

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejalan dengan berkembangnya teknologi di Indonesia, banyaknya perusahaan yang menggunakan teknologi-teknologi yang sudah komputerisasi, seperti yang kita tahu sebagian besar perusahaan sudah menggunakan teknologi salah satunya website dengan berbagai macam indikator yang dibutuhkan pada masing-masing perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan, contohnya seperti website telkomsel, website pemerintahan, website perusahaan swasta dan lain sebagainya, sehingga tidak menutup kemungkinan klinik Drg. Lenni Muhammad juga bisa menggunakan website dengan menerapkan Customer Relationship Management (CRM) dan Fase Retain di dalam websitenya.

Oleh karena itu, suatu teknologi yang berupa aplikasi akan dirancang dibuat oleh seorang pengembang aplikasi. Dalam pembuatan aplikasi tentu banyak kendala-kendala yang akan terjadi, maka dari itu pengembang aplikasi harus benar-benar memikirkan arah dan tujuan dari aplikasi yang dibuat guna untuk menunjang pekerjaan dari suatu perusahaan tersebut sehingga dapat menghemat waktu pekerjaan, dan sistem pekerjaan yang dilakukan sudah terkomputerisasi serta dapat memajukan suatu perusahaan.

Klinik gigi Drg. Lenni Muhammad merupakan salah satu klinik terpercaya yang ada dikota padang, yang mana melayani pemasangan kawat gigi(behel), pencabutan gigi, penambalan gigi, pemasangan gigi palsu, pembersihan karang gigi. Berdasarkan hasil survai yang dilakukan pada klinik Drg. Lenni Muhammad pada bulan Febuari hingga Maret tahun 2020,

klinik Drg.Lenni Muhammad memiliki jumlah pasien 350 yang terdata dan 150 diantaranya yang melakukan kontrol pada tiap bulannya. Klinik Drg.Lenni Muhammad memiliki jadwal seperti yang digambarkan pada tabel 1.1 dibawah ini:

Hari	Jam Kerja
Senin	(10.00 – 12.00) – (14.00 - 17.00)
Selasa	(10.00 – 12.00) – (14.00 - 17.00)
Rabu	(10.00 – 12.00) – (14.00 - 17.00)
Kamis	(10.00 – 12.00) – (14.00 - 17.00)
Jum'at	(10.00 – 12.00) – (14.00 - 17.00)
Sabtu	LIBUR
Minngu	LIBUR

Tabel 1.1 Jam Operasional Klinik drg. Lenni Muhammad

Berdasarkan jadwal yang di tetapkan oleh klinik Drg.Lenni Muhammad tentunya diperlukan sebuah aplikasi yang dapat mengontrol jadwal kontrol pasien untuk memudahkan dokter dan resepsionis dalam melakukan pekerjaannya. Pada klinik gigi Drg. Lenni Muhammad masih diperlukan banyaknya aktifitas layanan yang lebih kepada pasien, sehingga pasien akan tetap berlangganan dan mendapatkan pelayanan terbaik. Oleh karena itu, diterapkanlah “Customer Relationship Management (CRM) dan Fase Retain” pada sistem yang akan dibuat nantinya, Dengan adanya dukungan sistem/aplikasi yang ada nantinya, maka hubungan antara Klinik Drg. Lenni Muhammad dengan pasien terjalin dengan baik. Customer Relationship Management (CRM) memungkinkan terciptanya kesetiaaan pelanggan. CRM merupakan sebuah strategi bisnis yang mengintegrasikan proses

bisnis yang bersentuhan langsung dengan konsumen melalui teknologi pendukung.

