

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Klinik Seroja Medika merupakan salah satu klinik umum yang berada di Kecamatan Cangkuang, Kabupaten Bandung. Jenis pelayanan yang tersedia pada Klinik Seroja Medika saat ini hanya melayani pasien untuk rawat jalan saja. Sesuai dengan visi dan misinya Klinik Seroja Medika berusaha untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya menjaga kesehatan.

Menurut surat keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menteri pendayagunaan aparatur negara, ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan publik dicapai apabila penerima layanan memperoleh layanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan harus secara berkala melakukan survei kepuasan kepada penerima layanan[1].

Pada tahun 2019 Klinik Seroja Medika melayani beberapa pelayanan poliklinik seperti layanan poliklinik umum dan layanan poliklinik gigi. Berdasarkan hasil data yang di dapat dari Indikator Mutu Pelayanan Klinis di Klinik Seroja Medika, terjadi hasil yang tidak sesuai dengan standar yang telah diterapkan oleh klinik. Berdasarkan data yang ada jenis pelayanan Poli Umum dengan indikator waktu tunggu poli umum yang sesuai standar yaitu 34 menit, sedangkan hasil yang ada di klinik saat ini waktu tunggu yang pasien alami sekitar 53 menit , sehingga mengakibatkan terjadi keluhan oleh pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik yang dapat mengakibatkan pasien mempertimbangkan untuk datang kembali ke klinik atau tidak. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Penanggung Jawab Klinik dr. M. Yosa Effendi pelayanan yang telah dilakukan pihak klinik memang belum sesuai standar. Adapun penilaian yang saat ini digunakan oleh pihak klinik terhadap pelayanan yang telah diberikan yaitu

dengan cara melihat dari banyaknya keluhan yang pasien berikan terhadap setiap pelayanan. Dari data Indikator Mutu Klinis pada tahun 2017 dan 2018 menunjukkan jenis pelayanan yang ada di Klinik Seroja Medika meliputi Pelayanan pendaftaran, Pelayanan Poli Umum dan Poli Gigi.

Saat ini pasien masih belum mendapat pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, hal tersebut mengakibatkan direktur klinik mengalami kesulitan dalam menentukan nilai pelayanan mana yang harus diprioritaskan sesuai dengan standar klinik. Untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dalam menggunakan layanan di Klinik Seroja Medika. Pasien berhak untuk menilai layanan mana yang sudah mereka terima. Penentuan prioritas perbaikan kualitas layanan diperlukan agar bisa meningkatkan kepuasan pasien sehingga pasien bersedia untuk terus menggunakan layanan di Klinik Seroja Medika.

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Joni Suhartono dan Ali Tarmudji[2] membahas tentang penerapan *customer relationship management* untuk membantu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pelanggannya. Kedua penelitian ini secara umum mempunyai kesamaan yaitu sama – sama mengambil obyek penelitian di bidang jasa kesehatan dan dengan adanya CRM hubungan antara perusahaan dengan pelanggan dapat berjalan dengan baik karena adanya komunikasi dua arah. Kedua penelitian diatas cukup relevan, namun terdapat perbedaan diantara kedua penelitian tersebut, dimana kedua penelitian tersebut menggunakan analisis yang berbeda, yang satu menggunakan analisis SWOT untuk menganalisis strategi perusahaan dengan cara memfokuskan perhatian pada kekuatan, kelemahan peluang dan ancaman. Sedangkan pada penelitian satunya menggunakan analisis identifikasi kebutuhan sistem. Tetapi kedua penelitian ini, didalamnya masih belum membahas tentang permodelan CRM yang digunakan.

Maka dari itu perlu dibangunnya suatu sistem CRM untuk membantu pihak klinik dalam analisis layanan mana yang harus diperbaiki sesuai dengan harapan pasien. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas penulis membahas CRM dalam penelitian dengan judul **“Perbaikan Kualitas Pelayanan**

## **Menggunakan Customer Relationship Management (CRM) di Klinik Seroja Medika Bandung”.**

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, permasalahan yang ada yaitu bagaimana memperbaiki kualitas pelayanan menggunakan *Customer Relationship Management* (CRM) di Klinik Seroja Medika.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dari penelitian ini yaitu merancang dan membuat sistem yang berfungsi untuk analisis kualitas layanan yang kemudian dapat dijadikan acuan dalam penentuan perbaikan kualitas layanan sesuai dengan harapan dan persepsi pasien di Klinik Seroja Medika dengan pendekatan CRM (*Customer Relationship Management*).

