

**PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DENGAN
METODE FRAME WORK OF DYNAMIC BERBASIS WEB UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KLINIK MADIRA
KAYUAGUNG**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
Di Program Studi Sistem Informasi Profesional



Oleh

**Akbar Rezki Nugraha
NIM. 09031481619015**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DENGAN METODE FRAME WORK OF DYNAMIC BERBASIS WEB UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KLINIK MADIRA KAYUAGUNG

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi
di Program Studi Sistem Informasi Profesional S1

Oleh

Akbar Rezki Nugraha 09031481619015

Palembang, Juli 2019

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP 197811172006042001

Palembang, Juli 2019

Pembimbing,

Yadi Utama, M.Kom
NIP 197901152008011008

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Akbar Rezki Nugraha

NIM : 09031481619015

Program Studi : Sistem Informasi Profesional

Judul Skripsi : Penerapan Customer Relationship Management Dengan
Metode Frame Work Of Dynamic Berbasis Web Untuk
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Klinik Madira
Kayuagung

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 17 %

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan / plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan / plagiat dalam laporan tugas akhir ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, Juni 2019



Akbar Rezki Nugraha
NIM. 09031481619015

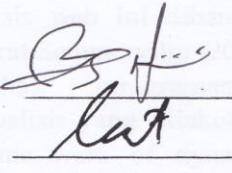
HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 05 Juli 2019

Tim Pengaji:

- | | | |
|-----------------------|------------------------------------|---|
| 1. Ketua (Pembimbing) | : <u>Yadi Utama, M.Kom</u> |  |
| 2. Anggota I | : <u>Rahmat Izwan Heroza, M.T.</u> |  |
| 3. Anggota II | : <u>Alsela Meiriza, M.T.</u> |  |

Mengetahui, .

Ketua Jurusan Sistem Informasi,


Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001

ABSTRAK

PENERAPAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DENGAN METODE FRAME WORK OF DYNAMIC BERBASIS WEB UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KLINIK MADIRA KAYUAGUNG

Oleh

**Akbar Rezki Nugraha
09031481619015**

Klinik Madira Kayuagung merupakan klinik kesehatan yang melayani pelayanan berobat pasien yang masih menggunakan pelayanan pendaftaran secara manual bagi pasien sehingga mengalami penurunan tingkat pelayanan bagi pasien. Guna meningkatkan pelayanan terhadap pasien maka diterapkan customer relationship dengan metode frame work of dynamic berbasis web. Pada Proses Pelayanan di klinik madira metode frame work of dynamic berbasis web ini dibangun berdasarkan metode pengembangan sistem waterfall menurut Sommerville (2011) dengan notasi Diagram Konteks, *DFD*, *ERD*, dan bahasa pemrogramannya adalah *PHP* serta *MySQL* sebagai *DBMS*. Hasil dari analisis yang dilakukan, customer relationship management dengan metode frame work of dynamic berbasis web memiliki beberapa kelebihan, diantaranya adalah pasien dilibatkan dalam pembangunan web dengan cara menanyakan secara langsung ke pasien kekurangan apa saja yang dirasakan saat penerapan system lama yang belum berbasis web. memberikan informasi tentang klinik, termasuk jadwal dokter, perkiraan lama menunggu, serta dapat melakukan tanya jawab dengan admin klinik madira. Selain itu sistem ini juga menghasilkan beberapa laporan diantaranya adalah laporan daftar dokter, laporan daftar obat, laporan daftar tindakan medis, laporan daftar pasien, laporan daftar rekam medis, dan laporan pembayaran sehingga memudahkan pemilik dalam melakukan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan berikutnya.

ABSTRACT

APPLICATION OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT USING WEB-BASED FRAME WORK OF DYNAMIC METHOD TO IMPROVE THE QUALITY OF SERVICES IN CLINIC MADIRA KAYUAGUNG

By

**Akbar Rezki Nugraha
09031481619015**

Madira Kayuagung Clinic is a health clinic that serves medical services for patients who still use registration services manually for patients. So that there is a decrease in the level of service for patients. In an effort to improve service to patients, customer relationships are implemented with web-based frame work of dynamic methods. In Process Service at the madira clinic web-based frame work of dynamic method is built on the method of developing the waterfall system according to Sommerville (2011) with Context Diagram notation, DFD, ERD, and the programming language is PHP and MySQL as DBMS. The results of the analysis carried out, customer relationship management with the web-based frame work of dynamic method have several advantages, including patients being involved in web development by asking patients directly about the shortcomings that are felt when implementing the old system that is not web-based. provide information about the clinic, including doctor's schedule, estimated length of waiting, and can ask questions with the madira clinic admin. In addition, this system also produces several reports including doctor list reports, drug list reports, medical action list reports, patient list reports, medical record list reports, and payment reports making it easier for owners to conduct evaluations to improve subsequent services.