Klinik gigi Drg. Lenni Muhammad masih tergolong pemakaian sistem yang manual dimana dokter ataupun resepsionis dan asisten dokter masih melakukan pengecekan tanggal kontrol pada masing-masing data pasien. Klinik Drg. Lenni Muhammad biasa melakukan kontrol kepada pasien tergantung dengan jadwal kontrol yang diberikan kepada pasien hal ini tentunya akan membuat resepsionis dan dokter membutuhkan waktu yang lebih lama dalam melakukan pengecekan tanggal kontrol pasien yang jumlahnya tidak sedikit dan tidak jarang terjadinya kesalahan pada setiap data pasien dan bagi pasien yang ingin melakukan kontrol hanya bisa datang berdasarkan jam buka klinik dan mengantri sesuai dengan jumlah antrian yang ada hal ini karena klinik masih menerapkan sistem first come first served, dimana sebuah aturan terhadap pasien yang pertama datang itulah yang pertama dilayani. Proses antri yang panjang pada jam tertentu tentunya membutuhkan waktu yang lama untuk menunggu nomor antrian dengan itu tidak menghemat waktu dimana setiap pasien memiliki tugas dan aktivitas yang berbeda-beda dalam setiap harinya.

Maka Penerapan Customer Relationship Management (CRM) dibantu dengan Fase Retain, Klinik Drg. Lenni Muhammad akan dapat memecahkan permasalahan-permasalahan yang ada. Sehingga muncullah solusi-solusi terbaik dalam meningkatkan manajemen usahanya, sehingga website yang akan dirancang mampu membantu Dokter dalam menunjang kinerjanya dan pasien mendapatkan pelayanan terbaik dan nyaman. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengangkat judul **“Perancangan Aplikasi Portal Health Of Tooth Control Yang**

Menerapkan Metode Customer Relationship Management (CRM) Dengan Fase Retain Pada Klinik drg. Lenni Muhammad Padang Menggunakan Bahasa Pemrograman Php Dan Database MySQL”

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana aplikasi portal health of tooth control yang menerapkan metode customer relationship management (CRM) dengan fase retain dapat mengatur pendataan pada pasien ?
2. Bagaimana mengatur antrean pada pasien yang akan melakukan kontrol dengan penerapan aplikasi Portal Health of Tooth Control?
3. Bagaimana mengontrol jadwal pasien yang akan melakukan kontrol dengan aplikasi Portal Health of Tooth Control?
4. Bagaimana menghubungkan penerapan metode Customer Relationship Management (CRM) dan Fase Reatin untuk dijadikan sebagai layanan terbaik untuk pasien.

1.3 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan pada bagian sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa hipotesa sebagai jawaban sementara dari permasalahan yang ada, yaitu:

1. Diharapkan dengan adanya aplikasi Portal Health of Tooth Control ini dapat memudahkan dalam pendataan pasien.

2. Diharapkan dengan adanya aplikasi Portal Health of Tooth Control ini mengatur antrean pada pasien yang akan melakukan kontrol.
3. Diharapkan dengan adanya aplikasi Portal Health of Tooth Control ini dapat memudahkan dalam pengaturan jadwal kontrol pasien.
4. Diharapkan dengan menghubungkan penerapan metode Customer Relationship Management (CRM) dan Fase Retain untuk dijadikan sebagai layanan terbaik untuk pasien.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka masalah penelitian dibatasi secara spesifik. Peneliti hanya membahas tentang Rancangan aplikasi Portal Health of tooth control dan terbatas pada pembahasan customer relationship Management (CRM) dengan Fase Retain. Bahasa pemograman yang digunakan yakni bahasa pemograman PHP dan database MySQL.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk membantu memecahkan masalah pada sistem yang lama.
2. Untuk membantu dokter ataupun resepsionis serta asisten dokter dalam mengatur jadwal kontrol pasien, pendataan pasien secara komputerisasi, dan menciptakan hubungan timbal balik yang bersifat transparan dengan pasien sehingga memberikan pelayanan terbaik kepada pasien.
3. Untuk memudahkan dalam antrean pasien yang akan kontrol serta memudahkan pasien dalam mendapatkan/mengakses informasi.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti,
 - a. Dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat dibangku perkuliahan, melatih dalam berpikir secara sistematis dan ilmiah,serta sebagai bahan acuan dalam pengembangan sistem selanjutnya.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan yang lebih luas.
 - c. Merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan perkuliahan pada UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA “YPTK” PADANG.
2. Klinik Drg.Lenni Muhammad
 - a. Dapat menerapkan program aplikasi yang meningkatkan produktivitas dan mengotomatiskan kinerja pada Klinik Drg.Lenni Muhammad
 - b. Mendapatkan informasi yang lebih lengkap sehingga dapat membantu dalam pengambilan keputusan.
 - c. Mampu memenajemen hubungan baik dengan pasien.
3. Bagi Kampus
 - a. Sebagai alat ukur untuk menilai pemahanan mahasiswa dalam penelitian
 - b. Sebagai bahan untuk menambah referensi diperpustakaan UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA “YPTK” PADANG khususnya program studi sistem informasi.

