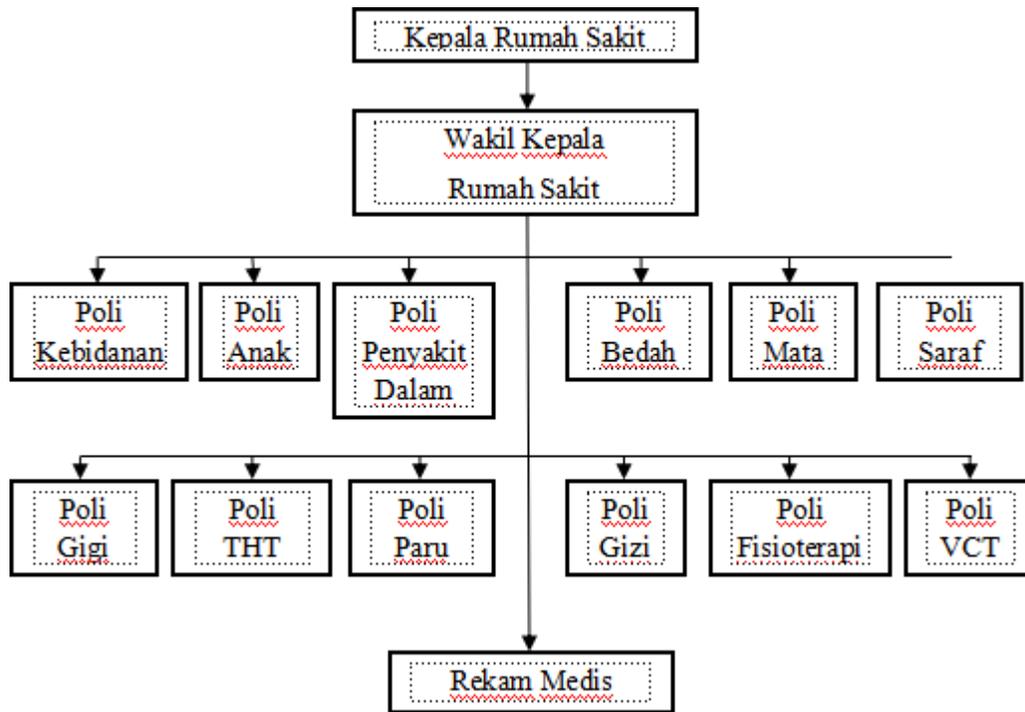
Rumah Sakit Bhayangkara Padang merupakan peninggalan Pos Polisi Padang Luar Kota yang terletak di Jln. Jati No. 1 Padang. Pada tahun 1962 atas prakarsa ini ibu-ibu Bhayangkari, Kodak III Sumbar merubah fungsi Pos Polisi menjadi klinik bersalin yang pada saat ini diberi nama Klinik Bersalin Bhayangkara terutama untuk melayani ibu-ibu Bhayangkari berserta anak- anaknya.

Tahun 1963 Kodak III Sumbar menugaskan Letkol Pol dr. H. Mahyudin sebagai pimpinan Diskes Dak III Sumbar, yang kemudian mengembangkan Klinik Bersalin Bhayangkara menjadi Poliklinik Umum. Tahun 1968 Diskes Dak III Sumbar mendapat tambahan personil yaitu Drg. Priyadi Dardana yang kemudian beliau diperintahkan membuat klinik gigi yang sekaligus sebagai Kapoli Gigi. Tahun 1986, berdasarkan Surat Perintah Kapolda No. Pol : Sprin / 17/ IX / 1986 / Pers Dalkar, tanggal 20 September 1986 dan Surat Perintah Pelaksanaan Tugas Kadis Dokkes No. Pol : Sprinlak / 01 /X /1986, tanggal 7 Oktober 1986, **ditunjuk Mayor Pol Dr. Nazar Kanin sebagai Kepala Rumah Sakit Polda Sumbar (Karumkit Polda Sumbar Pertama)**

Pada tahun 1987, berdasarkan Surat Perintah Kapolda Sumbar No. Pol : Sprin / 95 / Vi / 1987, tanggal 11 Juni 1987 diperintahkan Mayor Pol Dr. Nazar Kanin selaku karumkit Polda Sumbar untuk mengurus organisasi Rumkit Polda Sumbar sesuai SK Kapolda Sumbar No. Pol : Skep/58/VI/ 1987, tanggal 8 Juni 1987. Tahun 1989 diadakan Renovasi Rumkit Polda Sumbar dengan dukungan penuh dari Kapolda Sumbar saat itu yaitu Kolonel Polisi Drs. M. Zahri Amin, memindahkan kantor Kadis Dokkes Polda Sumbar ke Jln. Jend. Sudirman No. 55 dan sebagian lagi ke Jln. Nipah Padang Pada saat yang bersamaan dibangun juga kamar jenazah dan kamar tahanan dengan luas tanah : 4.814 m<sup>2</sup> luas bangunan : 2.236 m<sup>2</sup>. **Yang diresmikan tanggal 1 Juli 1990 oleh Seddis Dokkes Polri Kolonel Polisi Dr. Tjutju Karsono.**

### 1.7.2 Struktur Organisasi Poli Klinik RS Bhayangkara Padang

Struktur Organisasi Poli Klinik RS Bhayangkara Padang



Sumber : RS Bhayangkara, 2020

Gambar 1.1 Struktur Organisasi

### **1.7.3 Tugas dan wewenang dari anggota organisasi**

1. Kepala Rumah Sakit
  - a) Menyelenggarakan pengawasan dan pengendalian.
  - b) Menyelenggarakan perencanaan administrasi SDM Rumah Sakit Bhayangkara Padang.
  - c) Menyelenggarakan pembinaan fungsi, pelayanan kesehatan prima dan paripurna.
  - d) Melaksanakan pelayanan kedokteran kepolisian yang didukung penunjang medik dan penunjang umum.
  - e) Karumkit bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas kewajibannya kepada Kapolda Sumbar.
  - f) Dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya Karumkit dibantu oleh para pejabat yang diatur dengan struktur organisasi tersendiri yang merupakan satker dilingkungan Polda Sumbar.
2. Wakil kepala rumah sakit
  - a) Membantu Karumkit dalam melaksanakan tugas dengan mengendalikan pelaksanaan tugas staf seluruh satuan organisasi dalam jajaran Rumkit.
  - b) Memimpin Rumkit dalam hal karumkit berhalangan sesuai dengan batas kewenangannya.
3. Dokter dan perawat penanggung jawab Poliklinik.
  - a) Bertanggung jawab terhadap pelayanan keperawatan pasien

b) Melaksanakan asuhan perawatan pasien di poliklinik dengan cepat, tepat, akrab dan tuntas.

#### 4. Rekam Medis

a) Melaksanakan dan bertanggung jawab atas penyimpanan, penjajaran serta pengambilan kembali berkas rekam medis.

b) Menerima berkas rekam medis dari setiap unit poliklinik.

c) Melayani setiap permintaan berkas rekam medis untuk unit pelayanan maupun pihak lain.

d) Menyusun rekam medis sesuai ketentuan.