

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Puskesmas DTP Maja merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan dengan tempat perawatan di Kecamatan Maja. Dalam pelayanan kesehatan terhadap pasiennya, pelayanan kesehatannya dari mulai pendaftaran pasien, pengobatan pasien sampai pencatatan rekam medis pasien. Puskesmas DTP Maja juga mempunyai beberapa jenis pelayanan seperti rawat jalan, rawat inap, kesehatan gigi dan mulut, kesehatan ibu dan Keluarga berencana (KB), Instalasi Gawat Darurat (IGD), Pelayanan Obstetri Neonatus Essensial Dasar (PONED), dan gizi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu drg. Djubaedah Agustini selaku Kepala Tim Mutu Puskesmas DTP Maja, untuk mengetahui kualitas pelayanan, puskesmas selalu mendengarkan kritik maupun saran dari para pasien terkait pelayanan yang diterima. Dengan kondisi yang ada di Puskesmas DTP Maja saat ini, masih kurang efektif dalam mengevaluasi penentuan tingkat prioritas pelayanan yang mungkin dapat ditingkatkan pelayanannya, karena mengingat Puskesmas DTP Maja masih menggunakan teguran dan hanya melaksanakan survei kepuasan pelayanan berupa kuisioner ketika menjelang akreditasi saja yang seharusnya dilakukan evaluasi setiap sebulan sekali sehingga upaya peningkata kualitas pelayanan yang diberikan kurang optimal.

Selain itu hasil observasi di Puskesmas DTP Maja, berdasarkan data laporan pelaksanaan survei rencana tindak lanjut dan pelaksanaan tindak lanjut kepuasan pelanggan di Puskesmas DTP Maja selama Juli 2016 – Desember 2016, yang mana nilai interval konversi IKM ini diperoleh dari nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan. Nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan rawat jalan yaitu sebesar 77,21 yang berarti baik namun ada unsur pelayanan yang rendah yaitu kemudahan prosedur yang bernilai 2,67.

Sedangkan nilai interval konversi IKM untuk pelayanan rawat inap yaitu sebesar 81,54 yang berarti baik dalam semua unsur pelayanan. Dari data tersebut, pihak puskesmas harus melakukan perbaikan kualitas pelayanan yang diprioritaskan pada unsur pelayanan yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur pelayanan yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap di pertahankan.

Metode Fuzzy Mamdani adalah Metode mamdani yang sering dikenal sebagai metode Max-Min. metode ini diperkenalkan oleh Ebrahim Mamdani tahun 1975 [1]. Untuk itu dibutuhkan suatu sistem yang mampu menganalisis kualitas pelayanan serta membantu menentukan perbaikan terhadap pelayanan agar kualitas layanan terjaga sehingga tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik di masa yang akan datang. Solusi dari kebutuhan tersebut yaitu dengan penerapan fuzzy mamdani dalam peningkatan kualitas pelayanan pasien dengan pendekatan Customer Relationship Management di Puskesmas DPT Maja.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan adalah bagaimana penerapan fuzzy mamdani dalam peningkatan kualitas pelayanan pasien dengan pendekatan Customer Relationship Management untuk dapat mempertahankan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kualitas pelayanan pasien sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas DTP Maja.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah merancang dan menerapkan Customer Relationship Management sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas DTP Maja. Adapun tujuan yang diharapkan akan dicapai dalam penelitian ini adalah Membantu Tim Mutu Puskesmas DTP Maja dalam merekomendasikan saran dan menganalisis pelayanan yang harus ditingkatkan agar sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien.