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Membantu penanggung jawab klinik dalam memperbaiki pelayanan yang sesuai dengan standar klinik dan mengetahui nilai kualitas layanan yang sudah diberikan kepada pasien.
2. Menentukan prioritas perbaikan pelayanan berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada pasien.

### **1.4 Batasan Masalah**

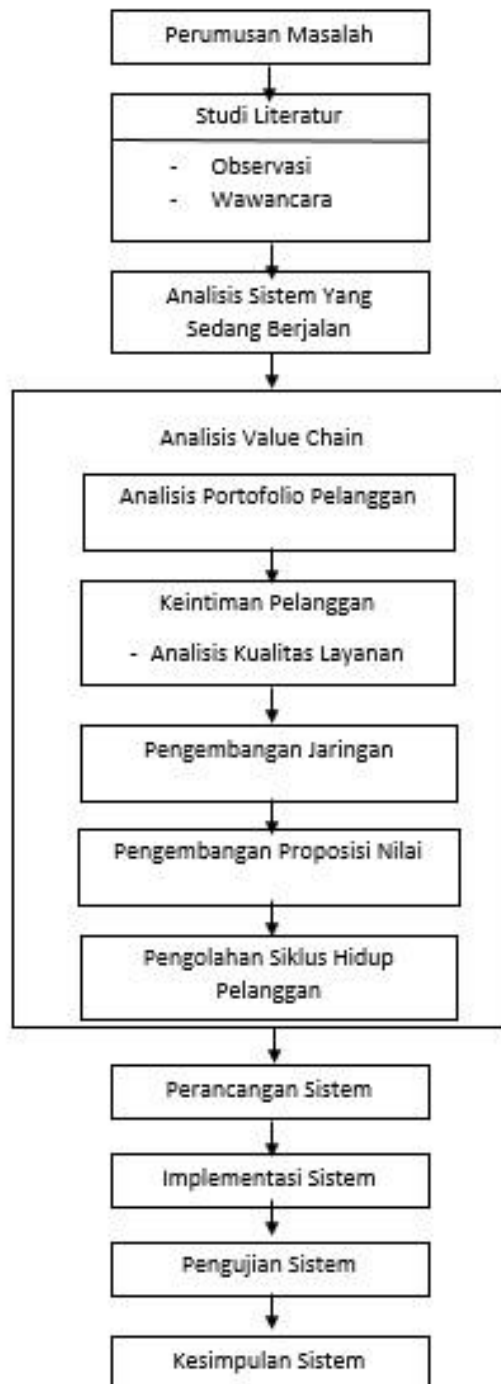
Dalam penelitian ini agar pembahasan permasalahan tidak jauh menyimpang dari pokok permasalahan maka perlu adanya batasan masalah. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Data masukan yang diproses yaitu data pasien, rekam medis pasien, dan kuesioner yang sudah diisi oleh pasien.
2. Data keluaran yaitu nilai *Gap 5* pada indikator yang kurang memuaskan berdasarkan analisis kuesioner.
3. Proses yang dilakukan yaitu pendaftaran pasien, pengolahan rekam medis pasien, dan pengolahan data kuesioner yang sudah diisi oleh pasien.
4. CRM yang digunakan menggunakan *Value Chain CRM*.

5. Analisis pengukuran pelayanan menggunakan metode *servqual*.
6. Indikator penilaian kualitas pelayanan berdasarkan penyelarasan faktor pelayanan prima dengan dimensi metode *servqual*.
7. Jenis CRM yang digunakan *analytical CRM*.
8. Jenis layanan yang diteliti yaitu layanan pendaftaran, layanan poliklinik umum dan poliklinik gigi.