4. Pihak Lain

- a. Diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan yang lebih luas dan sebagai referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian serupa.
- b. Menjadikan bahan acuan bagi penelitian apabila ada kekurangan-kekurangan,dan dijadikan sebagai rujukan untuk modul pembelajaran yang lebih inovatif.

1.7 Tinjauan Umum Klinik Drg.Lenni Muhammad

Klinik gigi drg. Muhammad merupakan tempat perawatan gigi dimana melayani segala jenis bentuk perawatan gigi mulai dari anak-anak sampai dewasa. Klinik ini berlokasi di Simpang Gadut No.34,Lubuk Kilangan,kota Padang,Sumatra Barat,Indonesia. Pimpinan Klinik ini adalah ini adalah dr.Nirza Warto Sp. THT-KL.

1.7.1 Sejarah Klinik Drg. Lenni Muhammad

Klinik drg. Lenni Muhammad merupakan tempat perawatan gigi yang mulai beroperasi sejak tahun 2000. Berlokasi di Simpang Gadut No.34,Lubuk Kilangan ,kota Padang,Sumatera Barat,Indonesia. Klinik drg. Lenni Muhammad didirikan oleh Drg.Yenni dan dr. Nirza warto Sp. THT-KL yang merupakan suami dari Drg. Yenni.Klinik ini melayani sesuai dengan jam kerja yang sudah di tetapkan pada Klinik Drg.Lenni Muhamad.

Klinik drg. Lenni Muhammad adalah klinik yang mengedepankan mutu serta keselamatan dalam menyediakan layanan kesehatan berkualitas terdepan

menjadikan Klinik drg. Lenni Muhammad sebagai klinik yang terpercaya bagi masyarakat yang ada di kota Padang.

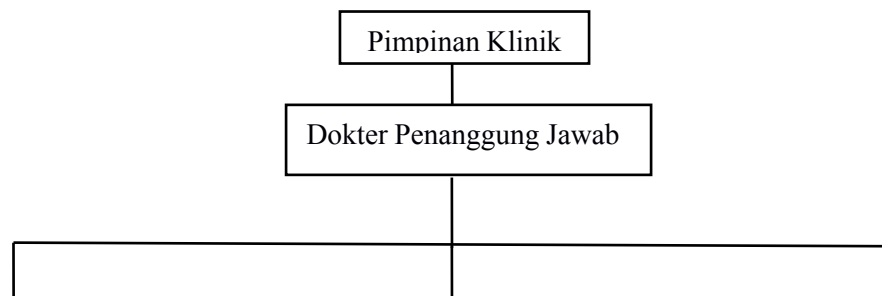
Klinik drg. Lenni Muhammad bertekad menjadi penyedia kesehatan terdepan yang melayani masyarakat dengan tulus dan sepenuh hati,serta memberikan kualitas pelayanan prima,kenyamanan, serta keamanan pasien.Tindakan medis yang diberikan oleh dokter memberikan kemudahan bagi pasien dalam mendapatkan perawatan yang tepat oleh dokter.

