

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Klinik Amal Bakti adalah salah satu Klinik Rawat Inap yang berlokasi di Dusun Cisaar RT. 009 RW. 0 03 Desa Kertahayu Kecamatan Pamarican Kabupaten Ciamis. Jenis pelayanan yang tersedia pada Klinik Amal Bakti yaitu poliklinik spesialis kandungan, pelayanan poliklinik spesialis anak, dan poliklinik umum. Klinik Amal Bakti saat ini memiliki dua jenis pasien yaitu pasien rawat jalan dan rawat inap. Sesuai dengan visi misinya Klinik Amal Bakti selalu memberikan pelayanan kesehatan yang prima dan berkualitas.

Pada tahun 2020 pihak Klinik Amal Bakti mengalami penurunan kunjungan pasien, penurunan kunjungan pasien terjadi pada layanan poliklinik kandungan. Dari data rekapitulasi laporan kunjungan pasien pada bulan Januari 2020 - Juli 2020 diketahui ada 28 pasien yang tidak melakukan kontrol kembali pada jadwal yang sudah ditentukan ([Lampiran 3](#)). Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Anton Daryanto selaku Manajer, saat ini klinik belum pernah survei kepuasan dari setiap pasien yang telah berkunjung untuk berobat, hal ini menjadi kesulitan untuk mengetahui indikator penilaian yang tepat untuk layanan yang tersedia di klinik, hal ini juga yang mengakibatkan manajer mengalami kesulitan dalam mengetahui nilai yang diberikan dari sisi pasien. Selain itu juga mengakibatkan manajer tidak bisa menentukan layanan mana yang harus diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan sesuai dengan harapan pasien.

Untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dalam menggunakan jasa layanan di Klinik Amal Bakti, maka pihak klinik perlu mengetahui apa yang diharapkan oleh pasien. Pasien berhak untuk menilai layanan yang sudah mereka terima. Penentuan prioritas perbaikan dan peningkatan kualitas layanan

diperlukan agar bisa meningkatkan kepuasan pasien sehingga pasien bersedia untuk terus menggunakan layanan di Klinik Amal Bakti.

Customer Relationship Management (CRM) adalah suatu strategi bisnis yang berfokus pada pelanggan dalam usaha menciptakan nilai kepada pelanggan dengan tujuan mempertahankan pelanggan lama, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan mendapatkan pelanggan baru. Sebuah perusahaan harus memiliki suatu strategi khusus dalam peningkatan kualitas layanan mengingat persaingan yang semakin ketat. CRM juga berguna sebagai sarana untuk menciptakan nilai bagi pelanggan terkait dengan produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan.

Berdasarkan masalah tersebut untuk menjaga kualitas kepuasan dan kepercayaan pasien dalam menggunakan jasa layanan di Klinik Amal Bakti, maka pihak klinik perlu mengetahui apa yang diharapkan oleh pasien. Pasien berhak untuk menilai layanan yang sudah mereka terima. Oleh karena itu maka akan dibuatkan **“Sistem Informasi Manajemen Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Pendekatan CRM (*Customer Relationship Management*) Di Klinik Amal Bakti”**

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa masalah yang menjadi acuan dalam pembuatan Sistem Informasi Manajemen Peningkatan Kualitas Layanan di Klinik Amal Bakti, antara Lain :

1. Manajer kesulitan melakukan survei kepuasan layanan.
2. Manajer kesulitan menentukan layanan mana yang harus di prioritaskan sesuai dengan kebutuhan pasien.

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 peningkatan kualitas layanan sesuai dengan harapan dan

persepsi pasien di Klinik Amal Bakti dengan pendekatan CRM (*Customer Relationship Management*). Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Membantu Manajer dalam menetapkan indikator penilaian kualitas layanan yang sudah diberikan dari sisi pasien.
2. Membantu Manajer dalam memberikan usulan prioritas perbaikan layanan terhadap layanan yang di butuhkan oleh pasien.

