

**PENERAPAN *COSTUMER RELATION MANAGEMENT*
PADA GRAHA SPESIALIS RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM
PEMERINTAH Dr.MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG**

SKRIPSI
Program Studi Sistem Informasi Kelas Professional
Jenjang Sarjana



Oleh

RACHMAT RIZKI
NIM 09031381720005

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA

HALAMAN PENGESAHAN

**PENERAPAN *COSTUMER RELATION MANAGEMENT*
PADA GRAHA SPESIALIS RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM PEMERINTAH
Dr.MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG**

**SKRIPSI
Program Studi Sistem Informasi Kelas Professional
Jenjang Sarjana**

Oleh

**RACHMAT RIZKI
NIM 69031381720005**

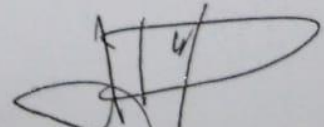
Disetujui

Palembang, 07 Desember 2020

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi


Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

Pembimbing I,


Ali Ibrahim, S.Kom., M.T
NIP 198407212015109101

Halaman Persetujuan

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 4 Oktober 2020

Tim Penguji

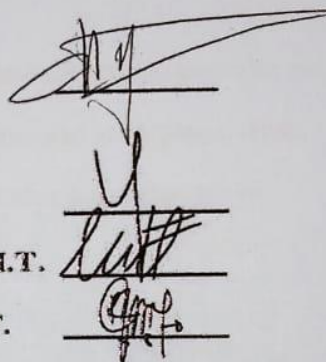
Ketua (Pembimbing I) : Ali Ibrahim, M.T.

Sekretaris (Pembimbing II) :

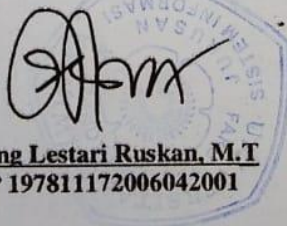
Ketua Penguji : Yunita, M.Cs.

Anggota 1 : Rahmat Izwan Heroza, M.T.

Anggota 2 : Putri Eka Sevdiyumi, M.T.

Handwritten signatures of the examiners: Ali Ibrahim, Yunita, Rahmat Izwan Heroza, and Putri Eka Sevdiyumi.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi

Signature and official stamp of Endang Lestari Ruskan, M.T. The stamp is circular and contains the text "JURUSAN SISTEM INFORMASI" and "UNIVERSITAS PADJARAN".

Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

Halaman Pernyataan

Yang Bertanda Tangan Di Bawah ini :

Nama : Rachmat Rizki

NIM : 09031381720005

Judul Skripsi : PENERAPAN COSTUMER RELATION MANAGEMENT
PADA GRAHA SPESIALIS RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
UMUM PEMERINTAH Dr.MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiat, Apabila nantinya , ditemukan unsur plagiat dalam laporan skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan



Palembang ,



Rachmat Rizki

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- ❖ “Manusia yang belum pernah mengalami penderitaan tidak akan pernah mengalami kebahagiaan”
- ❖ “Manusia tidak dapat menuai cinta sampai dia merasakan perpisahan yang menyedihkan, dan yang mampu membuka pikirannya, merasakan kesabaran yang pahit dan kesulitan yang menyedihkan, sebab kehidupan tidak berjalan mundur, pun tidak tenggelam di masa lampau”. (Khalil Gibran)
- ❖ “DOA, Yakin Akan Kuasa Tuhan, Usaha dan Sabar

Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk :

- Kedua Orang tuaku yang tercinta.
- Istri dan Anakku.
- Sahabat – Sahabatku.
- Keluarga Besar SI Profesional 2017
- Dosen Pembimbingku
- Guru-Guruku
- Almamaterku

ABSTRAK

PENERAPAN COSTUMER RELATION MANAGEMENT PADA GRAHA SPESIALIS RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM PEMERINTAH Dr.MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG

Oleh

**Rachmat Rizki
09031381720005**

Tujuan dari pembuatan laporan skripsi ini adalah untuk membuat aplikasi yang dapat menghasilkan sistem antrian untuk memperkirakan kesedian dan urutan antrian kedepannya agar dapat memberikan gambaran dan kemudahan pada Graha spesialis Rawat Jalam Rumah Sakit umum. Sistem aplikasi ini dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP, Netbeans sebagai aplikasi editor dan MySQL untuk pengolahan basis data dengan perhitungan CRM menggunakan metode Fast dengan metode pengembangan sistem, analisa sistem, perancangan, pengkodean, pengujian dan pemeliharaan.

