BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit Bungsu adalah salah satu rumah sakit swasta yang berlokasi di jalan veteran no 6, Jawa Barat. Rumah sakit Bungsu awalnya berbentuk klinik bersalin(rumah sewa) dan diresmikan menjadi sebuah rumah sakit pada tanggal 4 Maret 1987. Rumah sakit bungsu berada dibawah yayasan Bala Keselamatan. Rumah sakit ini mempunyai pasien yang terbagi dalam 2 kategori, pasien umum dan pasien berstatus BPJS. Rumah sakit bungsu mempunyai beberapa divisi-divisi pelayanan seperti Poli umum, Poli Gigi, dan Poli UGD, yang mempunyai tujuan pelayanan menjadi rumah sakit andalan dan favorit masyarakat yang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam pemanfaatan pengelolahan data rumah sakit ini menggunakan aplikasi berbasis desktop sebagai media untuk mengelolah data pasien yang digunakan untuk membuat laporan kepada pihak direktur oleh karyawan bagian administrasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabid Umum selaku pihak yang menangani keluhan pada rumah sakit, terdapat keluhan dalam pelayanan rawat inap dan rawat jalan, seperti yang terdapat pada lampiran C-1. Pasien mengeluhkan tentang proses penanganan pasien yang lama pada pelayanan rawat jalan dikarenakan antri pemeriksaan yang banyak seperti yang terdapat pada lampiran C-2. Pasien rawat inap juga mengeluhkan tentang makanan yang disediakan tidak enak serta ranjang yang ada tidak empuk. Penyampaian keluhan dari pasien kepada pihak rumah sakit yang sedang berjalan saat ini adalah melalui perawat atau kasir ketika pasien melakukan transaksi pembayaran. Hal tersebut mengakibatkan keluhan pasien tidak dapat tersampaikan dengan jelas dan terorganisir kepada Kabid Umum sesuai dengan Struktur Organisasi, sehingga keluhan yang disampaikan oleh pasien tidak diketahui oleh Kabid Umum. Rendahnya kualitas akan menempatkan perusahaan pada kerugian *kompetitif,* berpotensi mengusir pelanggan yang tidak puas[16]. Berdasarkan masalah tersebut pihak rumah sakit mendapatkan penilaian buruk di mata pasien, oleh karena itu sistem penyampaian

keluhan dari pasien kepada rumah sakit harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit dan meningkatkan loyalitas pasien. Oleh karna itu pemulihan layanan memainkan permainan penting dalam mencapai(atau mengembalikan) kepuasan dan *loyalitas* pelanggan [17]. KABID Umum, Opsir Pengurus dan Direktur juga tidak bisa memonitoring tentang keluhan-keluhan yang telah disampikan oleh para pasien dikarenakan keluhan yang disampaikan tidak sesuai struktur yang ada. Hal Ini membuat KABID Umum, Opsir Pengurus dan Direktur kesulitan dalam mencari infromasi keluhan yang pernah dikeluhkan yang ingin di kaji lagi. Jika pelayanan yang ada cukup baik maka pasien pun akan datang untuk berobat kembali. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan[1]. Pasien yang tadinya bukan pasien tetap pun akan menjadi pasien tetap jika pelayanan yang ada sudah sesuai apa yang diharapkan oleh pasien.

Customer Relationship Management (CRM) merupakan suatu strategi perusahaan yang digunakan untuk memanjakan pelanggan agar tidak berpaling kepada pesaing [4]. Sebuah rumah sakit harus mempunyai pelayanan yang baik untuk membuat pasien menjadi nyaman untuk berobat, dikarenakan pelayanan merupakan salah satu strategi untuk mempertahankan pasien atau untuk menarik calon pasien baru yang akan berobat.

