### **BABI**

## **PENDAHULUAN**

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Penyakit *Tuberculosis* (TB) merupakan salah satu penyakit menular yang disebabkan oleh infeksi kronis bakteri *Mycobacterium Tuberculosis*. *World Health Organization* (WHO) menyatakan TB sebagai kedaruratan global sejak tahun 1993. Strategi DOTS (Dengan Obat TB Sembuh) merupakan strategi penanggulangan TB dengan tindakan pengawasan langsung menelan obat selama masa pengobatan. Pengobatan TB memerlukan waktu yang panjang sehingga menyebabkan kebosanan serta kejenuhan pada penderita, maka perlu pengawasan untuk menjamin kepatuhan berobat serta teratur dalam meminum obat.

Di Kabupaten Klaten Jawa Tengah terdapat salah satu layanan kesehatan berupa Balai Kesehatan Paru Masyarakat (BKPM) wilayah Klaten yang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah yang memberikan pelayanan kesehatan dibidang paru-paru dan pernapasan, termasuk pengobatan penyakit TB. Pasien TB di BKPM wilayah Klaten walaupun masing-masing pasien sudah memiliki jadwal kontrol periodik pada buku jadwal kontrol, pasien masih sering terlambat dalam melakukan kontrol. Jika pasien mengalami keterlambatan melebihi dua hari, pihak BKPM baru akan mengingatkan melalui SMS (Short Message Service) menggunakan handphone fasilitas kantor maupun milik pribadi dari dokter atau tenaga medis. Cara

mendapatkan nomor *handphone* pasien dilakukan secara manual dengan mencarinya kembali dari formulir pendaftaran pasien.

Sehingga terdapat permasalahan dalam pemberitahuan kontrol periodik hanya diberikan saat pasien mengalami keterlambatan saja, belum ada sistem yang dibangun untuk memberikan pemberitahuan SMS untuk mengingatkan pasien sebelum memasuki waktu kontrol periodik. Serta belum ada sistem yang dibangun agar masyarakat umum dapat mendaftar sebagai pasien secara *online*, belum ada sistem agar pasien dapat melakukan pendaftaran periksa secara *online*, belum memberikan informasi jadwal periksa, jadwal kontrol periodik, jadwal kunjungan rumah, riwayat periksa pasien secara *online*.

Oleh karena itu penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) perlu dilakukan agar dapat menjalin hubungan pendekatan pada pasien TB dalam jangka waktu yang lama agar dapat memberikan bentuk perhatian dalam mengingatkan pasien untuk menjalani kepatuhan berobat dan menjalani keteraturan meminum obat yang dilakukan dengan pemberitahuan melalui SMS yang dibangun menggunakan SMS *Gateway*.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah sebagai berikut : "Bagaimana membangun sistem yang mampu meningkatkan hubungan pendekatan pada pasien TB melalui penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) serta memberikan informasi pasien agar menjalani kepatuhan berobat dan keteraturan meminum obat melalui SMS".

# 1.3 Ruang Lingkup

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dibuat beberapa lingkup permasalahan yang meliputi :

- a. Penerapan *Customer Relationship Management* CRM hanya dikhususkan pada penderita TB (*Tuberculosis*) saja.
- b. Sistem yang dibangun dapat digunakan untuk mendaftar menjadi pasien secara *online*.
- c. Sistem yang dibangun dapat memberikan informasi jadwal periksa, jadwal kontrol periodik, jadwal kunjungan rumah, serta riwayat periksa pasien secara *online*.
- d. Pemberitahuan yang diberikan pihak BKPM Wilayah Klaten kepada pasien TB dilakukan melalui SMS (*Short Message Service*) Gateway.
- e. Dengan CRM maka pihak BKPM dapat memberikan pemberitahuan melalui SMS *Gateway* pada pasien berupa :
  - Pemberitahuan kapan kontrol periodik harus dilakukan oleh pasien.
  - Pemberitahuan kapan tenaga medis akan mengunjungi tempat tinggal dari pasien.
  - Pemberitahuan berupa pengingat minum obat (PMO) agar pasien selalu mendapat peringatan agar tidak lupa meminum obat.
- f. Terdapat enam aktor yang akan terlibat dalm sistem yang akan dibangun, yaitu masyarakat umum, pasien, petugas, dokter, tenaga medis, dan pimpinan.

# 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah membangun *Customer Relationship Management* (CRM) pada Penderita TB (*Tuberculosis*) Berbasis Web dan SMS *Gateway* di Balai Kesehatan Paru Masyarakat (BKPM) wilayah Klaten.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

- Bagi BKPM Wilayah Klaten, dapat menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada Penderita TB (Tuberculosis) Berbasis Web dan SMS Gateway.
- Bagi pemerintah, sebagai masukan untuk lebih memperhatikan penderita TB (*Tuberculosis*).
- Bagi peneliti selanjutnya, dapat menjadi referensi dan masukan bagi peneliti berikutnya yang meneliti permasalahan serupa secara lebih mendalam.
- 4. Bagi penulis, dapat mengimplementasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.

### 1.6 Sistematika Penulisan

- Bab I Pendahuluan, mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
- Bab II Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori, tinjauan pustaka membahas mengenai uraian kajian dari berbagai pustaka. Sedangkan dasar teori menjelaskan mengenai BKPM wilayah Klaten, konsep CRM, tentang penyakit *Tuberculosis*, bahasa pemrograman yang digunakan: HTML (*Hypertext Markup Language*), PHP (PHP *Hypertext Preprocessor*), CSS (*Cascading Style Sheet*), serta pengertian MySQL (*My Structure Query Language*), SMS (*Short Message Service*) *Gateway*, dan Gammu.
- Bab III Analisis dan Perancangan Sistem, berisi penjelasan mengenai analisis sistem, perangkat pendukung yang digunakan, kebutuhan data serta hasil keluaran, perancangan sistem yang meliputi diagram arus data level 0 atau konteks dan level 1, diagram alir sistem, rancangan tabel basis data, relasi antar tabel, rancangan arsitektur sistem, serta rancangan masukan dan keluaran.

- Bab IV Implementasi dan Pembahasan Sistem, berisi implementasi dari dan Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) pada Penderita TB (*Tuberculosis*) Berbasis Web dan SMS *Gateway* di Balai Kesehatan Paru Masyarakat (BKPM) wilayah Klaten, serta pembahasan mengenai sistem yang dibangun.
- Bab V Kesimpulan dan Saran, berisi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian.