

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Klinik Pratama dr. E. Atjep Lesmana merupakan klinik umum yang bernaung dibawah naungan BPJS Kesehatan yang berlokasi di Desa Citeureup Kecamatan Dayeuhkolot Kabupaten Bandung. Klinik Pratama dr. E. Atjep Lesmana saat ini hanya memiliki pasien rawat jalan saja. Pelayanan rawat jalan di dalamnya memiliki 2 layanan yaitu poliklinik umum dan pelayanan poliklinik gigi. Sesuai dengan visi misinya Klinik Pratama dr. E. Atjep Lesmana berusaha untuk selalu memberikan pelayanan kesehatan bermutu berorientasi pada kecepatan, ketepatan, keselamatan dan kenyamanan berlandaskan etika dan profesionalisme.

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 telah 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.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dr Atjep selaku pimpinan klinik, pasien atau wali pasien dapat menyampaikan keluhan atas pelayanan yang telah di terima, pasien atau wali pasien menyampaikan keluhan mereka melalui bagian pendaftaran, stakeholder terkait atau langsung mengirim pesan kepada pimpinan klinik, saat ini klinik belum memiliki sarana penyampaian keluhan, hal tersebut mengakibatkan keluhan pasien tidak tersampaikan dengan jelas dan tidak tertangani oleh pimpinan klinik (Lampiran A – 1) . Berdasarkan dari rekapitulasi hasil penyebaran kuesioner awal yang dilakukan di Klinik Pratama Dr. E Atjep Lesmana kepada pasien dengan 100 responden, 73 diantaranya merupakan pasien poliklinik umum dan 27 diantaranya merupakan pasien poliklinik gigi (Lampiran B – 1), telah didapat hasil

perhitungan yaitu sekitar 44 responden tidak puas terhadap ketepatan waktu dalam pelayanan diantaranya 12 responden poli gigi dan 32 responden poli umum, 46 responden tidak puas terhadap kemudahan dalam mengetahui prosedur pelayanan diantaranya 13 responden poli gigi dan 33 responden poli umum, dan 37 responden tidak puas terhadap kejelasan informasi yang diberikan oleh pihak klinik diantaranya 11 pasien poli gigi dan 26 pasien poli umum.

Berdasarkan dari data kritik dan saran selama tahun 2022, terdapat 27 keluhan yang mengeluhkan layanan poliklinik gigi, diantaranya yaitu dokter poli gigi kurang ramah, informasi ruangan poli gigi tidak ada dan alur prosedur pelayanan poliklinik gigi kurang dimengerti untuk yang pertama kali ke klinik. Selain itu, terdapat 37 keluhan yang mengeluhkan layanan poli umum, diantaranya yaitu informasi rujukan tidak jelas, waktu tunggu pemeriksaan terlalu lama, jadwal dokter poli umum berubah rubah (Lampiran E - 1). Selain itu, berdasarkan dari rekapitulasi hasil laporan kunjungan pasien pada bulan Januari 2022 - September 2022 diketahui terdapat penurunan kunjungan pasien disetiap bulannya, penurunan kunjungan pasien terjadi pada layanan poliklinik gigi dan poliklinik umum (Lampiran F - 1).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Dr. E Atjep Lesmana selaku pimpinan klinik, saat ini pihak klinik belum memiliki indikator penilaian yang tepat untuk layanan rawat jalan, hal tersebut mengakibatkan pimpinan mengalami kesulitan dalam mengetahui nilai yang diberikan dari sisi pasien. Selain itu juga mengakibatkan pimpinan tidak bisa menentukan layanan rawat jalan mana yang harus diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan sesuai dengan harapan pasien.

Untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dalam menggunakan jasa layanan di Klinik Pratama Dr. E Atjep Lesmana, 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 Pratama Dr. E Atjep Lesmana. Berdasarkan masalah tersebut untuk menjaga kualitas kepuasan dan kepercayaan pasien dalam menggunakan jasa layanan di Klinik Pratama Dr. E Atjep Lesmana,

maka pihak klinik perlu mengetahui apa yang diharapkan oleh pasien. Pasien berhak untuk menilai layanan yang sudah mereka terima. Oleh karena itu maka dibutuhkan sebuah “**Sistem Informasi Perbaikan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Klinik Pratama dr. E. Atjep Lesmana Dengan Pendekatan Customer Relationship Management**”.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut, maka permasalahan yang ada di Klinik Pratama Dr. E Atjep Lesmana adalah sebagai berikut :

1. Pimpinan kesulitan dalam mengetahui penilaian layanan rawat jalan yang diberikan dari sisi pasien.
2. Pimpinan kesulitan dalam menentukan layanan rawat jalan yang harus diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan sesuai dengan harapan 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 perbaikan kualitas layanan rawat jalan sesuai dengan harapan dan persepsi pasien di Klinik Pratama Dr. E Atjep Lesmana dengan pendekatan CRM (*Customer Relationship Management*).

