BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut (RSKGM) Kota Bandung yang keberadaannya diatur oleh peraturan daerah No.18 Th. 2007 dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.340 merupakan rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut bagi warga Kota Bandung. RSKGM memiliki pelayanan kesehatan, yaitu pelayanan rawat jalan. Dalam pelayanan rawat jalan, RSKGM memiliki poliklinik yang terdiri dari 10 poliklinik yaitu konservasi, orthodonti, pedodonti, umum, eksodonti, bedah mulut, prosthodonti, periodonti, endodonti dan radiologi. Keberadaan RSKGM diharapkan mampu memenuhi harapan masyarakat Kota Bandung untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gigi yang memiliki reputasi, baik dari pelayanannya maupun kecanggihan peralatannya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Ibu Diah selaku seksi pelayanan kesehatan RSKGM Kota Bandung memaparkan bahwa RSKGM melaksanakan survei kepuasan pasien setiap bulannya. Proses pelaksanaan survei kepuasan pasien dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 250 pasien setiap bulannya untuk memperoleh nilai dari setiap unsur-unsur pelayanan pada setiap poliklinik dan hasilnya dapat dilihat pada (**Lampiran D-45**) dengan pertanyaan kuesioner pada (**Lampiran D-25)**. Berdasarkan dari rekapitulasi hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan di RSKGM dapat dilihat pada **(Lampiran D-45)** terdapat kriteria unsur-unsur pelayanan yang memiliki nilai rendah yang sebanding dengan nilai indeks pelayanan di RSKGM Kota Bandung, yaitu kurang baik. Selain itu pada kuesioner survei kepuasan pasien tersebut masih terdapat kriteria unsur-unsur pelayanan yang dibutuhkan untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik. Hal ini didasarkan pada butir-butir pernyataan kueisioner survei kepuasan pasien di RSKGM yang masih belum mencakup seluruh aspek dari kualitas pelayanan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Akibatnya pasien di RSKGM merasa kurang puas karena kriteria kepuasan pada kuesioner

dan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh pasien. Sedangkan dari data kritik dan saran selama tahun 2016 **(Lampiran D-46)**, pasien banyak menyampaikan keluhan mengenai unsur-unsur pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan pada poliklinik. Keluhan tersebut diantaranya mengenai kecepatan pelayanan dan fasilitas pelayanan di RSKGM Kota Bandung.

Dengan di berlakukannya UU No. 25 Th. 2009 tentang pelayanan publik, diamanatkan bahwa pemerintah daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan. Buruknya kualitas pelayanan yang diberikan penyedia pelayanan kepada pasien telah disadari mengakibatkan kerugian yang dialami oleh rumah sakit. Mereka yang kecewa tidak hanya meninggalkan pelayanan layanan, tetapi juga akan menceritakan keburukan pelayanan yang diterima kepada orang lain[1]. Dalam hal ini dapat menyebabkan pasien RSKGM Kota Bandung mengalami kekecewaan serta kehilangan kepercayaan terhadap rumah sakit sehingga mengakibatkan citra RSKGM dapat menurun, maka dari itu RSKGM perlu melakukan perbaikan kualitas pelayanan.

Sementara itu, *Customer Relationship Management* (*CRM*) adalah sebuah strategi bisnis yang mengatur hubungan antara pasien dengan perusahaan agar para pasien dapat memilih untuk tetap melanjutkan hubungan saling menguntungkan dan untuk mengantisipasi agar hubungan tersebut tidak merugikan perusahaan. Oleh karena itu, strategi yang dibutuhkan yaitu dengan menerapkan *Customer Relationship Management* (*CRM*) sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RSKGM.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang ada di RSKGM kota Bandung adalah bagaimana memperbaiki kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSKGM dan bagaimana menerapkan *Customer Relationship Management* pada RSKGM.

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan masalah yang diteliti, maka maksud dari penelitian ini adalah membangun dan menerapkan *Customer Relationship Management* (*CRM*) sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada RSKGM Kota Bandung.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Membantu petugas Seksi Pelayanan Kesehatan dalam melakukan pemetaan kuesioner untuk mendapatkan saran perbaikan nilai harapan dan kebutuhan pasien.
2. Membantu pasien agar dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan RSKGM agar dapat pelayanan yang lebih baik.