Kata Kunci : CRM,Antrian, PHP, Netbeans dan MySQL

ABSTRACT

APPLICATION OF COSTUMER RELATION MANAGEMENT AT GRAHA OUTPATIENT SPECIALIST GOVERNMENT GENERAL HOSPITAL DR.MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG

By

**Rachmat Rizki
09031381720005**

The purpose of making this thesis report is to create an application that can produce a queue system to estimate the willingness and order of queues in the future in order to provide an overview and convenience to graha malam specialists general hospital. This application system is built using PHP programming language, Netbeans as editor application and MySQL for database processing with CRM calculation using Fast method with system development method, system analysis, design, coding, testing and maintenance.

Keywords : CRM, Queue, PHP, Netbeans and MySQL

Kata Pengantar

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat serta salam untuk junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis mendapat bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. . Allah S.W.T Beserta Junjunganya NABI MUHAMMAD SAW
- 2.. Bapak Prof.Dr. H. Anis Saggaff, MSCE. Selaku Rektor Universitas Sriwijaya
- 3.. Bapak Jaidan Jauhari, M.T Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
- 4.. Ibu Endang Lestari Ruskam, M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi
- 5 . Bapak Ali Ibrahim, M.T. Selaku dosen Pembimbing, Terimakasih atas Waktu Saran dan bantuan yang telah Bapak berikan Sehingga penulis dapat Menyelesaikan Skripsi Ini
- 6 . Seluruh Staff Dosen dan Karyawan Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
7. Kedua Orangtuaku Tercinta, Terimakasih atas segala usaha dan Doa
8. Terimakasih Kepada Istriku Yang menyemangati Selalu
9. Teman Seperjuanganku dan teman-teman Jurusan Sistem Informasi

Dalam Penyusunan Skripsi Ini Penulis masih banyak terdapat kekurangan , baik dalam hal isi maupun dalam penulisannya, oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang berguna untuk Skripsi ini

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan khususnya bagi penulis ini sendiri . Semoga tuhan Ynag maha Esa Melimpahkan Berkah dan Rahmatnya bagi kita semua. Aamiinn

Palembang,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan penelitian	4
1.4 Metode penelitian.....	4
1.5 Manfaat penelitian	5
1.6 Batasan masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan pustaka	6
2.2 Pasien	7
2.3 Antrian	7
2.4 Costumer relationship management (CRM)	8
2.5 Tujuan Costumer relationship management (CRM).....	9
2.6 Manfaat Costumer relationship management (CRM).....	10
2.7 Pengertian sistem	11
2.8 Pengertian informasi	12
2.9 Pengertian sistem informasi	12
2.10 Pengertian perancang sistem.....	13
2.10.1 Data Flow Diagram (DFD)	13
2.10.2 Entity Relational Diagram (ERD).....	15
2.11 PHP	17
2.12 MySQL	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Objek penelitian	19
3.2 Teknik pengumpulan data.....	19
3.3.1 Jenis data.....	19
3.3.2 Sumber data	19
3.3.3 Teknik pengumpulan data	19
3.3 Metode pengembangan system	20
3.4 Penerapan konsep Costumer relationship management (CRM)	23
3.5 Analisis sistem	24
3.6 Definisi lingkup (<i>scope definition</i>)	24
3.7 Gambaran penelitian	26
3.8 Pernyataan masalah dan kesempatan	26
3.8.1 Pernyataan masalah	26
3.8.2 Kesempatan	28
3.9 Studi kelayakan.....	28

3.9.1 Aspek ekonomi	28
3.9.2 Aspek teknologi	29
3.9.3 Ide solusi tahap awal.....	29
3.9.4 Ruang lingkup awal proyek	29
3.9.5 Proses analisa berjalan.....	29
3.9.6 Analisis masalah	30
3.9.7 System inprovment objective da cause effect analysis.....	30
3.10 Fase Costumer relationship management (CRM).....	32
3.11 Perancangan sistem	33
3.11.1 Data Flow Diagram (DFD)	33
3.11.2 Entity Relationship Diagram (ERD)	36
3.12 Desain tabel.....	37
3.13 Rancangan interface.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Hasil	44
4.2. Pembahasan.....	44
4.2.1 Halaman home	44
4.2.2 Halaman registrasi.....	45
4.2.3 Halaman login	45
4.2.4 Menu utama.....	46
4.2.5 Halaman pendaftaran antrian	46
4.2.6 Halaman cek antrian.....	47
4.2.7 Halaman cek riwayat.....	47
4.3. Hasil uji coba.....	48
BAB V PENUTUP.....	49
5.1. Kesimpulan	49
5.2. Saran	50