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan diatas maka dibutuhkan sebuah Sistem Informasi *Customer Relationship Management* di Rumah Sakit Bungsu berbasis *web* agar memudahkan pasien dalam menilai pelayanan rumah sakit dan pihak rumah sakit juga bisa memonitoring tentang keluhan layanan yang diberikan oleh para pasien agar rumah sakit bisa melakukan perbaikan terhadap layanan yang dikeluhkan oleh pasien agar sesuai dengan apa yang diharapkan pasien. Untuk itu dibuatnya lah sebuah Sistem Informasi "Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) Untuk Perbaikan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Keluhan Pasien Pada Rumah Sakit Bungsu Bandung".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang terjadi di Rumah sakit bungsu yaitu bagaimana membangun manajemen keluhan pada pelayanan yang ada untuk perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan pasien dan bagaiamana cara untuk memoitoring keluhan yang telah diperbaiki agar sesuai dengan harapan pasien.

1.3. Maksud dan Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka maksud dari penelitian ini adalah membangun sistem perbaikan kualitas pelayanan pasien pada Rumah Sakit Bungsu Bandung. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Membantu Kabid Umum, Opsir Pengurus dan Direktur untuk memperbaiki kualitas pelayanan berdasarkan keluhan yang disampaikan oleh pasien .
2. Membantu Kabid Umum, Opsir Pengurus dan Direktur untuk memonitoring keluhan yang telah diperbaiki apakah sudah sesuai dengan harapan pasien atau tidak.

1.4. Batasan Masalah

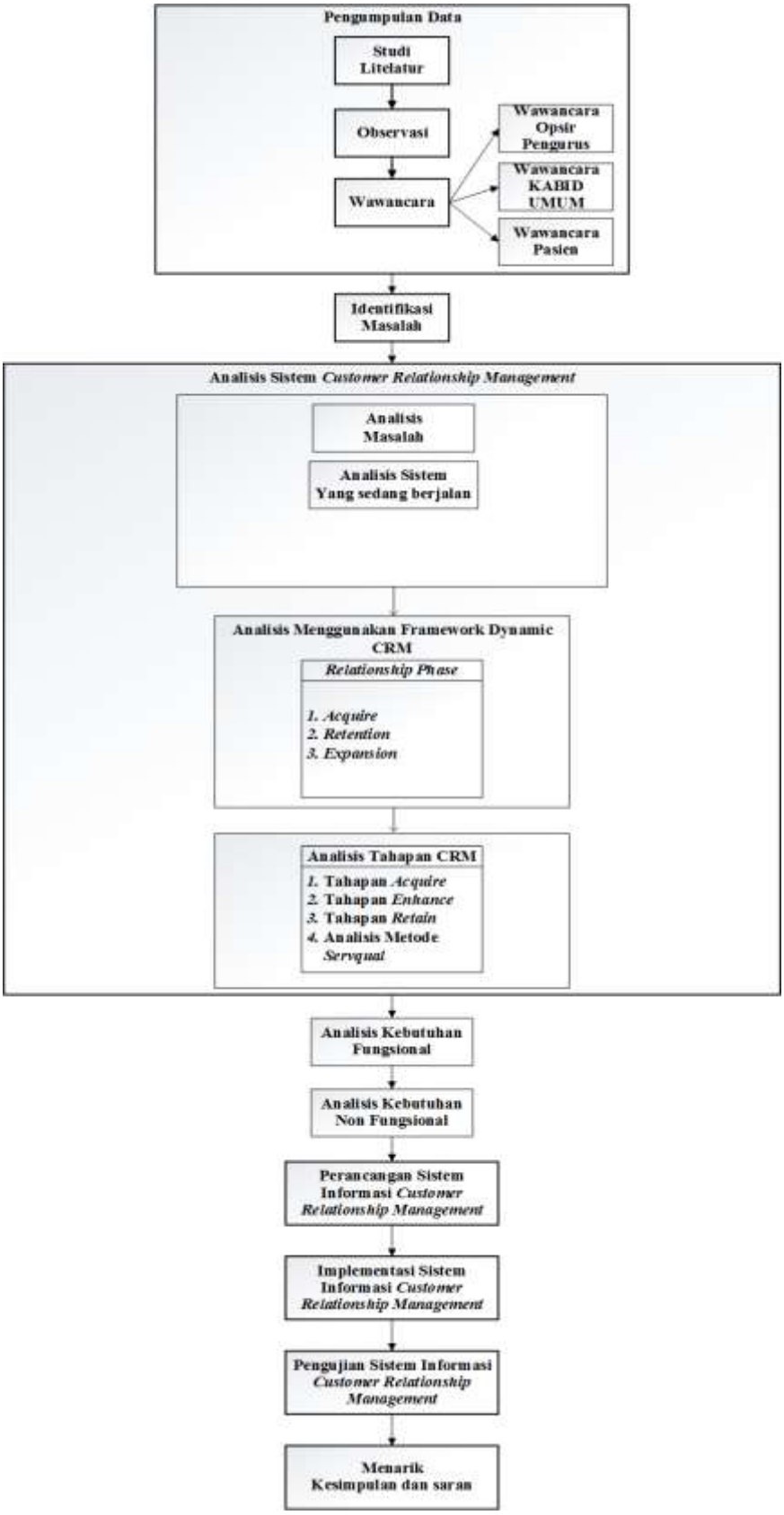
Adapun batasan masalah dalam membangun Sistem Informasi *Customer Relationship Management* ini agar lebih terfokus sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem informasi *Customer Relationship Management* yang akan dibuat berbasis *web* dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database yang digunakan menggunakan MySQL.
2. Model analisis yang digunakan dalam pembangunan sistem ini adalah analisis terstruktur yang meliputi ERD (*Entity Relationship Diagram*) dan DFD (*Data Flow Diagram*).
3. Jenis CRM yang akan dibangun menggunakan pendekatan CRM Analitikal.
4. Metode pengelolahan keluhan yang digunakan adalah metode *servqual* (*Service Quality*).
5. Jenis pelayanan yang ada yaitu Rawat Inap dan Rawat Jalan.

