

**PEMBUATAN WEB UNTUK MENINGKATKAN DAN  
MEMPERTAHANKAN PELANGGAN PADA KLINIK BIDAN  
LISMARINI BERBASIS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT***

**SKRIPSI**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi  
di Program Studi Sistem Informasi S1



**Oleh**

**Sela Pebriani**

**09031181823137**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
SEPTEMBER 2022**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PEMBUATAN WEB UNTUK MENINGKATKAN DAN  
MEMPERTAHANKAN PELANGGAN PADA KLINIK BIDAN  
LISMARINI BERBASIS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT***

**SKRIPSI**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi  
di Program Studi Sistem Informasi SI

Oleh

**Sela Pebriani**

**09031181823137**

**Palembang, 12 Agustus 2022**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Sistem Informasi,**



**Endang Lestari Ruskan, M.T.**  
**NIP 197811172006042001**

**Pembimbing,**



**Ali Ibrahim, M.T.**  
**NIP 198407212019031004**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sela Pebriani

NIM : 09031181823137

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi: Pembuatan Web Untuk Meningkatkan dan Memepertahankan Pelanggan Pada Klinik Bidan Lismarini Berbasis *Customer Relationship Management*

Hasil pengecekan *software* iThenticate/Turnitin: 17%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada unsur paksaan dari siapapun.



Palembang, 08 Agustus 2022



Penulis,

*Sela Pebriani*  
**Sela Pebriani**

**NIM. 09031181823137**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 12 Agustus 2022

Nama : Sela Pebriani

NIM : 09031181823137

Judul : PEMBUATAN WEB UNTUK MENINGKATKAN DAN  
MEMPERTAHANKAN PELANGGAN PADA KLINIK BIDAN  
LISMARINI BERBASIS *CUSTOMER RELATIONSHIP*  
*MANAGEMENT*

Komisi Penguji:

1. Ketua : Ali Ibrahim, M.T.
2. Pembimbing : Ari Wedhasmara, M.TI.
3. Penguji I : Mira Afrina, M.Sc.
4. Penguji II : M. Rudi Sanjaya, M.Kom.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



**Eudang Lestari Ruskan, M.T.**  
NIP-197811172006042001

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*“Continue to struggle for the desired outcomes”*

Atas berkat rahmat dan ridho Allah SWT. Dan dengan segala kekurangan dan kerendahan hati laporan skripsi ini saya persembahkan untuk:

- Allah Subhanahu wa Ta'ala
- Kedua orang tua saya, ayah dan mama tercinta
- Adik-adik saya rifki, fitria, yusuf, faiz
- Dosen Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
- Almamater tercinta Universitas Sriwijaya

**PEMBUATAN WEB UNTUK MENINGKATKAN DAN  
MEMPERTAHANKAN PELANGGAN PADA KLINIK BIDAN  
LISMARINI BERBASIS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT***

**ABSTRAK**

Oleh

**Sela Pebriani**

**09031181823137**

Klinik Bidan Lismarini merupakan salah satu klinik swasta yang ada di Palembang. Masalah yang ada pada Klinik Bidan Lismarini adalah nama-nama pasien yang mendaftar untuk berobat dimasukkan ke dalam buku besar pasien, pasien yang berobat datanya belum terecord (rekam medis), serta pasien tidak dapat memberikan kritikan ataupun saran karena belum tersedianya media tersebut. Klinik Bidan Lismarini memerlukan suatu aplikasi *Customer Relationship Management* (CRM) berbasis *website* untuk mengatasi permasalahan tersebut, aplikasi CRM memakai bahasa pemrograman PHP dan menggunakan metode pengembangan sistem *prototype*. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini yaitu untuk menerapkan aplikasi CRM berbasis *website* di klinik, sehingga memudahkan pihak klinik dalam memberikan informasi tentang Klinik Bidan Lismarini, membuat janji temu pada bidan, mengelola data pasien, data bidan, data apotek, data keuangan, data bendahara serta rekam medis pasien, dan menyediakan media kritik dan saran untuk pasien kepada pihak Klinik Bidan Lismarini.

**Kata Kunci:** CRM, Klinik, Pasien, PHP, Website

**WEB DEVELOPMENT FOR IMPROVING  
PATIENT EXPERIENCE AT LISMARINI CLINIC  
BASED ON CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT**

**ABSTRACT**

**By**

**Sela Pebriani**

**09031181823137**

Lismarini Clinic is one of the private clinics operated in Palembang. One of the problems that exist at the Clinic are the patients who register for treatment are recorded manually into the patient ledger, patients who seek medical treatment have no recorded data (medical records), and patients have no ability to give criticism and feedback because of lack of the media. To Overcome this problem Lismarini Clinic requires a website-based Customer Relationship Management (CRM) application, the CRM application uses the PHP programming language and uses a prototype system development method. The results from this study are to implement a website-based CRM application for the clinic, making it easier to provide information about the Lismarini Clinic, making appointments with midwives, managing patient and midwife data, pharmacy data, financial and accounting data, patient medical records, and also providing media for the patients to give feedback and criticism for the Lismarini Clinic.

**Keywords:** CRM, Clinic, Patient, PHP, Website

## KATA PENGANTAR



Segala Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“PEMBUATAN WEB UNTUK MENINGKATKAN DAN MEMPERTAHANKAN PELANGGAN PADA KLINIK BIDAN LISMARINI BERBASIS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*”**.

Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi mahasiswa di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Selama penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, anugrah ilmu, kesempatan, dan kesehatan dari-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Jaidan Jauhari, S.Pd., M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Endang Lestari Ruskan, S.Kom., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
4. Bapak Ali Ibrahim, M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Bapak Ari Wedhasmara, M.TI., Ibu Mira Afrina, M.Sc., Bapak M. Rudi Sanjaya, M.Kom. selaku Dosen Penguji Tugas Akhir.



6. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Komputer yang telah membekali ilmu kepada saya.
7. Kedua orang tua, dan adik-adik saya yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan dan semangat.
8. Kakak Angga selaku Administrasi Indralaya Jurusan Sistem Informasi.
9. Pihak Klinik Bidan Lismarini yang sudah memberikan kesempatan untuk saya melakukan penelitian skripsi dan membimbing selama proses penelitian.
10. Untuk teman seperjuangan akohhh Henny Febrianty, S.Kom, dan Novi Puspitasari, S.Kom yang selama masa perkuliahan selalu menemani suka dan duka serta memberikan bantuan.
11. Untuk Ahmad Chaidir si paling anak jaksel “*someone who will come in my live, Insyaallah*”.
12. Untuk perempuan hebat Frisca Dwi Yumeldasari, dan Siti Nadya Dwi Farekha. Semangat buat kita untuk menjadi wanita karir.
13. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar lebih baik lagi untuk kedepannya.

Maka dari itu penulis berharap semoga Tugas Akhir ini menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ilmu

Komputer Universitas Sriwijaya secara langsung ataupun tidak langsung sebagai sumbangan pikiran dalam peningkatan mutu pembelajaran.

Palembang, 08 Agustus 2022

Penulis,

**Sela Pebriani**

**NIM. 09031181823137**

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat.....	3

1.5 Batasan Masalah.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Penelitian Terkait .....	5
2.2 Profil Klinik Bidan Lismarini.....	15
2.2.1 Pelayanan Klinik Bidan Lismarini .....	16
2.3 Struktur Organisasi.....	17
2.4 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	17
2.4.1 Definisi <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	17
2.4.2 Fase <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	17
2.5 Landasan Teori .....	19
2.5.1 Sistem Informasi .....	19
2.5.2 Perancangan Sistem.....	20
2.5.3 <i>Website</i> .....	20
2.5.4 Pelanggan .....	20
2.5.5 <i>Unified Modelling Language (UML)</i> .....	20
2.5.6 <i>Activity Diagram</i> .....	21
2.5.7 <i>Personal Hypertext Preprocessor (PHP)</i> .....	21
2.5.8 MySQL.....	22
2.5.9 <i>Database</i> .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Objek Penelitian .....	23
3.2 Metode Penelitian.....	23
3.2.1 Jenis Data .....	23
3.2.2 Sumber Data.....	23

3.2.3 Populasi dan Sampel .....	24
3.2.4 Metode Pengumpulan Data .....	24
3.3 Metode Pengembangan Perangkat Lunak .....	24
<b>BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM.....</b>	<b>26</b>
4.1 Domain Permasalahan ( <i>Problem Domain</i> ).....	26
4.2 Analisis Permasalahan dan Peluang .....	27
4.3 <i>Cause-Effect Analysis &amp; System Improvement Objective</i> .....	27
4.4 Analisa Kebutuhan .....	30
4.4.1 Halaman Admin .....	30
4.4.2 Halaman Pasien .....	32
4.4.3 Halaman Bidan.....	33
4.4.4 Halaman Bendahara .....	33
4.5 <i>Functional Requirement</i> .....	33
4.6 <i>Non Functional Requirement</i> .....	34
4.7 Permodelan Proses .....	35
4.7.1 <i>Use Case Diagram</i> .....	35
4.7.2 <i>Class Diagram</i> .....	36
4.7.3 <i>Activity Diagram</i> .....	37
4.7.3.1 <i>Activity Diagram Login</i> .....	37
4.7.3.2 <i>Activity Diagram Register</i> .....	37
4.7.3.3 <i>Activity Diagram Rekam Medis</i> .....	38
4.7.3.4 <i>Activity Diagram Janji Temu</i> .....	38
4.7.3.5 <i>Activity Diagram Data Bidan</i> .....	39
4.7.3.6 <i>Activity Diagram Data Bendahara</i> .....	39

