BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Klinik Pratama Kusuma Husada merupakan klinik yang berada di Dukuh Karangploso RW.10 Desa Jarum Kecamatan Bayat Kabupaten Klaten yang melayani beberapa layanan seperti permeriksaan kehamilan, persalinan, imunisasi, KB, USG dan khitan. Tetapi klinik Pratama Kusuma Husada mengalami *fluktuation* atau kenaikan dan penurunan jumlah kunjungan pasien yang cenderung mengarah pada penurunan.

Hal tersebut diduga karena persaingan pelayanan dari klinik pesaing yang semakin ketat, jadwal bidan dan dokter yang tidak pasti dan kurangnya perhatian yang diberikan kepada pasien. Khususnya dalam mengingatkan akan jadwal untuk melakukan pemeriksaan kehamilan, informasi tentang tumbuh kembang anak dan imunisasi. Karena masyarakat sering lupa akan hal tersebut, sehingga mengakibatkan menurunnya jumlah pasien di klinik ini.

Selama ini Klinik Pratama Kusuma Husada dalam mengolah data pasien masih menggunakan buku tulis sebagai alat untuk menyimpan data pasien yang terdaftar. Akan tetapi dalam mengolah data pasien tersebut menjadi tidak baik karena buku yang digunakan sering sobek maupun terkena air dan menyebabkan data yang berharga tersebut menjadi rusak bahkan hilang.

Klinik ini belum mempunyai suatu *website* yang dapat digunakan untuk melakukan pendaftaran pasien yang akan melakukan pemeriksaan dan di klinik ini *Customer Relationship Management (*CRM) yang digunakan masih

menggunakan lisan untuk memberitahukan informasi secara pribadi kepada pasien seperti informasi tentang jadwal kapan harus melakukan pemeriksaan kehamilan dan jadwal imunisasi.

Dari kondisi yang ada di Klinik Pratama Kusuma Husada tersebut, maka perlu dibuatnya suatu sistem yang dapat menyimpan data secara terkomputerisasi dengan menggunakan *database* yang dapat menyimpan data-data penting yang ada di klinik Pratama Kusuma Husada. sehingga dapat mempermudah untuk penerapan *customer relationship management* yang ada di klinik Pratama Kusuma Husada. Untuk dapat memberikan suatu informasi tentang jadwal imunisasi, jadwal pemeriksaan kehamilan dan informasi tentang tumbuh kembang anak kepada pasien melalui *website* dan menggunakan *Short Message Service* (SMS) untuk memberikan informasi tersebut secara personal kepada pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah yang akan dibahas sebagai berikut :

Bagaimana penerapan program *customer relationship management* (CRM) di Klinik Pratama Kusuma Husada berbasis web dan memanfaatkan *Short Message Service* (SMS) *gateway* untuk mengirimkan informasi tentang jadwal pasien yang seharusnya melakukan pemeriksaan kehamilan, imunisasi dan dapat memberikan informasi kepada pasien tentang tumbuh kembang anak?

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan laporan penelitian ini, yaitu :

1. Layanan yang akan dibahas meliputi jadwal pemeriksaan kandungan (kehamilan) dan jadwal imunisasi dan menggunakan *Short Message Service* (SMS) dan *website*.
2. Informasi yang dapat dilihat pada *website* yaitu tentang jadwal dokter dan bidan jaga, jadwal imunisasi, riwayat pemeriksaan dan informasi tentang jadwal pemeriksaan kehamilan.
3. Imunisasi yang dibahas yaitu imunisasi wajib (9 bulan).
4. Pasien dapat mendaftar terlebih dahulu melalui *website* sebelum periksa.
5. Tidak membahas layanan tentang KB, khitan, pijat bayi dan dan ibu bersalin.
6. Setiap pasien yang memiliki lingkar lengan kurang dari 23,5 akan diberi informasi perhatian tentang tumbuh kembang anak.
7. Masyarakat umum hanya dapat melihat informasi layanan dan jadwal seperti jadwal imunisasi dan jadwal dokter jaga di *website.*

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuannya dari penelitian ini yaitu menerapkan sistem *customer relationship management* di Klinik Pratama Kusuma Husada dan memanfaatkan *Short Message Service* (SMS) sebagai fitur untuk pengiriman pesan jadwal pasien yang seharusnya periksa kehamilan, jadwal imunisasi dan informasi tumbuh kembang anak kepada pasien secara personal.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Pratama Kusuma Husada, dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada pasien.
2. Bagi peneliti selanjutnya, dapat dijadikan *referensi* mengenai bagaimana menerapkan sistem untuk mejaga hubungan baik antara pelanggan (CRM).
3. Bagi Pasien, dapat mempermudah pasien untuk mengingat jadwal seharusnya imunisasi atau jadwal periksa kehamilan dan dapat mengetahui tentang jadwal bidan dan dokter (tenaga kesehatan) jaga serta dapat melakukan pendaftaran sebelum periksa melalui web.
4. Bagi peneliti, dapat mengnerapkankan teori yang telah diperoleh di dalam perkuliahan selama ini.
5. Bagi masyarakat umum, dapat mempermudah masyarakat untuk dapat mengetahui tentang layanan yang ada di Klinik Pratama Kusuma Husada dan jadwal tenaga kesehatan jaga.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab 1 berisi hal - hal yang menjadi latar belakang dalam penelitian ini. Selain itu berisi rumusan masalah yang akan dibahas, ruang lingkup dari masalah yang akan di bahas, tujuan dari di adakannya penelitian ini, manfaat yang dihasilkan dengan adanya penelitian ini dan sistematika penulisan laporan penelitian.

Bab 2 berisi tinjauan pustaka dan dasar teori. Tinjauan pustaka merupakan dasar acuan untuk pelaksanaan penelitian ini. Tinjauan pustaka diambil dari jurnal orang lain yang sudah melakukan penelitian dengan topik yang sama. Dasar teori adalah teori - teori yang berkaitan dengan kegiatan penelitian ini yaitu mengenai teori tentang pemeriksaan kehamilan, website, imunisasi dan SMS *Gateway*.

Bab 3 berisi metode penelitian yang dilakukan untuk pelaksanaan penelitian yaitu data yang dibutuhkan, peralatan yang digunakan, prosedur dan pengumpulan data dan analisis rancangan sistem.

Bab 4 berisi implementasi dan pembahasan dari sistem yang dibuat, apakah sistem sudah memenuhi tujuan dari yang diharapkan atau belum. Dalam bab ini juga membahas potongan program dan penjelasan mengenai laporan yang dihasilkan dari sistem yang dibuat.

Bab 5 berisi kesimpulan hasil penelitian yang sudah dilakukan dan berisi saran untuk mengembangkan sistem menjadi lebih baik.