6. Pelayanan Rawat Jalan meliputi : Poli Umum, Poli Kesehatan Ibu dan Anak, Poli Spesialis, Poli Gigi, dan Poli UGD.
7. Pelayanan Rawat Inap meliputi : Ruang Perawatan Persalinan, Ruang Bayi Sehat, Ruang Bayi Khusus, Ruang Perawatan Bedah, Ruang Perawatan Anak, Ruang Perawatan Penyakit *Infeksius*, Ruang Isolasi, Kamar Operasi, Kamar Bersalin/VK, *Radiologi*, *Laboratorium*, Instalasi Farmasi, *Fisiotherapy*. Dan Instalasi Gigi.
8. Untuk menghitung kualitas jasa ialah dengan mengetahui perbedaan/*Gap* antara harapan dengan persepsi pelanggan [14].
9. Penekanan pada *Gap* 5 yaitu *Gap* antara konsumen dan penyedia jasa, terutama pada *presepsi* dan harapan atas pelayanan yang diterima[13].
10. *Framework* CRM yang digunakan menggunakan *Dynamic* CRM dengan pendekatan *Relationship Phase*.
11. Hasil keluaran dari analisis keluhan adalah prioritas perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan keluhan terbanyak.
12. Metode pengujian yang digunakan yaitu *Black Box.*

1.5. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu langkah – langkah yang dilakukan ketika penelitian untuk mencapai tujuan yang dimaksud. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian di Rumah Sakit Bungsu ini menggunakan metode analisis deskriptif. Metode analisis deskriptif merupakan metode yang menggambarkan dan menginterprestasikan objek sesuai apa adanya atau sesuai fakta. Metode Penelitian dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1.1 Metodologi penelitian Pembangunan Sistem Informasi *Customer Relationship Management*

Adapun keterangan dan langkah-langkah yang tergambar pada gambar 1.1 sebagai berikut:

1.5.1. Studi Litelatur

Pada tahap pertama, studi litelatur dilakukan untuk mempelajari tentang *Customer Relationship Management* khususnya pada sebuah Rumah Sakit.