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	5
2.1.1 Pengertian Customer Relationship Management (CRM).....	5
2.1.2 Tujuan Customer Relationship Management (CRM).....	6
2.1.3 Komponen Customer Relationship Management (CRM)	6
2.2 Profil Klinik Madira	7
2.2.1 Visi.....	8
2.2.2 Misi.....	8
2.2.3 STRUKTUR ORGANISASI.....	8
2.3 <i>Framework Of Dynamic</i>	9
2.3.1 Prinsip <i>Framework of Dynamic</i>	11
2.4 <i>Website</i>	12
2.5 Perancangan Sistem.....	12
2.5.1 <i>Hypertext Preprocessor (PHP)</i>	13
2.5.2 <i>MySQL</i>	13
2.5.3 Diagram Konteks	14
2.5.4 Data Flow Diagram (DFD)	14
2.5.5 Entity Relationship Diagram (ERD)	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Objek penelitian.....	18
3.2 Metode Pengumpulan Data	18
3.2.1 Jenis Data	18
3.2.2 Sumber Data	18
3.2.3 Metode Dengumpulan Data	19
3.3 Hasil Pengumpulan Data	21
3.4 Metode Pengembangan Sistem.....	21
3.5 Metode Pengembangan CRM.....	23
3.5.1 Pendekatan Menetapkan Fitur CRM	25
3.5.1.1 Metode Analisis SWOT.....	25
3.5.2 Fitur Customer Relationship Management.....	27

3.6 Waktu Penelitian	28
3.7 Jadwal Penelitian.....	28
BAB IV ANALISIS SISTEM.....	29
4.1 Definisi Ruang Lingkup	29
4.1.1 Tujuan Proyek.....	29
4.1.2 Gambaran Proyek	29
4.1.3 Pernyataan Masalah Dan Kesempatan	30
4.1.3.1 Pernyataan Masalah.....	30
4.1.3.2 Kesempatan/ <i>Opportunities</i>	31
4.1.4 Studi Kelayakan Proyek	34
4.1.4.1 Aspek Ekonomi/Bisnis	34
4.1.4.2 Aspek Teknologi	34
4.1.5 Ide Solusi Tahap Awal	34
4.1.6 Ruang Lingkup Awal Pengembangan Sistem.....	35
4.2 Analisis Masalah.....	35
4.2.1 Domain Permasalahan	36
4.2.2 Analisis Permasalahan Dan Peluang	37
4.2.3 Case And Effect Analysis.....	39
4.3 Analisis Kebutuhan	43
4.3.1 Kebutuhan Fungsional	43
4.3.2 Kebutuhan Nonfungsional	43
4.3.3 Klasifikasi Kebutuhan.....	44
4.3.3.1 Kebutuhan Sistem.....	45
4.3.3.2 Kebutuhan Perangkat Lunak	45
4.4 Perancangan logika.....	48
4.4.1 DFD.....	48
4.4.2 Design Database.....	54
4.4.2.1 Perancangan Database	54
4.4.3 Interface.....	59
4.4.3.1 Interface Halaman Login.....	60
4.4.3.2 Interface Halaman Home.....	61
4.4.3.3 Interface Halaman Pendaftaran Pasien Poli Umum	62
4.4.3.4 Interface Halaman Hasil Kelola Data Dokter.....	63
4.4.3.5 Interface Halaman Tindakan Medis	63
4.4.3.6 Interface Halaman Obat.....	64
4.4.3.7 Interface Halaman Daftar Pasien.....	64
4.4.3.8 Interface Halaman Product Detail	65
4.4.3.9 Interface Halaman Form Pemesanan.....	65
4.4.3.10 Interface Halaman Input Tanya Jawab.....	66
4.4.3.11 Interface Halaman Laporan.....	67
4.5 Hasil.....	71
4.5.1 Hak Akses Seluruh <i>User</i>	71
4.5.2 Hak Akses <i>User Admin</i>	73
4.5.3 Hak Akses Pimpinan	78