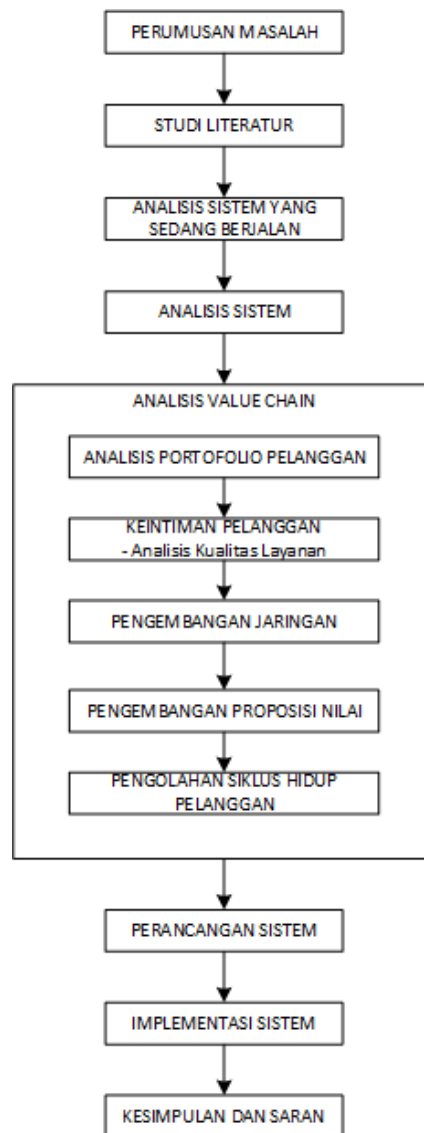
1.4. Batasan Masalah

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

1. CRM yang digunakan menggunakan yaitu *Value Chain CRM*.
2. Analisis pengukuran kualitas layanan menggunakan metode *Servqual*.
3. Indikator penilaian kualitas layanan berdasarkan penyelarasan faktor pelayanan prima dengan dimensi metode *Servqual*.
4. Jenis CRM yang digunakan *Analytical CRM*.
5. Jenis layanan yang diteliti yaitu layanan poliklinik spesialis kandungan.
6. Data masukan yang diproses yaitu data pasien, rekam medis pasien dan kuesioner yang sudah diisi oleh pasien.
7. Data keluaran yaitu nilai *Gap 5* pada indikator yang kurang memuaskan berdasarkan analisis kuesioner.
8. Proses yang dilakukan yaitu pendaftaran pasien, pengolahan rekam medis pasien dan pengolahan dan kuesioner yang sudah diisi oleh pasien.

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 menginterpretasi objek yang sesuai dengan fakta secara sistematis, faktual, dan akurat. Alur penelitian dapat dilihat pada gambar dibawah.



Gambar 1. 1 Metode Penelitian

Berikut merupakan keterangan dan langkah-langkah pada gambar :

1. Perumusan masalah

Perumusan masalah merupakan suatu penjabaran dari analisis masalah yang akan dijadikan batasan-batasan masalah di Klinik Amal Bakti.

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 Amal Bakti yang berkaitan dengan penelitian. Prosedur tersebut seperti prosedur penyampaian kritik dan saran pasien, dan prosedur pelaksanaan survei kualitas layanan. 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* terdapat tahapan-tahapan utama dan kondisi pendukung. Tahapan-tahapan utama *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

Pada tahap ini 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 Amal Bakti Ciamis.

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 Amal Bakti Ciamis.

8. Pengujian Sistem

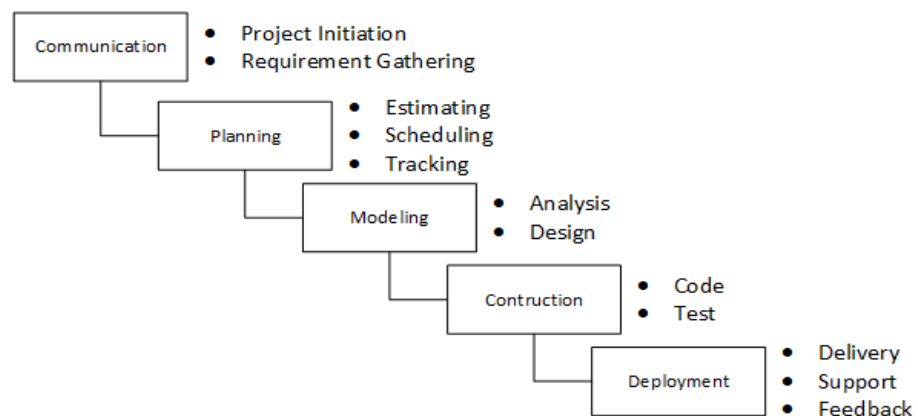
Pengujian sistem dilakukan untuk mengetahui keberhasilan sistem yang telah dibangun dan mengetahui kesalahan yang terdapat pada sistem menggunakan pengujian blackbox dan pengujian beta.

9. Kesimpulan dan Saran

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

1.6. Metode Pembangunan Perangkat Lunak

Metode pembangunan perangkat lunak yang digunakan adalah waterfall model. Adapun prosesnya sebagai berikut :



Gambar 1. 2 Metode Pembangunan Perangkat Lunak (Waterfall)

a. Communication

Pada tahap Communication dilakukan interview terhadap beberapa pihak yang akan terlibat dalam sistem yang akan dibangun, diantaranya adalah pengelola klinik dan pasien.

b. Planning

Pada tahap planning ini dilakukan analisa apa saja kebutuhan dari sistem, mulai dari kebutuhan fungsional sistem maupun kebutuhan non fungsional dari sistem yang akan dibangun.

c. Modeling

Proses modelling ini akan menerjemahkan syarat kebutuhan ke sebuah perancangan software yang dapat diperkirakan sebelum dibuat coding. Proses ini berfokus pada rancangan struktur data, arsitektur software, representasi interface, dan detail (algoritma) prosedural. Tahapan ini akan menghasilkan dokumen yang disebut software requirement.

d. Construction

Pada tahap Construction ini waktunya melakukan penerapan desain database serta desain antarmuka kedalam Bahasa pemrograman.

e. Deployment

Pada tahap deployment ini dilakukan simulasi penggunaan perangkat lunak yang sudah dibangun berdasarkan tahap-tahapan sebelumnya.

1.7. 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 mendapatkan 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 sintesisnya. 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.