1.5.2. Observasi

Pada tahap kedua, observasi dilakukan untuk mengetahui tempat penelitian yang akan di teliti.

1.5.3. Wawancara

Pada tahap ketiga, wawancara dilakukan untuk mengetahui pendapat dari pasien selaku pengguna layanan dan KABID Umum yang memantau pelayanan yang diberikan. Dimana dalam tahap ini terbagi menjadi tiga, yaitu :

1. Wawancara Opsir Pengurus

   Wawancara dengan opsir pengurus bertujuan untuk mengetahui langkah apa saja yang telah dilakukan untuk memenuhi harapan perbaikan pelayanan yang ada berdasarkan keluhan dari pasien.

2. Wawancara Kabid Umum

   Wawancara dengan KABID Umum juga dilakukan untuk mengetahui upaya apa yang telah dilakukan untuk memperbaiki pelayanan yang ada berdasarkan keluhan dari pasien karena Kabid Umum mempunyai tugas untuk mengevaluasi setiap pelayanan yang ada pada rumah sakit bungsu apakah sudah baik atau belum dimata pasien.

3. Wawancara Pasien

   Tahap ini dilakukan wawancara dengan pasien untuk mengetahui tentang masalah-masalah yang terjadi pada pasien ketika berobat.

1.5.4. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini dilakukan identifikasi masalah pada rumah sakit bungsu berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan.

1.5.5. Analisis Sistem *Customer Relationship Management*

Analisis CRM dilakukan untuk menentukan jenis *Customer Relationship Management* yang tepat. Pada tahap ini akan dilakukan beberapa analisa, antara lain :

1. Analisis Masalah

   Tahap analisis masalah bertujuan untuk mengetahui apa saja masalah – masalah yang sedang terjadi ditempat penelitian.

2. Analisis Sistem yang sedang berjalan

   Analisis sistem yang sedang berjalan yang dimaksud yaitu proses analisa yang berhubungan denga pasien. Prosesdur yang dimaksud yaitu prosedur pasien menyampaikan keluhan.

1.5.6. Analisis Menggunakan *Framework Dynamic CRM*

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

1. *Relationship Phase*

a. Acquisition

Pada fase ini diimplementasikan dalam proses *acquire*. Fase *Acuisition* merupakan tahapan dimana rumah sakit berusaha untuk lebih mengenal pasiennya.

b. Retention

Fase *Retention* merupakan tahapan dimana rumah sakit menyampaikan informasi kepada pasien. Fase ini diimplementasikan dalam proses *enhance*.

c. Expansion

Fase *Expansion* diimplementasikan pada tahap *retain*, fase ini merupakan fase dimana rumah sakit mendapatkan informasi dari pelanggan

yang kemudian dapat digunakan untuk membantu dalam perbaikan pelayanan pada rumah sakit.

1.5.7. Analisis Tahapan CRM

Pada tahap ini dilakukan analisa sistem menggunakan tahapan CRM, dimana daam beberapa tahapan tersebut meliputi beberapa hal sebagai berikut :

1. *Acquire*

Pada tahap ini dilakukan analisis agar adanya kemudahan untuk rumah sakit dalam mengenal pasiennya.

2. *Enhance*

Pada tahap ini pihak rumah sakit memberikan informasi kepada pasien untuk membangun kepercayaan anatara rumah sakit dan para pasien.

3. *Retain*

Tahap ini bertujuan untuk menganalisis cara agar dapat mempertahankan pasien. Pada tahap ini dilakukan analisa terhadap pelayanan yang ada pada rumah sakit untuk mengetahui nilai rata-rata terhadap *presepsi* dan harapan pasien terhadapt pelayanan yang diterima pada rumah sakit.