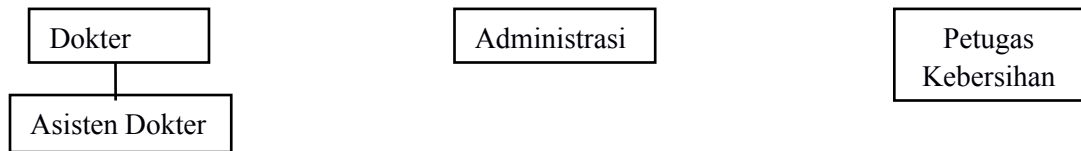
Disamping memberikan pelayanan prima, Klinik drg. Lenni Muhammad juga ingin menciptakan nuansa yang aman,asri, dan kenyamanan pasien yang dilayani dengan adanya unit-unit yang menunjang.seperti hal nya fasilitas beserta layanan yang diterima oleh pasien untuk meningkatkan kenyamanan pasien,Selain itu klinik ini berada ditempat strategis sehingga pasien dengan mudah menemukan lokasi Klinik drg. Lenni Muhammad.

1.7.2 Struktur Organisasi Klinik Drg. Lenni Muhammad

Struktur Klinik Drg. Lenni Muhammad merupakan gambaran formal Klinik Drg. Lenni Muhammad yang akan menunjukkan adanya pemisahan fungsi uraian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang disusun untuk membantu pencapaian hasil usaha perkebunan serta pengendaliannya secara efektif.

Klinik drg. Lenni Muhammad.memiliki struktur yang dapat dilihat pada gambar 1.1:





Sumber : Klinik drg. Lenni Muhammad

Gambar 1.1 Struktur Klinik drg. Lenni Muhammad

1.7.3 Tugas dan Wewenang Pada Klinik Drg. Lenni Muhammad

1. Pimpinan Klinik Drg. Lenni Muhammad

Tugas:

- a) Sebagai Pemimpin Klinik Drg. Lenni Muhammad.
- b) Mengambil Keputusan yang terkait dengan masalah Klinik Drg. Lenni Muhammad.

2. Dokter Penanggung Jawab

Tugas:

- a) Memantau seluruh kegiatan karyawan klinik Drg. Lenni Muhammad.
- b) Bertanggung Jawab atas kinerja karyawan.
- c) Melakukan pengecekan stok obat maupun alat penunjang pengobatan lainnya selama seminggu sekali.
- d) Menggantikan pimpinan dalam rapat dinas kesehatan jika pimpinan berhalangan.

3. Dokter Gigi

Tugas:

- a) Memberikan Pelayanan dan pengobatan gigi,
- b) Membuat catatan medis dengan baik dan benar di buku rekam medis.
- c) Supervisi kegiatan perawat gigi.

- d) Melakukan pencatatan, pelaporan, pengolahan dan analisa data hasil kegiatan serta merencanakan dan melaksanakan upaya tindak lanjut.
- e) Memberikan surat rujukan pasien ke Rumah Sakit apabila sudah tidak bisa di klinik.

4. Asisten Dokter

Tugas:

- a) Memelihara kebersihan ruang rawat dan lingkungannya.
- b) Membantu Dokter gigi dalam melakukan tindakan kepada pasien.
- c) Menerima pasien baru sesuai prosedur dan ketentuan berlaku.
- d) Memelihara peralatan medis agar selalu steril.
- e) Memberi rujukan dokter kepada pasien.

5. Administrasi

Tugas:

- a) Menerima Pasien yang ingin berobat
- b) Melayani pasien dengan ramah tamah dan sopan.
- c) Memberikan informasi kepada pasien bahwa pasien dipanggil berdasarkan nomor urutan.
- d) Menyusun rekam medis pasien pada tempatnya.
- e) Mencatat diagnosa penyakit gigi pasien pada buku laporan bulanan.
- f) Membuat laporan bulanan pasien untuk diberikan kepada asuransi mandiri inhealth.

6. Petugas Kebersihan

Tugas:

- a) Membersihkan klinik setiap pagi dan sore hari.

- b) Memisahkan Sampah Medis dan Sampah biasa
- c) Membuang Sampah yang sudah dikumpulkan pada tempatnya.
- d) Membeli perlengkapan kebersihan yang dibutuhkan seperti tissue,kain pel,sapu dan lain-lainnya.