1.4 Batasan Masalah

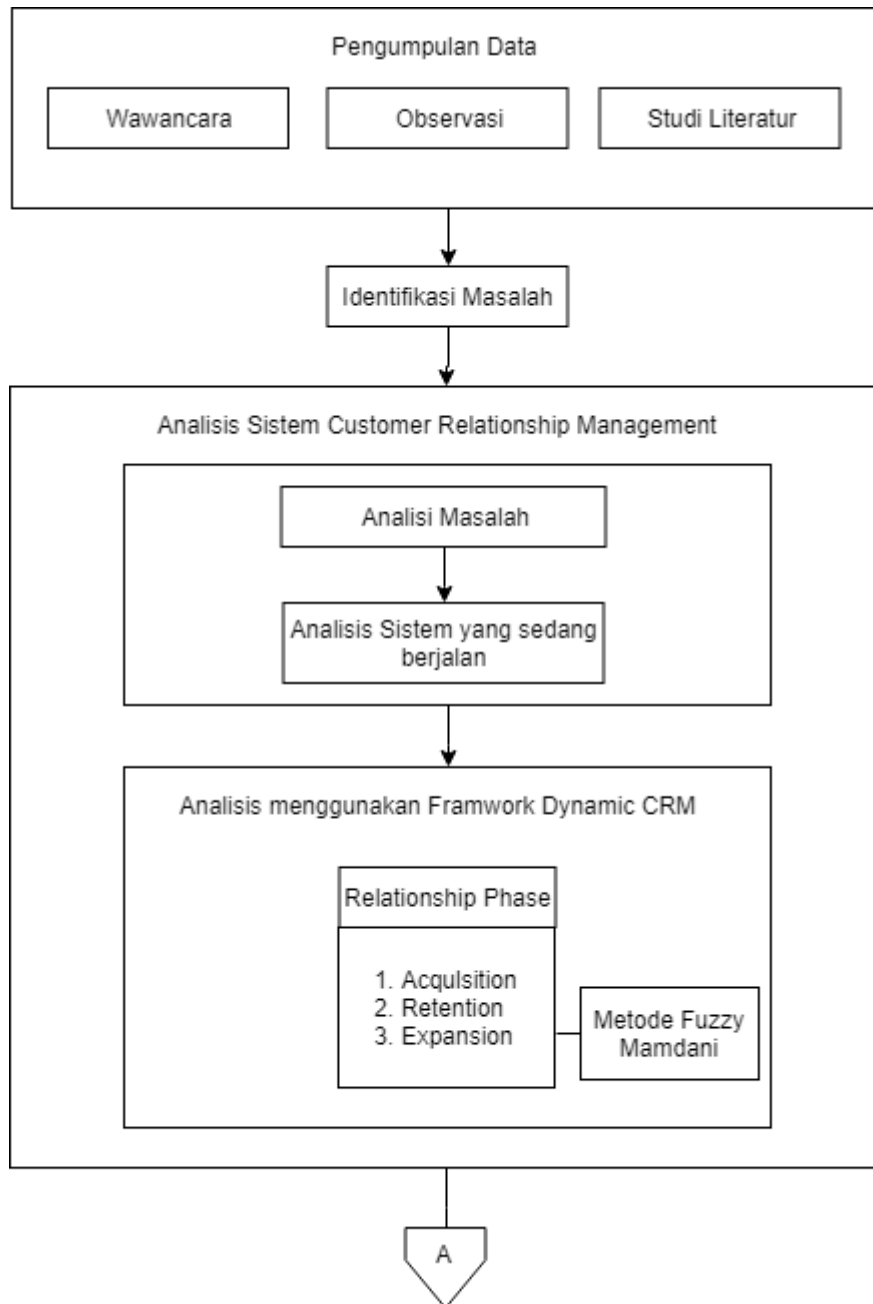
Adapun batasan masalah dalam pembangunan sistem informasi Customer Relationship Management ini sehingga ruang lingkup permasalahan menjadi jelas dan terarah. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data yang dianalisis diantaranya:
 - a. Data keluhan pasien Puskesmas DTP Maja selama Juli 2016 - Desember 2016.
 - b. Data laporan pelaksanaan survei kepuasan pelanggan di Puskesmas DTP Maja selama Juli 2016 – Desember 2016.
2. Jenis pelayanan hanya Rawat jalan dan Rawat inap.
3. Jenis CRM yang akan dibangun menggunakan Analytical CRM.
4. Metode yang digunakan pada kuisioner dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan menggunakan metode Fuzzy Mamdani dan Service Quality. Indikator analisisnya terdiri dari lima dimensi yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.
5. Model analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah analisis terstruktur yang meliputi ERD (Entity Relationship Diagram) dan DFD (Data Flow Diagram).
6. Sistem informasi yang dibangun berbasis web, menggunakan bahasa pemrograman PHP dan DBMS menggunakan MySQL.