1.4 Batasan Masalah

Untuk membatasi ruang lingkup penelitian skripsi ini agar lebih terarah dan teratur karena terlalu luasnya permasalahan serta keterbatasan waktu, maka penelitian ini terdapat beberapa batasan masalah, diantaranya :

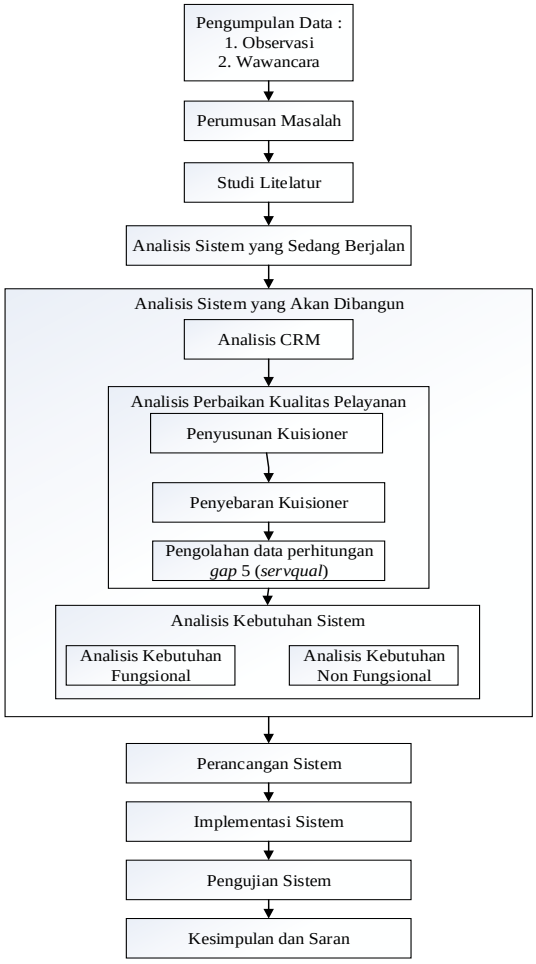
1. Data yang dianalisis adalah :
   a. Data kritik dan saran tahun 2016
   b. Data IKM tahun 2016
   c. Data laporan IKM tahun 2016
   d. Data pasien selama Februari 2016
2. Jenis *CRM* yang akan dibangun menggunakan *Analytical CRM*.
3. Analisis *CRM* yang dilakukan yaitu dengan menggunakan *Value Chain* dari F.Buttle untuk mengidentifikasi lima tahap penting *CRM* dalam strategi pengembangan kualitas pelayanan.
4. Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien adalah *Service Quality* (*SERVQUAL*) yang memiliki lima dimensi yaitu *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance*, dan *Emphaty*
5. Model analisis yang digunakan adalah analisis terstruktur.

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

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi Penelitian adalah Proses mempelajari, memahami, menganalisis, serta memecahkan masalah berdasarkan fenomena yang ada dan juga merupakan rangkaian proses yang 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 tahapan penelitannya dapat dilihat pada gambar 1.1



Gambar 1.1 Metodologi Penelitian Pembangunan Sistem Informasi *CRM*

Berikut ini adalah deskripsi dari tahapan – tahapan penelitian yang terdapat pada Gambar 1.1 :

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

   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 merupakan analisis dari proses bisnis yang berkaitan dengan pembangunan sistem berdasarkan latar belakang masalah.
5. Analisis Sistem yang Akan Dibangun

   Analisis sistem yang akan dibangn 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*.
   b. Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan

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

      1) Penyusunan kuisioner

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

2) Penyebaran Kuisioner

Pada tahap ini kuisioner disebarkan 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 pembangunan sistem.

1) Analisis Kebutuhan Fungsional

Pada tahap analisis kebutuhan fungsional akan menganalisis rancangan sistem yang akan dibangun, diantaranya: Diagram Konteks, *Data Flow Diagram* (DFD), kamus data, dan Spesifikasi Proses.

2) Analisis Kebutuhan Non Fungsional

Analisis kebutuhan non fungsional terbagi menjadi beberapa analisis yaitu: Analisis kebutuhan perangkat keras, Analisis kebutuhan perangkat lunak, Analisis *user*, Basis data

6. Perancangan Sistem

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

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*.

8. Pengujian Sistem

   Pengujian sistem dilakukan setelah pembangunan sistem selesai, tahap ini dilakukan untuk mengetahui keberhasilan sistem 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.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang hal-hal yang akan ditulis berkaitan dengan penelitian. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

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

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai profil institusi, yang meliputi sejarah, logo, badan hukum, 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

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

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

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

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