

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit TNI AU Dr. M. Salamun Dinas Kesehatan TNI Angkatan Udara merupakan Rumah Sakit Militer tingkat II yang berada di Jl. Ciumbuleuit No.203, Cidadap, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. RSAU Dr. M. Salamun memiliki pelayanan kesehatan, yaitu Medical checkup, Nursing services, Farmasi, Ginekologi, Neurology, Rawat Inap dan Rawat Jalan. Keberadaan RSAU Dr. M. Salamun diharapkan mampu melayani pemeriksaan kesehatan bagi anggota TNI, PNS beserta masyarakat umum dengan tujuan untuk mengetahui kondisi kesehatan baik dalam kondisi sehat maupun sakit.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ketua Komite PMKP RSAU Dr. M. Salamun memaparkan bahwa RSAU Dr. M. Salamun menerima kritik dan saran. Pasien bebas menyampaikan keluhan guna membangun pelayanan yang lebih optimal, dari hasil kritik dan saran masih belum mencakup seluruh aspek dari kualitas pelayanan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Akibatnya pasien di RSAU Dr. M. Salamun merasa kurang puas karena kriteria kepuasan pada pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh pasien. RSAU Dr. M. Salamun juga melaksanakan survei kepuasan pasien dengan cara menyebarkan kuesioner kepada setiap pasien yang telah selesai di rawat inap dan rawat jalan. Perbaikan kualitas pelayanan di RSAU Dr. M. Salamun memprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah dan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Berdasarkan data laporan pelaksanaan survei kepuasan pasien di RSAU Dr. M. Salamun selama tahun 2020-2021 menyatakan bahwa hasil dari kepuasan pasiennya mengalami penurunan yaitu pada rekapitulasi tingkat kepuasan pasien rawat inap pada tahun 2020 total 79,74% sedangkan hasil rekapitulasi tingkat kepuasan pasien tahun 2021 total 78,78%.

Pelaksanaan survei kepuasan pasien di RSAU Dr. M. Salamun belum dapat mengukur kualitas pelayanan yang ada, di antara penilaian ekspektasi dan persepsi pasien terhadap pelayanan. Sehingga pihak RSAU Dr. M. Salamun tidak mengetahui seberapa besar selisih antara ekspektasi pasien terhadap pelayanan yang belum diterima dengan persepsi pasien terhadap pelayanan yang telah diterima.

Menurut Tjiptono dalam Febrianingtyas (2014:3) tujuan utama dari *Customer Relationship Management (CRM)* adalah membangun dan mempertahankan bisnis pelanggan yang memiliki *Relationship commitment* yang kuat serta *profitable* bagi perusahaan. Melalui CRM pelanggan akan memiliki ikatan emosional yang berkelanjutan sehingga terjalin hubungan bisnis yang erat sehingga akan lebih mudah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan karena apa yang diharapkan dan diinginkan pelanggan bisa diketahui.

Sedangkan menurut Butle dalam Febrianingtyas (2014:3) alasan mendasar yang mendorong perusahaan membina hubungan dengan pelanggan sesungguhnya klasik, yakni motif ekonomi. Perusahaan akan mendapatkan benefit jika terbangun hubungan yang erat dengan pelanggan sehingga berhasil memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, strategi yang dibutuhkan yaitu dengan menerapkan CRM sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSAU Dr. M. Salamun.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut, maka permasalahan yang ada di RSAU Dr. M. Salamun adalah sebagai berikut :

1. Ketua bagian Komite PMKP kesulitan dalam melaksanakan survei kepuasan pasien.
2. Ketua bagian Komite PMKP kesulitan dalam menentukan rekomendasi perbaikan layanan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka maksud dari penelitian ini adalah untuk merancang dan menerapkan *Customer Relationship Management (CRM)*

sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSAU Dr. M. Salamun.

Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membantu Ketua bagian Komite PMKP dalam melaksanakan survei kepuasan pasien yang ada di RSAU Dr. M. Salamun.
2. Membantu Ketua bagian Komite PMKP dalam menentukan rekomendasi perbaikan layanan dengan harapan dan kebutuhan pasien.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam membangun Sistem Informasi *Customer Relationship Management* ini agar lebih terfokus sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

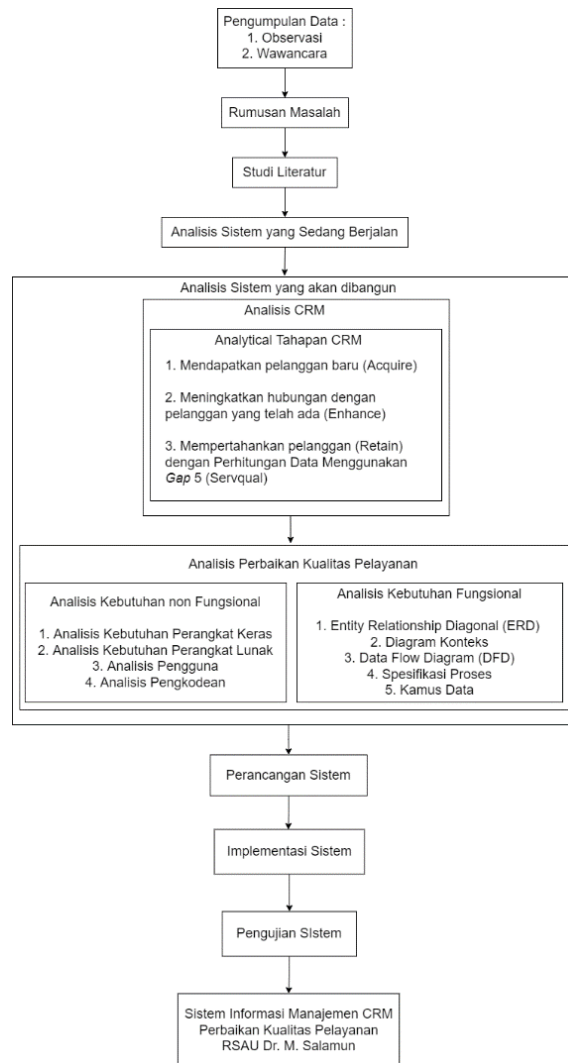
1. Data yang dianalisis adalah :
 - a. Data hasil kuesioner rawat inap yang diisi oleh pasien pada tahun 2020-2021.
 - b. Data hasil kuesioner rawat jalan yang diisi oleh pasien pada tahun 2020-2021.
 - c. Data kritik dan saran tahun 2020-2021
2. Sistem informasi *Customer Relationship Management* yang akan dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan DBMS menggunakan MySQL.
3. Model analisis yang dilakukan yaitu dengan menggunakan *Value Chain* dari F. Buttle untuk mengidentifikasi lima tahap penting *CRM* dalam strategi pengembangan kualitas pelayanan.
4. Jenis *CRM* yang akan dibangun menggunakan pendekatan *Analytical CRM*.
5. Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien adalah *Service Quality (SERVQUAL)* yang memiliki lima dimensi yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), dan *Emphaty* (Empati).

6. Metode pengujian yang digunakan yaitu *Black Box* dan pengujian *beta*.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian adalah proses mempelajari, memahami, menganalisis, serta memecahkan masalah berdasarkan fenomena yang ada dan juga merupakan rangkaian proses Panjang dan terkait secara sistematis.

Dalam pembuatan penelitian ini digunakan metode penelitian deskriptif yang menggambarkan fakta-fakta dan informasi secara sistematis, faktual, dan akurat. Berikut adalah tahapan penelitiannya dapat dilihat pada gambar 1.1



Gambar 1.1 Metodologi Penelitian Pembangunan Sistem Informasi CRM

Berikut ini adalah deskripsi dari tahapan-tahapan penelitian :

1. Pengumpulan Data

a. Observasi

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

b. Wawancara

Wawancara adalah tahap pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pihak perusahaan.

2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah adalah suatu penjabaran dari analisis masalah yang dapat menjadi batasan-batasan masalah yang ada di perusahaan.

3. Studi Litelatur

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

4. Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

Analisis sistem yang sedang berjalan adalah analisis dari proses bisnis yang berkaitan dengan pembangunan sistem berdasarkan latar belakang masalah.

