DAFTAR ISI

ABSTRAK……i
ABSTRACT……ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTARGAMBAR…..……...……...x
DAFTAR TABEL……..xii
DAFTAR SIMBOL……...……..……xvii
DAFTAR LAMPIRAN……xix
BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Identifikasi Masalah 3
1.3. Maksud dan Tujuan 3
1.4. Batasan Masalah 3
1.5. Metode Penelitian 4
1.5.1. Studi Literatur 6
1.5.2. Observasi 6
1.5.3. Wawancara 6
1.5.4. Identifikasi Masalah 7
1.5.5. Analisis Sistem Customer Relationship Management 7
1.5.6. Analsisis Menggunakan Framework Dynamic CRM 7
1.6. Analisis Kebutuhan Non Fungsional 8
1.7. Analisis Kebutuhan Fungsional 9
1.8. Perancangan Sistem Informasi CRM 9
1.9. Implementasi Sistem Informasi 10
1.10. Pengujian Sistem Informasi 10
1.11. Menarik Kesimpulan dan Saran 10
1.12. Sistematika Penulisan 11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA 13

2.1 Tinjauan Umum Rumah Sakit 13
2.1.1 Sejarah Rumah Sakit Jiwa Bandung 13
2.1.2 Sejarah Rumah Sakit Jiwa Cimahi 14
2.2 Visi, Misi, Motto, dan Tata Nilai 16
2.2.1 Visi 16
2.2.2 Misi 16
2.2.3 Motto 16
2.2.4 Tata Nilai 16
2.3 Profil Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat 16
2.3.1 Logo Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat 17
2.3.2 Struktur Organisasi 19
2.3.3 Deskripsi Tugas 20
2.4 Landasan Teori 38
2.4.1 Sistem Informasi 38
2.4.2 Kualitas Pelayanan 38
2.4.3 Model Kualitas Pelayanan 39
2.4.4 Rumus Dalam Metode Servqual 40
2.4.5 Keluhan 41
2.4.6 Pasien 42
2.4.7 Customer Relationship Management 42
2.4.8 Tujuan CRM 43
2.4.9 Jenis CRM 43
2.4.10 Tahapan Dalam CRM 44
2.4.11 State Of Art 47
2.5 Teori Tambahan 48
2.5.1 Loyalitas 48
2.5.2 Kepuasan 48
2.5.3 Kebutuhan 49
2.5.4 Keinginan 49
2.5.5 Harapan 49
2.5.6 Persepsi 49
2.6 Perangkat Penunjang 49

2.6.1 WWW (World Wide Web) 49
2.6.2 Internet 49
2.6.3 Web 50
2.6.4 Web Server 50
2.6.5 Web Service 51
2.6.6 MySQL 52
2.6.7 PHP 54
2.6.8 Pemodelan Data 55
2.6.9 Basis Data 55
2.6.10 Sistem Manajemen Basis Data 57
2.6.11 ERD (Entity Relationship Diagram) 58
2.6.12 Kamus Data 60
2.7 Analisis Sistem 60
2.7.1 Flowmap 60
2.7.2 Diagram Konteks 61
2.7.3 DFD (Data Flow Diagram) 62
2.7.4 BPMN (Business Process Model and Notation) 62
2.8 Pengujian Perangkat Lunak 63
2.8.1 Pengujian Black Box 64
2.8.2 Pengujian White Box 64
BAB 3 ANALISIS PERANCANGAN……..65
3.1 Analisis Sistem 65
3.2 Analisis Masalah 65
3.3 Analisis Sistem yang sedang berjalan 65
3.4 Analisis Aturan Bisnis 70
3.5 Analisis Pembangunan Sistem Informasi CRM di RSJ Provinsi Jawa Barat.....…….... 70
3.5.1 Fase Acquistion……71
3.5.2 Fase Retention……..72
3.5.3 Fase Expansion…….73
3.5.3.1 Dimensi dan Atribut Model Servqual……74
3.5.3.2 Kuisioner Servqual…….……75

3.5.3.3 Perhitungan Kuisioner……76
3.5.3.3.1 Pelayanan Rawat Jalan……..……76
3.5.3.3.2 Pelayanan Rawat Inap……..…….82
3.5.3.3.3 Pelayanan IGD……..……88
3.5.3.4 Kesimpulan Hasil Kuisioner……..…93
3.6 Analisis Kebutuhan Non Fungsional 95
3.6.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras…….95
3.6.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak……96
3.6.3 Analisis Pengguna……..97
3.6.4 Analisis Pengkodean……..98
3.6.5 Analisis Basis Data……99
3.6.6 Kamus Data ERD (Entity Relationship Diagram)……...100
3.6.7 Analisis Kebutuhan Fungsional 101
3.6.7.1 Diagram Konteks…….…….101
3.6.7.2 Data Flow Diagram…….…..102
3.6.7.2.1 DFD Level 1……..……..102
3.6.7.2.2 DFD Level 2 - Pengolahan Data Master……..102
3.6.7.2.3 DFD Level 2 - Pengolahan Data Pelayanan.…….……..103
3.6.7.2.4 DFD Level 3 - Pengolahan Data Info Pelayanan…..……..104
3.6.7.2.5 DFD Level 3 - Pengolahan Data Pegawai…..……..105
3.6.7.2.6 DFD Level 3 - Pengolahan Data Keluhan…..……..106
3.6.7.2.7 DFD Level 3 - Pengolahan Data Kuisioner Fakta……...107
3.6.7.2.8 DFD Level 3 - Pengolahan Data Kuisioner Harapan……..108
3.6.7.2.9 DFD Level 3 - Pengolahan Data Pasien……..109
3.6.7.2.10 DFD Level 3 - Pengolahan Data Pertanyaan..…...……..109
3.6.7.3 Spesifikasi Proses…….……110
3.6.7.4 Kamus Data…….…….123
3.6.7.5 Perancangan Sistem…….….129
3.6.7.6 Perancangan Basis Data…….…...130
3.6.7.7 Skema Relasi……..…..…..130
3.6.7.8 Struktur Tabel……..…….130
3.6.7.9 Perancangan Menu……..…….…….134

3.6. 7.10 Perancangan Antarmuka……...…….…...136
3.6.7.11 Perancangan Pesan……...……..…172
3.6.7.12 Perancangan Jaringan Semantik……..…….....…..172
3.6.7.13 Perancangan Prosedural……174
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM……...……181
4.1 Implementasi Sistem 181
4.1.1 Implementasi Perangkat Keras……...181
4.1.2 Implementasi Perangkat Lunak……..181
4.1.3 Implementasi Basis Data……182
4.1.4 Implementasi Antarmuka……...184
4.2 Pengujian Sistem 186
4.2.1 Skenario Pengujian Black box……...187
4.2.2 Kasus dan Hasil Pengujian…….187
4.2.3 Kesimpulan Pengujian Black Box…….201
4.2.4 Skenario Pengujian Beta……201
4.2.5 Kasus dan Hasil Pengujian…….202
4.2.6 Kesimpulan Pengujian Beta……...204
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN……205
5.1 Kesimpulan 205
5.2 Saran……..205
DAFTAR PUSTAKA…….…..…206