4.6 Pembahasan	83
4.6.1 Implementasi Dan Pengajuan Unit.....	83
4.6.2 Integrasi Dan Pengujian Sistem	85
4.7 Operasi Dan Pemeliharaan	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi Klinik Madira.....	8
Gambar 2.2	Framework Of Dynamic Crm	10
Gambar 2.3	Diagram Konteks.....	14
Gambar 3.1	Contoh Kuesioner.....	20
Gambar 3.2	<i>Tahapan Pengembangan Sistem Waterfall</i>	22
Gambar 4.1	Diagram Ishikawa Masalah 1	37
Gambar 4.2	Diagram Ishikawa Masalah 2	38
Gambar 4.3	Diagram Ishikawa Masalah 3	38
Gambar 4.4	Diagram Ishikawa Masalah 4	38
Gambar 4.5	Diagram Konteks Sistem Yang Diusulkan	48
Gambar 4.6	Dfd Level 1.....	50
Gambar 4.7	Dfd Level 2 Proses Kelola Data Pengguna	51
Gambar 4.8	Dfd Level 2 Proses Kelola Data Dokter.....	51
Gambar 4.9	Dfd Level 2 Proses Kelola Data Pembelian	52
Gambar 4.10	Dfd Level 2 Proses Kelola Data Registrasi	52
Gambar 4.11	Dfd Level 2 Proses Kelola Data Chat	53
Gambar 4.12	Rancangan Basis Data.....	54
Gambar 4.13	Desain Interface Halaman Login.....	60
Gambar 4.14	Desain Interface Halaman Admin	61
Gambar 4.15	Desain Interface Halaman Pimpinan.....	61
Gambar 4.16	Desain Interface Halaman Pendaftaran Pasien Poli Umum	62
Gambar 4.17	Desain Interface Halaman Data Dokter	63
Gambar 4.18	Desain Interface Halaman Tindakan Medis	63
Gambar 4.19	Desain Interface Halaman Data Obat.....	64
Gambar 4.20	Desain Interface Halaman Daftar Pasien	64
Gambar 4.21	Desain Interface Halaman Produk Detail.....	65
Gambar 4.22	Desain Interface Halaman Pemesanan	65
Gambar 4.23	Desain Interface Halaman Form Tanya Jawab	66

Gambar 4.24 Desain Interface Halaman Form Tanya Jawab	66
Gambar 4.25 Desain Interface Halaman Laporan Daftar Dokter	67
Gambar 4.26 Desain Interface Halaman Laporan Daftar Obat.....	67
Gambar 4.27 Desain Interface Halaman Tindakan Medis	68
Gambar 4.28 Desain Interface Halaman Daftar Pasien	68
Gambar 4.29 Desain Interface Halaman Rekam Medis.....	69
Gambar 4.30 Halaman Home.....	72
Gambar 4.31 Halaman Profil Perusahaan	72
Gambar 4.32Halaman Login Admin.....	73
Gambar 4.33Halaman Kelola Data Dokter	74
Gambar 4.34 Halaman Kelola Data Tindakan Medis	74
Gambar 4.35 Halaman Kelola Data Obat	75
Gambar 4.36 Halaman Daftar Pasien.....	76
Gambar 4.37 Halaman Kelola Rekam Medis	76
Gambar 4.38 Halaman Pembayaran.....	77
Gambar 4.39 Halaman Kelola Tanya Jawab.....	78
Gambar 4.40 Halaman Login Pimpinan.....	79
Gambar 4.41 Halaman Laporan Daftar Dokter.....	79
Gambar 4.42 Halaman Laporan Daftar Obat	80
Gambar 4.43 Halaman Laporan Daftar Tindakan Medis.....	81
Gambar 4.44 Halaman Laporan Daftar Pasien	81
Gambar 4.45 Halaman Laporan Rekam Medis.....	82
Gambar 4.46 Halaman Laporan Daftar Pembayaran	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Simbol DFD	15
Tabel 2.2	Simbol ERD	17
Tabel 3.1	Alasan Kedatangan Pasien	21
Tabel 3.2	Solusi <i>Customer Relationship Management</i>	24
Tabel 3.3	Fitur - Fitur Crm.....	27
Tabel 3.4	Jadwal Penelitian	28
Tabel 4.1	Klasifikasi Pieces Permasalahan Sistem Berjalan	30
Tabel 4.2	Pernyataan Masalah	32
Tabel 4.3	Cause Effect Analysis	39
Tabel 4.4	Kebutuhan Nonfungsional	44
Tabel 4.5	Kebutuhan Sistem	45
Tabel 4.6	Kebutuhan Perangkat Lunak	46
Tabel 4.7	Tabel User	54
Tabel 4.8	Tabel Pelanggan.....	55
Tabel 4.9	Tabel Produk	55
Tabel 4.10	Tabel Pasien	56
Tabel 4.11	Tabel Rekam Medis	56
Tabel 4.12	Tabel Resep Obat	57
Tabel 4.13	Tabel Obat.....	57
Tabel 4.14	Tabel Tindakan Medis	58
Tabel 4.15	Tabel Detail Tindakan.....	58
Tabel 4.16	Tabel Pembayaran.....	59
Tabel 4.17	Tabel Tanya Jawab.....	59
Tabel 4.18	<i>Black Box Testing</i>	85

