BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Panti Sosial Pamardi Putra (PSPP) Sehat Mandiri merupakan tempat panti rehabilitasi narkoba yang berada di Jl. Raya Purwomartani, Kalasan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta yang melayani pelayanan pemeriksaan rehabilitasi sosial masalah narkoba dengan menggunakan metode *Therapeutic Community*, yang meliputi pembinan fisik, mental, sosial merubah sikap dan tingkah laku *resosialisasi* dan pembinaan lanjut agar mampu dan berperan aktif dan positif dalam kehidupan keluarga dan masyarakat. Tetapi panti sosial ini mengalami *fluktuation* atau kenaikan dan penurunan jumlah kunjungan pasien yang cenderung mengarah pada penurunan. Hal tersebut diduga karena persaingan pelayanan dari pesaing yang semakin ketat, jadwal psikologi dan dokter Psikiatri (Spesialis) yang tidak pasti dan kurangnya perhatian yang diberikan kepada pasien. Khususnya dalam mengingatkan akan jadwal untuk melakukan pemeriksaan. Karena masyarakat sering lupa akan hal tersebut, sehingga mengakibatkan menurunnya jumlah pasien di panti sosial ini.

Selama ini Panti Sosial Pamardi Putra (PSPP) Sehat Mandiri dalam mengolah data pasien masih menggunakan buku tulis sebagai alat menyimpan data pasien yang terdaftar sehingga dalam mengolah data pasien tersebut menjadi tidak baik karena buku yang digunakan sering sobek ataupun basah terkena air yang mengakibatkan data yang berharga tersebut bisa hilang.

Dari kondisi yang ada di panti rehabilitasi Pamardi Putra (PSPP) Sehat Mandiri tersebut, maka perlu dibuatnya suatu sistem yang dapat menyimpan data secara terkomputerisasi dengan menggunakan *database* yang dapat menyimpan data-data penting yang ada di panti sosial. sehingga dapat mempermudah untuk penerapan *customer relationship management* yang ada di panti sosial. Untuk dapat memberikan suatu informasi tentang jadwal pemeriksaan dan informasi tentang perkembangan 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 permasalahan di atas, maka masalah yang akan dibahas sebagai berikut :

Bagaimana membangun sistem untuk *Customer Relationship Management* (CRM) di panti rehabilitasi Panti Sosial Pamardi Putra (PSPP) Sehat Mandiri berbasis web dan memanfaatkan *Short Massage Service (SMS) gateway* untuk membuat notifikasi jadwal pemeriksaan pasien.

1.3 Ruang Lingkup

Agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan maka diperlukan batasan masalah sebagai berikut :

1. Sistem ini meliputi jadwal dokter dan pemeriksaan di panti sosial
2. Sistem ini menggunakan sms untuk memberitahukan jadwal pemeriksaan pasien

3. Sistem ini dapat memberikan informasi jadwal control pasien
4. Pasien yang masuk di panti rehabilitasi Pamardi Putra (PSPP) Sehat Mandiri harus membawa wali untuk persetujuan pengobatan
5. Sistem tidak menangani pasien rawat inap

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu menerapkan Sistem *Customer Relationship Management* di Panti Sosial Pamardi Putra (PSPP) Sehat Mandiri dan memanfaatkan *Short Message Service* (SMS) *geteway* sebagai fitur untuk pengiriman pesan jadwal kunjungan untuk pasien, jadwal dokter dan pasien yang seharusnya melakukan pemeriksaan di panti sosial secara personal.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang akan dilakukan adalah :

1. Pamardi Putra (PSPP) Sehat Mandiri dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada pasien.
2. Memberikan kemudahan bagi karyawan dalam menyampaikan informasi kepada pasien dalam memberikan informasi yang di butuhkan lewat telepon seluler dengan format SMS.
3. Bagi peneliti selanjutnya, dapat di jadikan *referensi* mengenai bagaimana menerapkan sistem untuk mejaga hubungan baik antara pelanggan (CRM).
4. Memudahkan pasien untuk mengingat jadwal yang seharusnya melakukan pemeriksaan, dapat mengetahui jadwal psikologi dan dokter psikiatri (spesialis).

5. Memudahkan masyarakat untuk dapat mengetahui tentang layanan yang ada di panti sosial Pamardi Putra (PSPP) Sehat Mandiri dan jadwal tenaga kesehatan jaga.