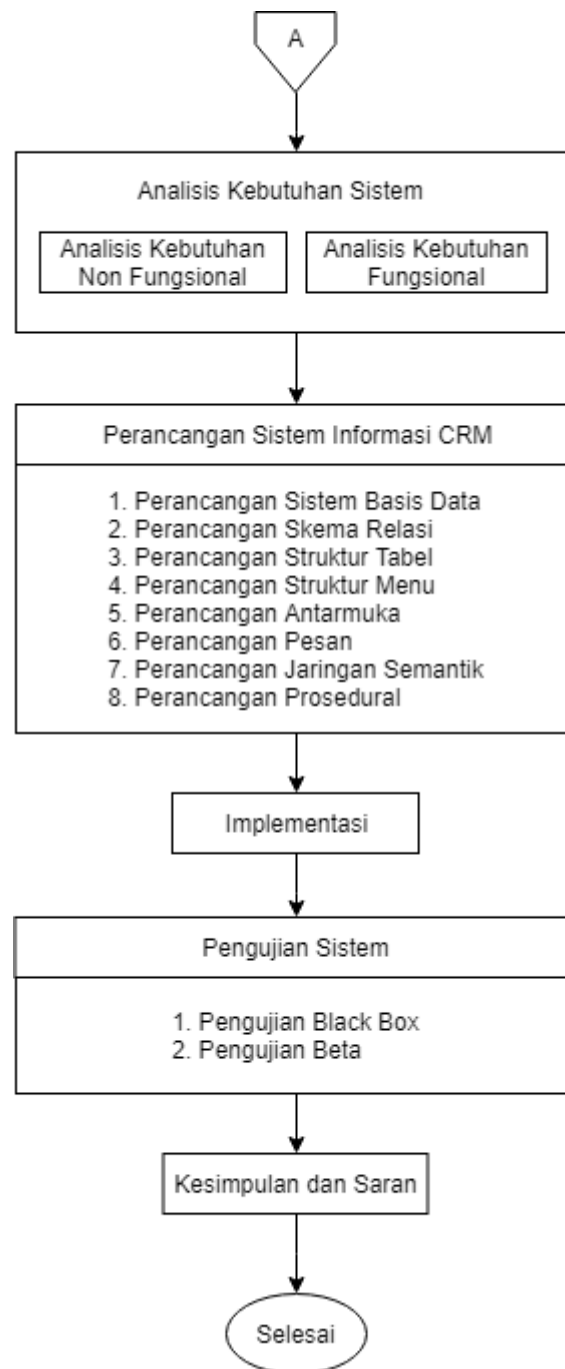
1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian agar hasil yang dicapai tidak menyimpang dari tujuan yang telah dilakukan sebelumnya.

Berikut ini adalah metodologi yang digunakan dalam penelitian tugas akhir yang berjudul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Dengan Pendekatan Customer Relationship Management Di Puskesmas DTP Maja” dapat dilihat pada Gambar 1.1 dan Gambar 1.2 .



Gambar 1.1 Metode Penelitian Pembangunan Sistem Informasi CRM



Gambar 1.2 Lanjutan Metode Penelitian Pembangunan Sistem Informasi CRM

1.5.1 Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan Tim Mutu Puskesmas DTP Maja.

1.5.2 Observasi

Observasi adalah tahap pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap sistem yang sedang berjalan.

1.5.3 Studi Literatur

Studi Literatur adalah referensi yang diperoleh dari sumber bacaan berupa dokumen tertulis maupun elektronik seperti: buku, jurnal dan tugas akhir.

1.5.4 Identifikasi Masalah

Pada Tahap ini dilakukan identifikasi masalah pada puskesmas berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan.

1.5.5 Analisis Sistem Customer Relationship Management

Pada Tahap ini Analisis sistem Customer Relationship Management adalah tahap untuk menentukan Aplikasi Customer Relationship Management dengan Analisis Kualitas Pelayanan yang akan dibangun.

Tahapan dari analisis sistem adalah sebagai berikut :

1. Analisis Masalah

Analisis masalah merupakan sebuah asumsi dari masalah yang akan diuraikan dari hasil sebuah penelitian.

2. Analisis Prosedur yang sedang Berjalan

Analisis prosedur yang sedang berjalan merupakan analisis dari proses bisnis yang berkaitan dengan pembangunan sistem berdasarkan latar belakang masalah. Pada tahap ini menggunakan Business Process Modeling Notation.

1.5.6 Analisis Menggunakan Framework Dynamic CRM

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui fitur apa saja yang akan dibangun dalam sistem. Analisis ini menggunakan beberapa tahapan, yaitu :

1. Acquisition

Fase ini diimplementasikan dalam proses acquire. Fase Acquisition merupakan tahapan dimana perusahaan berusaha untuk lebih mengenal pelanggannya.

2. Retention

Fase Retention merupakan tahapan dimana perusahaan menyampaikan informasi kepada pelanggan. Fase ini diimplementasikan dalam proses enhance.

