

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Klinik Pratama Anugerah Hexa merupakan klinik pelayanan kesehatan yang berlokasi di jl. Protokol Tersono Rt. 01 Rw. 03 Garung Lor Tersono, Kec. Kaliwungu, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59332. Klinik Pratama Anugerah Hexa Kudus memiliki sumber daya manusia berjumlah 13 Orang. Klinik Pratama Anugerah Hexa Kudus melayani beberapa pelayanan, seperti pelayanan poliklinik umum dan pelayanan poliklinik gigi.

Sebagai penyedia layanan kesehatan, klinik memiliki peran sosial yang sangat penting, yaitu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, klinik diharapkan untuk mengelola dan memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat dengan tingkat kepuasan pasien yang optimal. Oleh karena itu, klinik perlu mengadopsi strategi bisnis yang sesuai untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan baik.

Beberapa permasalahan yang sering terjadi di klinik ini dan pasien alami hingga sekarang. Diperlukannya perbaikan dalam pengelolaan dan pemrosesan data. Hasil data menunjukkan bahwa sistem pelayanan pasien yang saat ini diterapkan di Klinik Pratama Anugerah Hexa masih bersifat manual dan mengandalkan pencatatan di buku. Penggunaan metode manual ini dianggap kurang optimal dan menghadapi beberapa kendala. Misalnya, pada tahap pendaftaran pasien, petugas harus mencatat data pasien secara manual ke dalam buku besar harian, dan jika ada pasien yang datang tanpa membawa kartu berobatnya, petugas harus mencari data pasien tersebut secara manual. Hal yang serupa terjadi pada manajemen obat, dimana petugas harus mencatat obat dalam buku besar secara manual. Begitupun di bagian pemeriksaan dokter, petugas harus mencatat riwayat penyakit yang dikeluhkan oleh pasien dalam kartu rekam medis secara manual. Selain itu, berdasarkan data yang ada jenis pelayanan Poli Umum dengan indikator waktu tunggu yang sesuai standar yaitu 20 menit, sedangkan hasil waktu tunggu yang pasien alami sekitar 30 menit, hal ini mengakibatkan terjadi keluhan yang dialami pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik

yang dapat mengakibatkan pasien mempertimbangkan untuk datang kembali ke klinik atau tidak dan harus mengantri panjang di lokasi sampai dengan nomor antrian dipanggil. Selain itu, pasien diharuskan untuk datang ke lokasi untuk melakukan pendaftaran secara manual. Pasien saat ini masih belum mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan, hal tersebut mengakibatkan direktur klinik mengalami kesulitan dalam menentukan nilai pelayanan yang harus diprioritaskan sesuai dengan standar klinik.

Salah satu strategi bisnis yang berfokus pada hubungan jangka panjang dengan pasien dan memberikan nilai tambah bagi kedua belah pihak adalah *Customer Relationship Management* (CRM). CRM merupakan teknologi inovatif yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien, membangun loyalitas, dan meningkatkan profitabilitas dengan cara yang efektif. Seperti mendapatkan, mengembangkan, dan memelihara hubungan serta interaksi yang baik dengan pasien.

Berdasarkan permasalahan yang dijabarkan di atas, perlu dibangunnya sistem CRM untuk meningkatkan serta menjaga hubungan antara pihak klinik dan pasien, serta membantu pihak klinik dalam menganalisa pelayanan yang harus diperbaiki sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Sehingga, penulis membuat perancangan sistem dengan judul **“Sistem Informasi Manajemen Operasional Pelayanan Pasien Menggunakan Metode *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Klinik Pratama Anugerah Hexa Kudus”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut : Bagaimana Sistem Informasi Manajemen Operasional Pelayanan Pasien Menggunakan Metode *Customer Relationship Management* (CRM) Pada Klinik Pratama Anugerah Hexa Kudus guna peningkatan layanan kepada pasien.

### 1.3 Batasan Masalah

Dalam penulisan laporan ini, penulis melakukan batasan masalah untuk memperkecil masalah yang dibahas agar menjadi lebih terfokus. Maka penulis membatasi pokok bahasan dengan :

- a. Sistem ini meliputi data pasien, data dokter, rekam medis pasien, resep obat, informasi yang mencakup klinik dan kritik dan saran yang telah diisikan oleh pasien.
- b. Proses yang dilakukan yaitu pendaftaran pasien umum serta pengambilan antrian secara online, pengolahan rekam medis pasien, pengolahan resep obat dan pengolahan data kritik dan saran yang telah diisikan oleh pasien.
- c. Jenis layanan yang diteliti yaitu layanan pendaftaran pasien umum, layanan poliklinik umum dan pelayanan poliklinik gigi.
- d. CRM yang digunakan yaitu *Value Chain CRM*.
- e. Informasi yang dihasilkan dapat diakses melalui *website* secara *online* dan *real time*.
- f. Sistem yang dibangun dengan bahasa pemrograman PHP (Personal Home Page) dan DBMS (Database Management System) yang digunakan adalah MySQL (My Structured Query Language).