4. Analisis Metode *Service Quality*

Pada tahap ini peneliti akan meggunakan metode *servqual* untuk mengelola data keluhan yang diinputkan oleh pasien nantinya, yang akan menjadi sebuah informasi perbaikan keluhan pada rumah sakit bungsu berdasarkan keluhan dari pasien.

1.5.8. Analisis Kebutuhan Fungsional

Pada tahap ini terdiri dari beberapa analisis, yaitu :

a. Analisis Kebutuhan Perangkat Keras

Pada tahap ini peneliti akan menganalisis kebutuhan perangkat keras terhadap sistem informasi CRM di Rumah Sakit Bungsu, apakah sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat keras atau belum, serta memberikan rekomendasi perangkat keras.

b. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak

Pada tahap ini peneliti akan menganalisis kebutuhan perangkat lunak terhadap sistem informasi CRM di Rumah Sakit Bungsu, apakah sudah memenuhi kebutuhan minimal perangkat lunak atau belum, serta memberikan rekomendasi perangkat keras.

c. Analisis User

Pada tahap ini peneliti akan melakukan analisis terhadap user yang akan menggunakan sistem informasi yang akan dibangun.

d. Basis Data

Pada tahap ini peneliti akan melakukan analisis terhadap kebutuhan basis data untuk sistem informasi CRM yang akan dibangun . *Tool* yang akan digunakan *Entity Relationship Diagram (*DFD).

1.5.9. Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Pada tahap ini akan dilakukan perancangan sistem informasi yang akan dibangun, antara lain :

a. Diagram konteks

Pada tahap ini, peneliti akan menganalisa tentang proses apa saja yang terjadi antara user ke sistem informasi *customer relationship* yang akan dibangun.

b. *Data flow diagram (DFD)*

Pada taha ini, peneliti akan melukakan analisis mengenai aliran proses yang akan terjadi secara khusus berupa aliran informasi antara *user*, sistem informasi *Customer Relationship Management*, dan *database.*

c. Spesifikasi proses

Pada tahap ini, akan dilakukan analisis setiap proses dari DFD kedalam bentuk tabel.

d. Kamus data

Pada tahap ini, akan dilakukan analisis setiap tabel beserta spesifikasi dari *database* dalam bentuk tabel.

1.5.10. Perancangan Sistem Informasi *Customer Relationship Management*

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

1. Perancangan antarmuka sistem

Pada tahap ini, akan dibuat antarmuka yang akan ada pada sistem informasi *Customer Relationship Management* yang akan dibangun.

2. Perancangan pesan

Pada tahap ini, akan dibangun tampilan perancangan pesan pada sistem yang akan dibangun.

3. Perancangan struktur menu

Pada tahap ini, akan dibuat struktur menu yang akan ada pada sistem informasi *Customer Relationship Management* yang akan dibangun.

4. Perancangan jaringan semantik

Tahap ini, akan dibuat jaringan semantik yang akan menghubungkan antarmuka satu dengan yang lainnya.

5. Perancangan prosedular

Tahap ini akan dibangun prosedural mengenai prosedur pada sistem menggunakan *tool flowmap.*

1.5.11. Implementasi Sistem Informasi *Customer Relationship Management*

Pada tahap ini, implementasi yang udh dianalisa akan diterapakan. Adapun implementasi yang akan diterapkanpada sistem yaitu :

1. Implementasi antarmuka
2. Implementasi perangkat lunak
3. Implementasi perangkat keras
4. Implementasi basis data

1.5.12. Pengujian Sistem Informasi *Customer Relationship Management*

Tahap ini, sistem yang telah dibangun akan di uji, apakah telah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh *user*, serta tidak ada *bug* atau *error*. Pengujian dilakukan dengan pengujian *black box* dan pengujian *beta.*

1.5.13. Menarik Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini, kesimpulan dan saran dibuat berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

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, perumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas mengenai tinjauan umum mengenai Rumah Sakit Bungsu dan pembahasan berbagai konsep dasar mengenai Sistem Informasi *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.