### **1.5 Metodologi Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Deskriptif yaitu metode penilaian yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang hal – hal yang dibutuhkan dan berusaha menggambarkan serta menginterpretasikan objek yang sesuai dengan fakta secara sistematis, faktual, dan akurat. Alur metode penelitian dapat dilihat pada gambar 1.1



**Gambar 1.1 Alur Metode Penelitian**

Berikut merupakan keterangan dan langkah – langkah pada gambar 1 adalah sebagai berikut :

**1) Perumusan Masalah**

Perumusan masalah merupakan suatu penjabaran dari analisis masalah yang akan dijadikan batasan – batasan masalah di Klinik Seroja Medika Bandung.

**2) Studi Literatur**

Studi Literatur adalah pengumpulan data dengan cara mencari referensi yang diperoleh dari sumber bacaan berupa dokumen tertulis maupun elektronik seperti : buku, jurnal dan penelitian sebelumnya.

**3) Analisis sistem yang sedang berjalan**

Tahapan ini merupakan analisis dari prosedur yang sedang berjalan di Klinik Seroja Medika yang berkaitan dengan penelitian. Prosedur tersebut seperti prosedur penyampaian kritik dan saran pasien, dan prosedur pelaksanaan survei kualitas pelayanan. Dari analisis sistem yang sedang berjalan dapat diketahui letak kelemahan pada sistem yang ada sehingga dapat digunakan untuk menentukan strategi baru pada tahap analisis selanjutnya.

**4) Analisis Value Chain CRM**

Tahap ketiga, melakukan proses analisis *customer relationship management* dimana pada tahap ini meliputi tahap – tahap yang di gunakan dalam aplikasi yang akan dibangun. Arsitektur yang digunakan yaitu *Value Chain CRM*. Dalam *Value Chain CRM* terdiri dari analisis portofolio pelanggan, keintiman pelanggan, pengembangan jaringan, pengembangan proposisi nilai, dan pengelolaan siklus hidup pelanggan. Sedangkan kondisi pendukung dari *Value Chain CRM* yaitu kepemimpinan dan budaya, data dan teknologi informasi, SDM, dan proses – proses.

**5) Analisis Kualitas Layanan**

Tahap analisis kualitas layanan merupakan tahapan dimana dilakukan analisis menggunakan metode *servqual* berdasarkan penyebaran

kuesioner kepada pasien sehingga menghasilkan indikator kualitas layanan yang perlu diperbaiki atau dievaluasi.

#### **6) Perancangan Sistem**

Tahap kedepalapan yaitu merancang seperti apa tampilan sistem yang akan dibangun. Perancangan dari sistem yang akan dibangun sesuai dengan kondisi yang diharapkan yaitu berdasarkan analisis *Value Chain* CRM di Klinik Seroja Medika Bandung.

#### **7) Implementasi Sistem**

Tahap implementasi sistem 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 di Klinik Seroja Medika Bandung.

#### **8) Pengujian Sistem**

Pengujian sistem dilakukan untuk mengetahui keberhasilan sistem yang telah dibangun dan mengetahui kesalahan yang terdapat pada sistem menggunakan pengujian *blackbox* dan pengujian beta.

#### **9) Kesimpulan dan Saran**

Tahapan ini merupakan pengambilan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk pengembangan sistem kedepannya.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang sudah diperoleh dari hasil penulisan tugas akhir dan saran mengenai pengembangan aplikasi yang di bangun untuk masa yang akan datang agar mendapat pencapaian yang maksimal dan dapat bermanfaat dalam penggunaannya.

## **BAB I 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 II TINJAUAN PUSTAKA**

Membahas berbagai konsep dasar dan teori – teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang dilakukan dan hal – hal yang berguna dalam proses analisis permasalahan serta tinjauan terhadap penelitian – penelitian serupa yang telah pernah dilakukan sebelumnya termasuk sitasinya. Membahas tentang konsep dasar serta teori – teori yang berkaitan dengan topik penelitian dan yang melandasi pembangunan sistem.

## **BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Bab ini berisi tentang analisis sistem, analisis masalah, analisis perangkat keras, analisis perangkat lunak, selain itu juga terdapat perancangan antarmuka untuk aplikasi yang dibangun sesuai dengan hasil analisis yang telah dibuat.

## **BAB IV 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 V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang sudah diperoleh dari hasil penulisan tugas akhir dan saran mengenai pengembangan aplikasi yang di bangun untuk masa yang akan datang agar mendapatkan pencapaian yang maksimal dan dapat bermanfaat dalam penggunaannya.