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Membantu pimpinan klinik dalam mengetahui penilaian layanan rawat jalan yang diberikan dari sisi pasien.
2. Membantu pimpinan klinik dalam dalam menentukan layanan rawat jalan mana yang harus di prioritaskan untuk dilakukan perbaikan sesuai dengan harapan 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 :

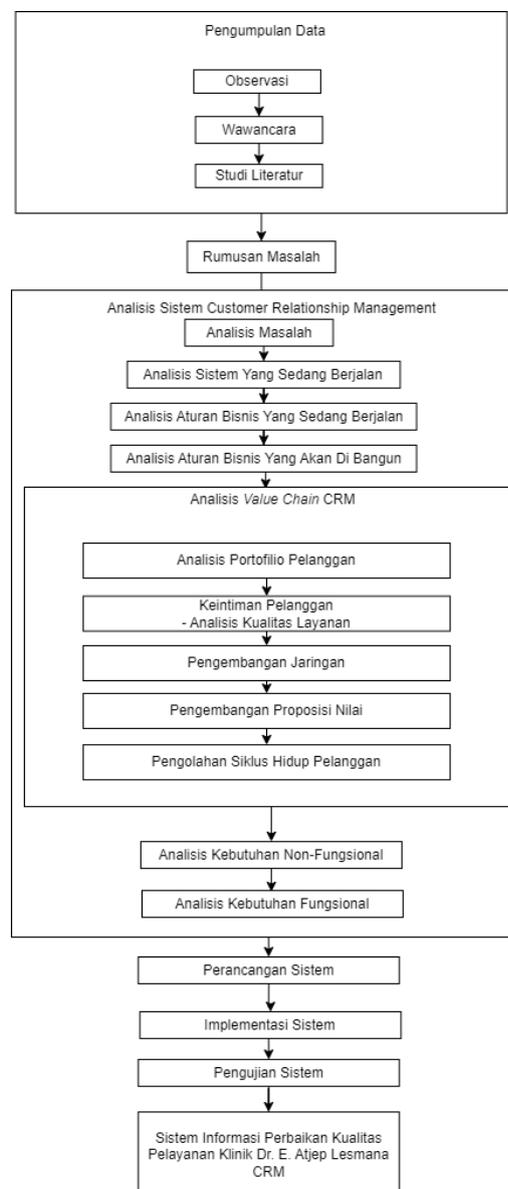
1. Data yang dianalisis adalah :
  - a. Data kunjungan pasien selama Januari 2022 – September 2022.

- b. Data keluhan selama tahun 2022.
  - c. Data hasil kuesioner.
2. Layanan yang diteliti adalah :
  - a. Layanan poliklinik umum
  - b. Layanan poliklinik gigi
3. Proses/pengolahan data yang dilakukan adalah :
  - a. Proses pengolahan data kunjungan pasien.
  - b. Proses pengolahan data kuesioner.
  - c. Proses pengisian kuesioner.
  - d. Proses pengolahan data hasil kuesioner.
4. Informasi yang dihasilkan adalah :
  - a. Informasi data kunjungan pasien.
  - b. Informasi data kuesioner.
  - c. Informasi pengisian kuesioner.
  - d. Informasi data hasil kuesioner.
5. Model analisis yang dilakukan yaitu dengan menggunakan *Value Chain* dari F. Buttle untuk mengidentifikasi lima tahap penting CRM dalam strategi pengembangan kualitas pelayanan.
6. Model analisis yang digunakan dalam membangun sistem ini adalah menggunakan analisis yang terstruktur meliputi ERD (Entity Relationship Diagram) dan DFD (Data Flow Diagram).
7. Jenis CRM yang akan dibangun menggunakan pendekatan *Analytical CRM*.
8. 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 *Empathy* (Empati).

9. Sistem informasi yang dibangun berbasis web, menggunakan bahasa pemrograman PHP dan DBMS menggunakan MySQL.

### 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** Alur Penelitian

Berikut merupakan keterangan dan langkah-langkah pada gambar 1.1 :

### **1.5.1 Pengumpulan Data**

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu cara pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan kepada pihak Klinik Pratama Dr. E. Atjep Lesmana.

b. 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 tugas akhir.

c. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses-proses yang berjalan di Klinik Pratama Dr. E. Atjep Lesmana.