### 1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari tugas akhir ini bagi penulis adalah membangun sebuah sistem operasional pelayanan pasien berbasis website yang diperlukan oleh Klinik Pratama Anugerah Hexa dengan menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM). Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dalam pelayanan, membangun loyalitas, dan meningkatkan profitabilitas dengan cara yang efektif serta interaksi yang baik dengan pasien.

### 1.5 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian Tugas Akhir ini sebagai berikut :

- a. Bagi Instansi

- a) Memberikan kemudahan terhadap pasien untuk melakukan proses pendaftaran dan pengambilan nomor antrian secara online.
- b) Sistem ini dapat meningkatkan pengalaman pasien dengan mengurangi antrian panjang dan memungkinkan mereka untuk memilih waktu pelayanan yang sesuai. Hal ini dapat berdampak positif pada kepuasan pasien.
- c) Memberikan informasi yang jelas dan akurat dalam pelayanan sehingga pasien dapat mudah dalam memahami update informasi klinik secara *real-time* dan dimanapun.

b. Bagi Penulis

Menjadi sumber pengetahuan mengenai pembuatan dan penggunaan aplikasi operasional pelayanan pasien menggunakan metode *Customer Relationship Management (CRM)* yang dapat menjadi referensi atau bahan bacaan bagi penelitian berikutnya.

## **1.6 Metode Penelitian**

### **1.6.1 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data diperoleh langsung dari instansi melalui pengamatan maupun pencatatan terhadap objek penelitian meliputi:

a. Metode Observasi

Observasi atau pengamatan adalah metode pengumpulan data yang melibatkan survei langsung terhadap objek penelitian dengan tujuan memperoleh informasi yang diperlukan terkait dengan objek yang sedang diteliti.

Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2019).

Observasi ini bertempat di Klinik Pratama Anugerah Hexa Kudus, dan melakukan pengumpulan data melalui pengamatan serta pencatatan terhadap permasalahan yang diteliti pada objek penelitian secara langsung.

b. Metode Wawancara

Jenis wawancara sudah termasuk dalam kategori in-depth interview, dimana wawancara semiterstruktur dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas dibandingkan wawancara terstruktur namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat (Sugiyono, 2019).

Dengan metode wawancara langsung dari instansi yang dilakukan kepada penanggung jawab Klinik Pratama Anugerah Hexa Kudus Dr. Anwar Riyanto. Data yang berkaitan dengan proses dari pelayanan pasien di Klinik Pratama Anugerah Hexa Kudus sebagai objek penelitian.

### **1.6.2 Metode Pengembangan Sistem**

Metode pengembangan sistem merupakan salah satu proses terpenting dalam analisa sistem. Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam perancangan sistem adalah dengan menggunakan metode *Waterfall*. Menurut (Sukamto & Salahuddin, 2016) mengatakan sebuah model air terjun menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisis, desain, pengodean, rangka mengatakan sebuah pengujian dan tahap pendukung.

Dalam metode pengembangan *Waterfall* terdapat beberapa tahapan dalam pengembangan sistem, diantaranya:

a. Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak

Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif dalam menspesifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dipahami perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh user.

b. Desain

Desain merupakan tahapan yang berfokus pada desain untuk membuat perangkat lunak, yaitu struktur data, arsitektur perangkat lunak, user interface, dan prosedur pengkodean. Dalam tahap desain ini, evaluasi

perlu dilakukan agar mengetahui kebutuhan pengguna dengan membuat sebuah prototype, kemudian diberikan kepada user untuk dievaluasi.

c. Pembuatan Kode Program

Desain yang sudah dilakukan harus diterjemahkan ke dalam program perangkat lunak. Tahap ini akan menghasilkan program sesuai dengan desain yang telah dikerjakan.

d. Pengujian

Pengujian sistem dilakukan setelah sistem telah selesai dibuat untuk mengetahui apakah sistem tersebut dapat berfungsi sesuai dengan yang dirancang dan meminimalisir kesalahan (*error*).

### 1.6.3 Metode Perancangan Sistem

Menurut (Sukamto & Salahuddin: 2016) *Unified Modelling Language* (UML) merupakan bahasa visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah sistem dengan menggunakan diagram dan teks-teks pendukung.