3. Expansion

Fase Expansion diimplementasikan pada tahap retain, fase ini merupakan fase dimana perusahaan mendapatkan informasi dari pelanggan yang kemudian dapat membantu dalam mengatasi tujuan dari penelitian. Dalam tahap ini merupakan proses rekomendasi prioritas perbaikan pelayanan menggunakan metode Fuzzy Mamdani.

1.5.7 Analisis Kebutuhan Fungsional

Pada tahap analisis kebutuhan fungsional peneliti akan menganalisis rancangan sistem yang akan dibangun, diantaranya:

1. Diagram Konteks

Pada tahap ini peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara umum berupa aliran informasi dari pengguna ke Sistem CRM yang akan dibangun.

2. Data Flow Diagram (DFD)

Peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara khusus berupa aliran informasi antara pengguna, sistem CRM, dan database.

3. Spesifikasi Proses

Peneliti akan menganalisis spesifikasi proses dari DFD dalam bentuk tabel.

4. Kamus Data

Peneliti akan menganalisis setiap tabel beserta tipe datanya yang akan digunakan dalam database pembangunan sistem dalam bentuk table.

1.5.8 Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Analisis kebutuhan non fungsional terbagi menjadi beberapa analisis yaitu:

1. Analisis kebutuhan perangkat keras

Peneliti menganalisis kebutuhan perangkat keras terhadap sistem CRM yang akan dibangun di perusahaan, apakah perangkat keras di perusahaan sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat keras atau belum, serta memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat keras.

2. Analisis kebutuhan perangkat lunak

3. Pada tahap ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat lunak untuk menerapkan sistem CRM di perusahaan, apakah perangkat lunak sudah memenuhi kebutuhan minimal atau belum dan memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat lunak.

4. Analisis user

Analisis user yaitu peneliti menganalisis siapa saja yang akan menjadi pengguna pada sistem dan apa saja yang dapat dilakukan pengguna pada sistem.

5. Basis data

Pada tahapan ini peneliti akan menganalisis kebutuhan Database dari sistem CRM yang akan dibangun. Tool yang akan digunakan yaitu Entity Relationship Diagram (ERD).

1.5.9 Perancangan Sistem Informasi CRM

Tahap berikutnya adalah tahap perancangan sistem informasi Customer Relationship Management. Pada tahap ini juga dilakukan beberapa tahapan lain, seperti :

1. Perancangan Basis Data
2. Perancangan Skema Relasi
3. Struktur Tabel.
4. Perancangan Struktur Menu
5. Perancangan Antar Muka
6. Perancangan Pesan
7. Perancangan Jaringan Semantik

1.5.10 Implementasi Sistem Customer Relationship Management

Tahap Implementasi sistem Customer Relationship Management adalah tahapan implementasi dari perancangan yang telah dibuat. Tahap ini merupakan tahap merubah rancangan yang dibuat ke dalam bahasa pemrograman untuk menghasilkan sebuah sistem CRM.

1.5.11 Pengujian Sistem Customer Relationship Management

Pengujian sistem dilakukan setelah pembangunan sistem selesai, tahap ini dilakukan untuk mengetahui keberhasilan sistem yang telah dibangun dan mengetahui kesalahan yang terdapat pada sistem. Pengujian dilakukan dengan metode Black Box dan pengujian beta.

1.5.12 Penarikan Kesimpulan dan Saran

Penarikan kesimpulan dan saran merupakan tahapan untuk menyimpulkan hasil dari penelitian dan pembangunan yang telah dibuat dan memberikan saran untuk pembuatan sistem selanjutnya supaya lebih baik dari sistem yang dibangun sekarang.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penulisan tugas akhir yang akan dilakukan. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas uraian mengenai latar belakang masalah yang diambil, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai tinjauan umum mengenai Puskesmas DTP Maja dan pembahasan berbagai konsep dasar mengenai Customer Relationship Management dan teori-teori pendukung lainnya yang berkaitan dengan topik pembangunan perangkat lunak.

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab ini berisi analisis kebutuhan dalam membangun aplikasi ini, analisis sistem yang sedang berjalan pada aplikasi ini sesuai dengan metode pembangunan perangkat lunak yang digunakan, selain itu juga terdapat perancangan antarmuka untuk aplikasi yang dibangun sesuai dengan hasil analisis yang telah dibuat.

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini membahas implementasi dalam bahasa pemrograman yaitu implementasi kebutuhan perangkat keras dan perangkat lunak, implementasi basis data, implementasi antarmuka dan tahap-tahap dalam melakukan pengujian perangkat lunak.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang sudah diperoleh dari hasil penulisan tugas akhir dan saran mengenai pengembangan aplikasi untuk masa yang akan datang.