5. Analisis Sistem yang Akan Dibangun

Analisis sistem yang akan dibangun mencakup studi kelayakan

a. Analisis CRM

Analisis ini dilakukan dengan menggunakan model Value Chain CRM dari F. Buttle dimana pada analisis ini dilakukan dengan mengidentifikasi lima tahap penting dalam pengembangan dan penerapan strategi CRM.

a. Analytical Tahapan CRM

1. Mendapatkan pelanggan baru (Acquire)

Memperoleh konsumen baru yang dapat diwujudkan dalam berbagai strategi.

2. Meningkatkan pelanggan yang telah ada (Enhance)

Melakukan strategi untuk mempertahankan pasien dengan cara peningkatan pelayanan.

3. Mempertahankan pelanggan (Retain)

Membina hubungan baik yang telah ada dengan pasien, dengan selalu mendengarkan keinginan pasien dan melayani dengan baik menggunakan perhitungan data *Gap 5* (Servqual).

b. Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan

Pada tahap ini dilakukan analisis kualitas pelayanan, dalam analisis ini terdapat beberapa tahap, adalah sebagai berikut :

1. Penyusunan kuesioner

Pada tahap ini dilakukan penyusunan kuesioner berdasarkan kelima dimensi yang terdapat pada metode ServQual dan selanjutnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

2. Penyebaran Kuesioner

Pada tahap ini kuesioner disebar kepada pasien dengan jumlah responden yang telah ditentukan sebelumnya.

3. Pengolahan Data Perhitungan gap 5 (ServQual)

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan kuesioner yang telah disebar dan memulai perhitungan gap 5 (ServQual) berdasarkan rumus skor ServQual.

c. Analisis Sistem

Pada tahap ini menganalisis kebutuhan apa saja yang mendukung untuk pengembangan sistem.

1. Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Analisis kebutuhan non fungsional terbagi menjadi beberapa analisis yaitu: Analisis kebutuhan perangkat keras, Analisis kebutuhan perangkat lunak, Analisis pengguna, Analisis Pengkodean.

2. Analisis Kebutuhan Fungsional

Pada tahap analisis kebutuhan fungsional akan menganalisis rancangan sistem yang akan dibangun, diantaranya: Entity Relationship Diagram

(ERD), Diagram Konteks, Data Flow Diagram (DFD), Spesifikasi Proses, dan Kamus Data.

6. Perancangan Sistem

Pada tahap ini dilakukan perancangan terhadap sistem yang akan dibangun seperti perancangan struktur menu, perancangan antarmuka yang akan dibangun.

7. Implementasi Sistem

Pada 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.

8. Pengujian Sistem

Pengujian sistem dilakukan setelah pembangunan sistem selesai, tahap ini dilakukan untuk mengetahui keberhasilan yang telah dibangun dan mengetahui kesalahan yang terdapat pada sistem. Terdapat beberapa pengujian yaitu Pengujian blackbox dan pengujian beta.

9. 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.

10. Pembuatan Sistem Informasi Manajemen CRM Perbaikan Kualitas Pelayanan Pembuatan Sistem Informasi Manajemen CRM Perbaikan Kualitas Pelayan RSAU Dr. M. Salamun dari mulai observasi & wawancara hingga dilakukan simulasi penggunaan perangkat lunak yang sudah dibangun.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun untuk memberikan gambaran umum tentang tugas akhir ini. Berikut adalah gambaran secara umum mengenai bab-bab yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada Bab ini akan membahas mengenai hal-hal yang menjadi latar belakang masalah, perumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab ini akan membahas mengenai profil institusi, yang meliputi sejarah, logo, struktur organisasi sebuah institusi dan hal-hal lain yang menjelaskan tentang institusi dan menjelaskan mengenai landasan teori yang berhubungan dengan aplikasi yang akan dibangun.

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada Bab ini berisi mengenai analisis masalah-masalah dan kebutuhan-kebutuhan seperti kebutuhan fungsional, kebutuhan non fungsional, serta kebutuhan yang diperlukan dari model penelitian yang kemudian dirancang menjadi suatu perangkat lunak yang dapat berfungsi dengan baik.

BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Pada Bab ini berisi pembahasan mengenai implementasi serta penjelasan tentang teknik dan strategi pengujian sistem yang digunakan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab ini berisi kesimpulan dari perancangan sistem dan saran untuk pengembangan sistem yang lebih baik.