Berikut ini jenis-jenis diagram dari *Unified Modelling Language* (UML) antara lain yang akan digunakan:

a. Use Case Diagram

Use case diagram merupakan pemodelan untuk melakukan (behavior) sistem informasi yang akan dibuat. Use case mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat. Use case digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada didalam sebuah sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi itu.

b. Class Diagram

Class diagram menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Kelas memiliki apa yang disebut atribut dan metode atau operasi.

c. Sequence Diagram

Sequence Diagram menggambarkan kelakuan objek pada use case dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan message yang dikirimkan dan diterima antar objek. Menggambar diagram Sequence harus diketahui objek-objek yang terlibat dalam sebuah use case beserta metode-metode yang dimiliki kelas yang diinstansiasi menjadi objek itu.

d. Activity Diagram

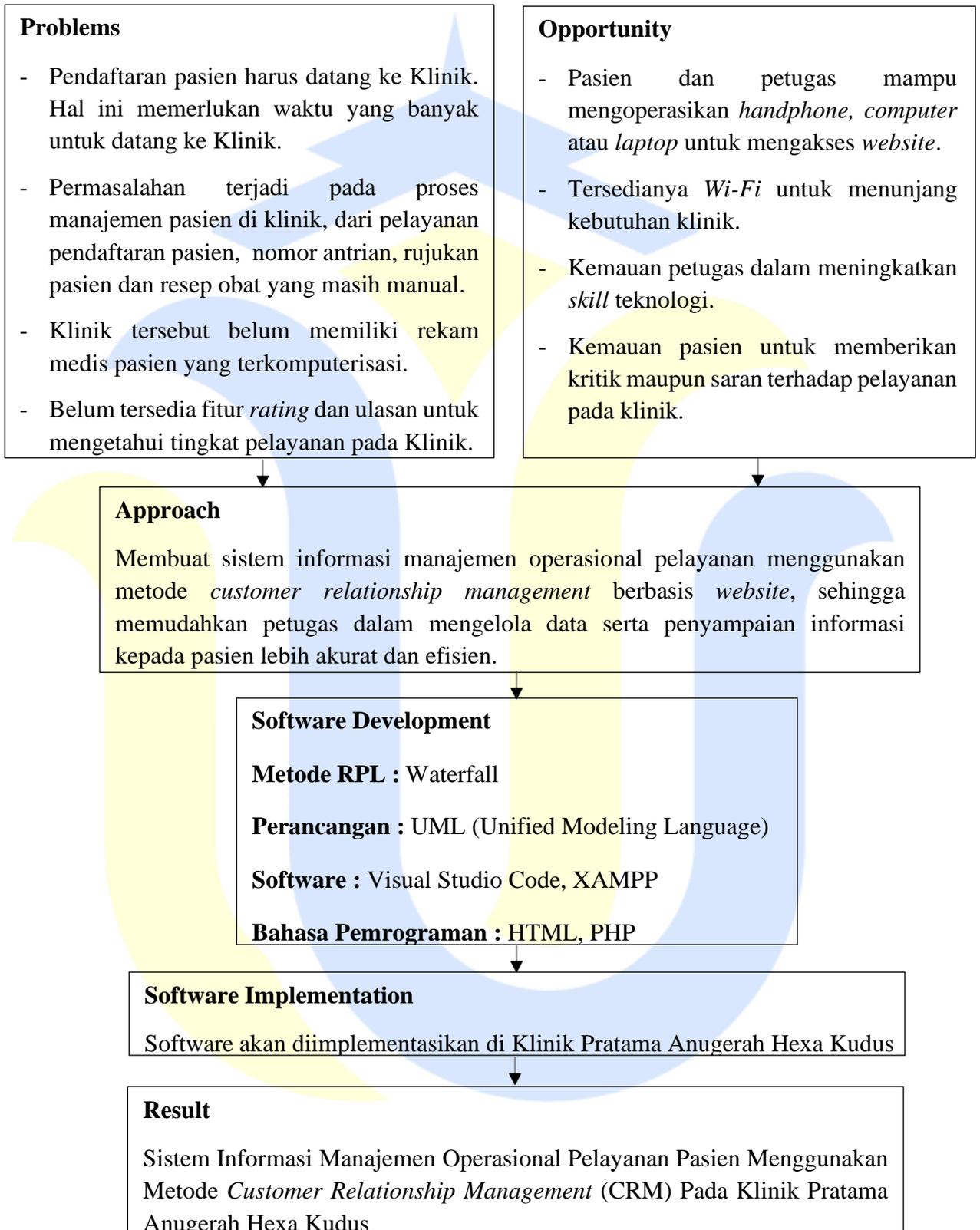
Activity diagram menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis atau menu yang terdapat pada perangkat lunak. Secara grafis Activity diagram menggambarkan aktivitas dari sebuah sistem bukan apa yang dilakukan oleh aktor.

e. Statechart Diagram

Statechart diagram digunakan untuk menggambarkan perubahan status atau transisi status dari sistem atau objek. Jika Sequence Diagram digunakan untuk interaksi antar objek maka state diagram digunakan untuk menggambarkan interaksi di dalam objek.

## 1.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka penelitian yang akan dilakukan dalam menciptakan sistem pelayanan klinik adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran