BAB I
PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Klinik Utama Kebidanan Handayani merupakan salah satu klinik kebidanan yang berada di kota Bandung. Jenis pelayanan yang tersedia pada Klinik Utama Kebidanan Handayani yaitu pelayanan poliklinik spesialis kandungan, pelayanan poliklinik umum, dan pelayanan poliklinik spesialis anak. Klinik Utama Kebidanan Handayani saat ini memiliki dua jenis pasien yaitu pasien rawat jalan dan pasien rawat inap. Sesuai dengan visi dan misinya Klinik Utama Kebidanan Handayani selalu berusaha untuk menjadikan klinik kebidanan yang terbaik dalam pelayanan terhadap ibu dan bayi di kota Bandung.

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 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.

Pada tahun 2016 pihak Klinik Utama Kebidanan Handayani mengalami penurunan kunjungan pasien, penurunan kunjungan pasien terjadi pada layanan poliklinik kandungan. Dari data rekapitulasi laporan kunjungan pasien pada bulan Januari 2016 - Juli 2016 diketahui ada 77 pasien yang tidak melakukan kontrol kembali pada jadwal yang sudah ditentukan **(Lampiran D-1)**. Berdasarkan hasil wawancara kepada direktur Klinik Utama Kebidanan Handayani saat ini pihak klinik belum pernah melakukan survei kepuasan pasien, dikarenakan saat ini pihak klinik belum memiliki indikator penilaian yang sesuai dengan layanan yang tersedia di klinik, hal tersebut mengakibatkan direktur klinik mengalami kesulitan dalam mengetahui nilai layanan yang sudah diberikan dari sisi pasien. Selain itu juga

mengakibatkan direktur klinik 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 Utama Kebidanan Handayani, 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 Utama Kebidanan Handayani.

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.

Maka dari itu perlu dibangunnya suatu sistem *Customer Relationship Management* untuk membantu pihak klinik dalam analisis kualitas layanan yang harus ditingkatkan sesuai dengan harapan pasien. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas penulis membahas *Customer Relationship Management* dalam penelitian dengan judul **"Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Pendekatan CRM (*Customer Relationship Management*) Di Klinik Utama Kebidanan Handayani Bandung".**

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, permasalahan yang ada yaitu bagaimana meningkatkan kualitas layanan dengan pendekatan CRM (*Customer Relationship Management*) di Klinik Utama Kebidanan Handayani.

I.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 Utama Kebidanan Handayani dengan pendekatan CRM *(Customer Relationship Management)* .

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Membantu direktuk klinik dalam menetapkan indikator penilaian dan mengetahui nilai kualitas layanan yang sudah diberikan dari sisi pasien
2. Membantu pihak direktur klinik dalam memberikan usulan prioritas layanan mana yang harus diperbaiki sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien.

I.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 *analictycal* CRM
5. Jenis layanan yang diteliti yaitu layanan poliklinik spesialis kandungan, layanan poliklinik spesialis anak, dan layanan poliklinik spesialis umum.
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 data kuesioner yang sudah diisi oleh pasien.

I.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 metode penelitian dapat dilihat pada gambar I-1.



Gambar I-1 Metodologi Penelitian

Berikut merupakan keterangan dan langkah-langkah pada gambar I-1 adalah sebagai berikut :

1) Perumusan masalah

Perumusan masalah merupakan suatu penjabaran dari analisis masalah yang akan dijadikan batasan-batasan masalah di Klinik Utama Kebidanan Handayani.

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 Utama Kebidanan Handayani yang berkaitan dengan penelitian. Prosedur tersebut seperti prosedur penyamapaian 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

Tahap kedelapan 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 Utama Kebidanan Handayani Bandung.

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 Utama Kebidanan Handayani Bandung.

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.

I.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 pemograman 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.