

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern, ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang dengan pesat dan memberikan banyak manfaat dan kemudahan yang dapat dirasakan bagi kehidupan manusia, salah satunya pada bidang kesehatan yang semakin canggih. Komputer merupakan salah satu teknologi yang sebagian besar dibutuhkan dalam bidang kesehatan. Penerapan sistem informasi berlandaskan komputer telah menjadi suatu keharusan, hal ini sebagai salah satu strategi keunggulan kompetitif. Sistem informasi berlandaskan komputer merupakan salah satu pilihan yang tepat untuk mewujudkan peningkatan produktifitas.

Pringsewu merupakan salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Lampung. Pada awalnya Pringsewu merupakan salah satu kecamatan yang termasuk di dalam Kabupaten Tanggamus, namun pada tahun 2009, Kabupaten Tanggamus mengalami pemekaran dan Kecamatan Pringsewu berubah menjadi Kabupaten Pringsewu. Saat ini fasilitas pelayanan kesehatan atau fasyankes yang ada di Kabupaten Pringsewu telah mengalami banyak peningkatan seperti pembangunan rumah sakit umum daerah, klinik dan puskesmas.

Sebagian fasyankes yang ada di Kabupaten Pringsewu sudah menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pasien seperti jadwal praktik dokter, fasilitas kesehatan sudah tersedia di *website* masing-masing fasyankes, namun ada

sebagian yang lain yang masih belum memiliki *website* yang menyebabkan informasi yang dibutuhkan pasien menjadi belum maksimal. Untuk jadwal yang sudah tersedia pun tidak *real-time*, pasien harus menghubungi penyedia informasi pada fasyankes yang dituju guna mendapatkan informasi tentang kehadiran dokter yang ingin ditemui. Maka dari itu diperlukan sebuah manajemen untuk mengatur tentang penanganan antara perusahaan kepada pelanggan yang dalam hal ini disebut *Customer Relationship Management* atau CRM.

*Customer Relationship Management* (CRM) adalah sistem manajemen yang secara khusus menangani hubungan antara perusahaan dengan konsumennya dengan tujuan meningkatkan nilai perusahaan di mata para konsumennya (“Studi Kasus Sistem Informasi Manajemen”, 2018). Salah satu nilai yang ingin dicapai perusahaan di mata pelanggan adalah pelayanan, ketika hal tersebut telah tercapai oleh suatu perusahaan maka pelanggan bahkan seluruh pelanggan akan merasa puas. Dengan memanfaatkan CRM, diharapkan fasyankes dapat membentuk hubungan yang lebih dekat pasien yaitu dengan cara membangun sebuah sistem informasi berbasis *website* yang menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pasien seperti jadwal praktik dokter yang lebih *real-time*, informasi tentang fasilitas kesehatan yang tersedia, lokasi fasyankes, dan pasien juga lebih mudah untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Tidak hanya berfokus pada satu fasyankes, sistem yang akan dibangun diharapkan dapat mengakomodasi semua fasyankes yang ada di Kabupaten Pringsewu. Oleh karena itu penulis akan bekerja sama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Pringsewu yang nantinya akan berperan sebagai administrator dari sistem tersebut, sekaligus meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh dinas kesehatan kepada masyarakat khususnya masyarakat di Kabupaten Pringsewu.

Melihat pentingnya sistem tersebut, maka penulis menjadikan permasalahan tersebut untuk digunakan sebagai bahan penelitian skripsi. Adapun judul yang dibuat adalah:

**“SISTEM INFORMASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* PADA FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN DI KABUPATEN PRINGSEWU BERBASIS *WEB*”**

## **1.2 Ruang Lingkup Penelitian**

Tujuan utama dibuatnya sistem ini adalah agar memudahkan pasien dalam mendapatkan informasi tentang fasyankes yang dituju. Sebelum menentukan ruang lingkup penelitian, penulis melakukan beberapa wawancara dengan narasumber yang berbeda tentang informasi apa saja yang dibutuhkan oleh pasien dan jawaban dari hasil wawancara tersebut dijadikan sebagai ruang lingkup penelitian. Berikut adalah rangkuman jawaban yang diberikan oleh pasien, yaitu:

1. Detail dari masing-masing fasyankes yang ada di Kabupaten Pringsewu seperti nama, lokasi, nomor telepon, surel, situs, keterangan tentang pembuatan janji pasien dengan dokter, dan foto dari fasyankes. Serta dapat menampilkan sarana dan jenis pelayanan yang tersedia di masing-masing fasyankes yang ada di Kabupaten Pringsewu.
2. Jadwal praktik dokter yang lebih *real-time* serta pasien dapat membuat janji dengan dokter yang dipilih namun sesuai dengan ketentuan yang diberikan dari fasyankes maupun dari dokter.
3. Pasien dapat melihat riwayat berobat yang pendaftarannya dilakukan melalui aplikasi serta pasien dapat memberi penilaian dan ulasan pada poli yang terdapat pada tempat pelayanan kesehatan setelah pasien berobat pada poli tersebut.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis merumuskan masalah yaitu:

“Bagaimana merancang bangun sistem informasi berbasis *web* yang memuat tentang informasi yang dibutuhkan oleh pasien agar dapat memaksimalkan pelayanan yang ada di masing-masing fasyankes di Kabupaten Pringsewu?”

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menerapkan konsep CRM dalam peningkatan pelayanan pada fasyankes yang ada di Kabupaten Pringsewu.
2. Menghasilkan sistem informasi yang bertujuan untuk peningkatan pelayanan yang diberikan oleh fasyankes yang ada di Kabupaten Pringsewu dan Dinas Kesehatan Kabupaten Pringsewu kepada masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Pringsewu.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Meningkatkan layanan dan kinerja bagi masing-masing fasyankes dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien.
2. Memberikan kemudahan bagi pasien dalam memperoleh informasi seputar fasyankes.
3. Bagi fasyankes di Kabupaten Pringsewu yang belum memiliki sistem informasi berbasis *website*, sistem ini diharapkan mampu mengakomodasi seluruh fasyankes dalam meningkatkan pelayanan bagi pasien.