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Permasalahan tentang antrian merupakan suatu pekerjaan yang sering terjadi dalam kehidupan sehari – hari, salah satunya saat ingin mendapatkan pelayanan kesehatan di berbagai Rumah Sakit ataupun puskesmas, karena jenis pelayanan kesehatan sangat sulit ditentukan trafiknya karena kita tidak tahu kapan orang sakit atau membutuhkan berbagai macam pelayanan kesehatan, dengan bervariasinya kedatangan pasien tentu mempengaruhi kinerja dan efisiensi dari tenaga medis yang ada serta dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien (suryadhi, 2009)

Antrian merupakan suatu kegiatan menunggu giliran agar diberikan pelayanan hal tersebut dikarenakan jumlah pasien yang membutuhkan pelayanan lebih besar dari fasilitas pelayanan yang telah disediakan.

Semakin banyak Rumah Sakit dan pelayanan kesehatan maka masyarakat semakin selektif dalam menentukan suatu tempat untuk berobat, sehingga untuk meningkatkan kepuasan pasien diperlukan perbaikan sistem yang ada. salah satunya dengan membuat sistem antrian yang tepat pada Rumah Sakit atau pelayanan kesehatan yang meliputi : jumlah tenaga kesehatan,, waktu tunggu pelayanan, nomor urut, ataupun jadwal dokter. dalam mengantri pasien akan melalui berbagai tahapan diantaranya mengambil nomor antrian, baru sesudah itu dipanggil sesuai nomor antrian untuk diberikan pelayanan hal tersebut akan mempengaruhi pasien yang harus rela menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan. Antrian ini tidak bisa dihindari lagi dan harus dicari jalan keluar agar pasien merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit atau

pelayanan kesehatan lainnya agar waktu pasien tidak terbuang sia-sia karena waktu antri yang panjang.

Menurut Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Untuk standar waktu tunggu pelayanan pemerintah sudah menetapkan waktunya minimal misalnya pasien Rawat Jalan kurang lebih 60 menit. Tapi pada kenyataannya masih banyak pasien yang menunggu lebih dari standar waktu yang telah ditentukan.

Dari beberapa Rumah Sakit masih ditemukanya data sebagai berikut: pendaftaran di poliklinik rawat jalan seharusnya kurang lebih 10 menit waktu yang diperlukan untuk mendaftar namun masih memakan waktu bahkan lebih dari 30 menit dan waktu tunggu selanjutnya pasien rata-rata menghabiskan waktu lebih dari 30 menit bahkan sampai 60 menit.

Dalam Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No.129/MenKes/SK/II/2008 yang mengatakan Rumah sakit adalah sarana kesehatan sangatlah berperan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan dimasyarakat. Maka dalam pelayananya Rumah Sakit diharapkan mampu meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan dimasyarakat.

Oleh karena itu RSUP Dr. Mohammad Hoesin juga diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai standar. dalam memberikan pelayanan sistem antrian yang optimal dapat membantu sistem pelayanan lebih efisien dan efektif serta dapat memberikan dampak yang positif yang dapat memberikan keuntungan yang optimal bagi Rumah Sakit dalam waktu jangka panjang.

RSUP Dr. Mohammad Hosien merupakan Rumah Sakit type A yang merupakan Rumah Sakit rujukan di wilayah kota Palembang tidak terlepas dari masalah-masalah diatas. Instalasi Rawat jalan di RSUP Dr. Mohammad Hosien merupakan bagian

fungsi rumah sakit yang melayani pasien baik pasien BPJS ataupun bayar mandiri, baik pasien yang baru ataupun pasien yang lama. Untuk mendapatkan pelayanan kesehatan pasien terlebih dahulu mengambil nomor antrian dan menunggu untuk dipanggil registrasi di loket pendaftaran, rawat jalan proses ini akan membuat pasien lain menunggu karena bagi pasien BPJS harus memiliki jaminan yakni SEP (Surat Eligibilitas Peserta) sehingga waktu yang digunakan cukup lama membuat pasien tidak nyaman.