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program pemerintah untuk melakukan kesejahteraan sosial terutama dalam bidang kesehatan membuat pemerintah kewalahan dalam menyediakan fasilitas kesehatan pertama bagi masyarakat di Indonesia. Rumah sakit milik pemerintah maupun maupun milik swasta dirasa terlalu sulit di jangkau oleh masyarakat yang menginginkan fasilitas kesehatan pertama yang mudah di jangkau dan mempunyai pelayanan yang baik bagi pasien. Klinik kesehaatan merupakan salah satu solusi yang di tawarkan oleh tenaga kesehatan untuk memenuhi keinginan pasien tentang fasilitas kesehatan pertama yang baik dan mudah untuk di jangkau.

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialistik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Permenkes RI No.9, 2014) . **Berdasarkan jenis pelayanannya, klinik dibagi menjadi Klinik Pratama dan Klinik Utama. Kedua macam klinik ini dapat diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah daerah atau masyarakat.** Klinik Madira sebagai salah satu klinik yang membangun kerja sama dengan pemerintah dalam mengelola pasien pemegang kartu BPJS Kesehatan, pemegang Kartu Indonesia Sehat, dan pasien umum . Dalam pengelolaannya klinik madira masih menggunakan proses manual dalam mengelola pasien, dalam keadaan ini klinik kesulitan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan kepada pasien yang menginginkan pesatnya perkembangan zaman menuntut klinik madira untuk

membuat website resmi yang bisa diakses langsung oleh konsumen, sehingga konsumen klinik madira dapat mengakses langsung website untuk menjangkau fasilitas kesehatan yang ditawarkan oleh klinik tanpa harus dating langsung ke klinik. Dan pimpinan klinik juga bisa mengevaluasi kinerja karyawan dalam melayani pasien.

Customer Relationship management (CRM) telah diperkenalkan sebagai sistem informasi skala perusahaan , sejalan dengan diperkenalkannya ERP dan SCM. CRM bukan sekadar sebuah piranti lunak, melainkan merupakan strategi bisnis yang mengintegrasikan proses bisnis yang bersentuhan langsung dengan para konsumen dengan pelaku bisnis, proses bisnis, dan teknologi pendukung guna memproleh customer retention.

Dari permasalahan tersebut, klinik madira membutuhkan sebuah website yang mampu diakses oleh pasien yang dapat memberikan kritik dan saran pada klinik madira. Banyak metode yang diterapkan dalam Customer Relationship Management, untuk menetapkan metode yang tepat untuk membuat website tersebut di butuhkan framework of dynamic sebagai acuan metode yang digunakan dalam peyusunan website. Framework ini menjelaskan serangkaian tahapan pada pembangunan CRM. Substantif terpentingnya adalah informasi yang didapat dari customer sehingga diproleh outputnya yang berupa Relations Comitment menurut jurnal “*Analisis Fitur CRM untuk meningkatkan kepuasan pasien – berbasis pada framework of dynamic CRM, Studi Kasus: Departemen Obstetri dan Ginekologi, Eko K. Budiardjo & Fadly Irwiensyah, Fakultas Ilmu Komputer – Universitas Indonesia*”

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membangun *website* klinik Madira yang berisi informasi menggenai pasien, untuk pasien, dan oleh pasien?
2. Bagaimana mengimplementasikan metode *Framework of dynamic* untuk merancang *website* klinik madiraa?
3. Bagaimana mengimplementasikan *website* Klinik Madira dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *database MySQL*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penulis adalah sebagai berikut:

1. Mampu membuat website yang dapat diakses oleh pasien dan pemilik klinik yang dapat mengukur tingkat kepuasan pelayanan.
2. Dapat mengimplementasikan metode Framework of dynamic dalam perancangan website klinik madira.
3. Mampu mengimplementasikan *website* klinik madira dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *database MySQL*.

1.4 Manfaat Penelitian

Harapan manfaat penelitian ini adalah:

1. Memberikan informasi kepada pasien.
2. Memberikan informasi kepada pemilik untuk tolak ukur kepuasan pasien
3. Mengetahui tingkat loyalitas pasien terhadap klinik.

1.5 Batasan Masalah

Hal yang menjadi batasan masalah dalam perancangan *website* klinik madira adalah:

1. *Website* klinik madira, dapat diakses oleh pasien yang terdaftar di klinik madira.

Website Klinik Madira dibuat menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dengan *database*