### **1.5.2 Rumusan Masalah**

Tahapan ini melakukan rumusan masalah, sehingga dapat diketahui permasalahan yang ada di Klinik Pratama Dr. E. Atjep Lesmana. Studi ini dilakukan dengan cara mempelajari, meneliti dan menelaah berbagai referensi-referensi baik itu dari buku, jurnal, ataupun tugas akhir yang ada kaitannya dengan Sistem Informasi *Customer Relationship Management*.

### **1.5.3 Analisis Sistem *Customer Relationship Management***

Pada tahap ini, dilakukan analisis pembangunan sistem *Customer Relationship Management* sebagai berikut :

a. Analisis Masalah

Tahap ini merupakan sebuah asumsi dari masalah yang akan diuraikan dari hasil sebuah penelitian.

b. Analisis Sistem yang sedang berjalan

Analisis ini merupakan proses analisis yang berhubungan dengan prosedur-prosedur yang sedang berjalan di Klinik Pratama Dr. E. Atjep Lesmana.

c. Analisis aturan bisnis yang sedang berjalan

Analisis dilakukan untuk mengetahui aturan bisnis yang sedang berjalan di Klinik Pratama Dr. E. Atjep Lesmana. Hasil identifikasinya merupakan penjelasan tahapan prosedur – prosedur yang sedang berjalan dan diperjelas dengan menganalisis proses bisnis Klinik Pratama Dr. E. Atjep Lesmana.

#### **1.5.4 Analisis Value Chain CRM**

Pada tahap ini, 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.

#### **1.5.5 Analisis Kebutuhan Non-Fungsional**

Pada tahapan ini, terbagi menjadi beberapa analisis yaitu :

##### **1.5.5.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras**

Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat keras terhadap sistem informasi CRM di Klinik Pratama Dr. E. Atjep Lesmana, apakah sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat keras atau belum, serta memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat keras.

##### **1.5.5.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak**

Pada tahapan ini peneliti menganalisis kebutuhan perangkat lunak terhadap sistem informasi CRM di Klinik Pratama Dr. E. Atjep Lesmana, apakah sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat lunak atau belum, serta memberikan rekomendasi kebutuhan perangkat lunak.

##### **1.5.5.3 Analisis Pengguna**

Pada tahapan ini, peneliti menganalisis pengguna yang berperan dalam penggunaan sistem informasi CRM.

### 1.5.6 Analisis kebutuhan fungsional

Pada tahap kelima, peneliti akan merancang sistem informasi yang akan dibangun, antara lain :

a. Basis Data

Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis kebutuhan *Database* dari Sistem Informasi *Customer Relationship Management* yang akan dibangun. *Tool* yang akan digunakan yaitu *Entity Relationship Diagram (ERD)*.

b. Diagram Konteks

Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara umum berupa aliran informasi dari pengguna ke Sistem Informasi *Customer Relationship Management* yang akan dibangun.

c. *Data Flow Diagram (DFD)*

Pada tahapan ini, peneliti akan menganalisis proses yang terjadi secara khusus berupa aliran informasi antara Pengguna, Sistem Informasi *Customer relationship Management* dan *Database*.

d. Spesifikasi Proses

Tahapan ini, peneliti akan menganalisis setiap tabel beserta spesifikasinya dari *Database* dalam bentuk tabel.

e. Kamus Data

Tahapan ini, peneliti akan menganalisis setiap tabel beserta spesifikasinya dari *Database* dalam bentuk tabel

### 1.5.7 Perancangan Sistem

Perancangan sistem merupakan penggambaran, perencanaan, dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah ke dalam suatu kesatuan yang utuh dan berfungsi. Terdapat beberapa tahapan dalam perancangan ini, yaitu : skema relasi, struktur tabel, perancangan struktur menu, perancangan antarmuka, perancangan pesan, dan perancangan jaringan semantik, perancangan *procedural* sehingga menghasilkan representasi dari analisa sebagai landasan untuk implementasi.

### **1.5.8 Pengujian Sistem *Customer Relationship Management***

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

### **1.5.9 Implementasi Sistem *Customer Relationship Management***

Implementasi sistem yang telah dirancang dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu :

- a. Implementasi perangkat lunak
- b. Implementasi perangkat keras
- c. Implementasi basis data
- d. Implementasi antarmuka

## **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 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.