Maka dari itu untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin ini. Maka penulis akan mengangkat masalah ini menjadikan laporan tugas akhir dengan judul:

“PENERAPAN *COSTUMER RELATION MANAGEMENT* PADA GRAHA SPESIALIS RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM PEMERINTAH Dr. MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG ”

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah dengan diterapkannya konsep Costumer Relation Management dapat memberikan kemudahan saat pendaftaran di graha spesialis RSUP Dr. Mohammad Hoesin?
2. Bagaimana pengaruh Costumer Relation Management pada kinerja di pendaftaran graha spesialis RSUP Dr. Mohammad Hoesin?
3. Apakah dengan diterapkannya Costumer Relation Management dapat memberikan informasi lebih lancer dibanding sebelumnya?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Pengalaman Pasien dengan CRM.
2. Merancang *Customer Relationship Management* pada spesialis rawat jalan RSUP Dr. Mohammad Hoesin
3. Menerapkan *Customer Relationship Management* sebagai sarana memberikan kemudahan informasi
4. Mencapai efektivitas untuk RSUP Dr. Mohammad Hoesin

1.4. Metode penelitian

Metode penelitian yaitu SMS gateway yang merupakan sebuah system aplikasi yang berguna untuk melakukan komunikasi menerima dan mengirim pesan dengan bantuan computer yang menggunakan jaringan seluler

1.5. Manfaat Penelitian

1. Memberikan kemudahan bagi pasien dan keluarga dalam mengantri dan tidak menunggu terlalu lama
2. Membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan efisisen waktu antrian di graha spesialis RSUP Dr. Mohammad Hoesin
3. Memberikan kemudahan bagi pasien dan keluarga untuk mendapatkan informasi tentang pelayanan kesehatan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin

1.6. Batasan Masalah

Agar tidak menyimpang dari inti pokok permasalahan penulis membatasi ruang lingkup masalah diantaranya:

1. Tempat penelitian berfokus pada Graha Spesialis RSUP Dr. Mohammad Hoesin
2. Ruang lingkup data *waktu tunggu, no urut, jadwal Dokter*
3. Model Customer Relation Management (CRM) yang digunakan hanya berfokus pada Informasi Penjadwalan pendaftaran dan informasi ketersediaan dokter
4. Merancang *Customer Relationship Management* berbasis web menggunakan PHP.
5. Penelitian hanya mencakup kedatangan, pelayanan, disiplin antrian, dan jumlah fasilitas pelayanan yang tersedia.

DAFTAR PUSTAKA

D. Nurfitriya, Nur'Eni, dan I.T. Utami, April 2017. *ANALISIS ANTRIAN DENGAN MODEL SINGLE CHANNEL SINGLE PHASE SERVICE PADA STASIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR UMUM (SPBU) I GUSTI NGURAHRAI PALU*. Jurnal Scientific Pinisi, Volume 3, Nomor 1.

Rosmayani, April 2016, *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*. Jurnal Valuta Vol 2 No 1.

Nia puspita Sari, Sugito² & Budi Warsito³ (2016). *PENERAPAN TEORI ANTRIAN PADA PELAYANAN TELLER BANK X KANTOR CABANG PEMBANTU PURI SENTRA NIAGA*. *JURNAL GAUSSIAN*, Volume 6, Nomor 1, Halaman 81-90.

Hetty Oktaviyanty, Nur Karomah Dwidayati, & Arief Agoestanto (2018). *OPTIMASI SISTEM ANTRIAN PADA PELAYANAN SERVIS SEPEDA MOTOR BERDASARKAN MODEL TINGKAT ASPIRASI Studi Kasus Bengkel Ahass Handayani Motor (1706) Semarang*. *UNNES Journal of Mathematics*.

Ade Selvia Septiani, Putri Asmita Wigati, & Eka Yunila Fatmasari (2017). *GAMBARAN SISTEM ANTRIAN PASIEN DALAM OPTIMASI PELAYANAN DI LOKET PENDAFTARAN INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM PUSAT FATMAWATI*. *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT (e-Journal)*. Volume 5, Nomor 4.