4.7.4 <i>Sequence Diagram</i> .....	40
4.7.4.1 <i>Sequence Diagram Login</i> .....	40
4.7.4.2 <i>Sequence Diagram Keuangan</i> .....	40
4.7.4.3 <i>Sequence Diagram Rekam Medis</i> .....	41
4.7.4.4 <i>Sequence Diagram Janji Temu</i> .....	41
4.7.4.5 <i>Sequence Diagram Logout</i> .....	42
4.8 <i>Database Design</i> .....	42
4.8.1 Skema Basis Data .....	42
4.8.2 Rancangan Basis Data .....	43
4.8.3 Rancangan Sistem .....	50
4.8.3.1 Rancangan Halaman Utama .....	50
4.8.3.2 Rancangan Halaman <i>Login</i> .....	51
4.8.3.3 Rancangan Halaman <i>Login Admin</i> .....	51
4.8.3.4 Rancangan Dashboard Admin .....	52
4.8.3.5 Rancangan Halaman Data Bidan .....	52
4.8.3.6 Rancangan Halaman Data Pasien .....	53
4.8.3.7 Rancangan Halaman Data Apotek .....	54
4.8.3.8 Rancangan Halaman Data Bendahara .....	55
4.8.3.9 Rancangan Halaman Rekam Medis .....	56
4.8.3.10 Rancangan Halaman Kritik dan Saran .....	57
4.8.3.11 Rancangan Halaman <i>Login Bendahara</i> .....	58
4.8.3.12 Rancangan Dashboard Bendahara .....	58
4.8.3.13 Rancangan Halaman Rekam Medis <i>Login Bendahara</i> .....	59
4.8.3.14 Rancangan Halaman Keuangan <i>Login Bendahara</i> .....	60

4.8.3.15 Rancangan Halaman Daftar Pasien .....	61
4.8.3.16 Rancangan Halaman <i>Login</i> Pasien .....	61
4.8.3.17 Rancangan Dashboard Pasien .....	62
4.8.3.18 Rancangan Halaman Janji Temu Pasien .....	62
4.8.3.19 Rancangan Halaman Data Diri.....	64
4.8.3.20 Rancangan Halaman Rekam Medis Pasien .....	65
4.8.3.21 Rancangan Halaman Kritik dan Saran Pasien .....	65
4.8.3.22 Rancangan Halaman Keuangan .....	66
4.8.3.23 Rancangan Halaman <i>Login</i> Bidan.....	67
4.8.3.24 Rancangan Dashboard Bidan .....	68
4.8.3.25 Rancangan Halaman Janji Temu <i>Login</i> Bidan .....	69
4.8.3.26 Rancangan Halaman Rekam Medis <i>Login</i> Bidan.....	70
4.8.3.27 Rancangan Halaman Kritik dan Saran <i>Login</i> Bidan .....	70
4.8.3.28 Rancangan Halaman Janji Temu.....	71
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>72</b>
5.1 Implementasi .....	72
5.1.1 Halaman Utama.....	72
5.1.2 Halaman <i>Login</i> .....	72
5.1.3 Halaman <i>Login</i> Admin .....	73
5.1.4 Dashboard Admin .....	74
5.1.5 Halaman Data Bidan .....	74
5.1.6 Halaman Data Pasien .....	75
5.1.7 Halaman Data Apotek .....	76
5.1.8 Halaman Data Bendahara.....	77

5.1.9 Halaman Rekam Medis .....	78
5.1.10 Halaman Kritik dan Saran .....	79
5.1.11 Halaman <i>Login</i> Bendahara .....	80
5.1.12 Dashboard Bendahara .....	81
5.1.13 Halaman Rekam Medis <i>Login</i> Bendahara.....	81
5.1.14 Halaman Keuangan <i>Login</i> Bendahara.....	82
5.1.15 Halaman Daftar Pasien.....	83
5.1.16 Halaman <i>Login</i> Pasien.....	84
5.1.17 Dashboard Pasien .....	84
5.1.18 Halaman Janji Temu Pasien .....	85
5.1.19 Halaman Data Diri .....	86
5.1.20 Halaman Rekam Medis Pasien.....	87
5.1.21 Halaman Kritik dan Saran Pasien.....	88
5.1.22 Halaman Keuangan .....	88
5.1.23 Halaman <i>Login</i> Bidan.....	90
5.1.24 Dashboard Bidan .....	91
5.1.25 Halaman Janji Temu <i>Login</i> Bidan.....	91
5.1.26 Halaman Rekam Medis <i>Login</i> Bidan .....	92
5.1.27 Halaman Kritik dan Saran <i>Login</i> Bidan .....	93
5.1.28 Halaman Janji Temu.....	94
5.2 Pembahasan .....	94
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>98</b>
6.1 Kesimpulan.....	98
6.2 Saran.....	98



<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
-----------------------------	------------

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Profil Klinik Bidan Lismarini .....	16
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Klinik Bidan Lismarini .....	17
Gambar 3.1 Metodologi <i>Prototype</i> .....	24
Gambar 4.1 <i>Ishikawa Diagram</i> permasalahan: Proses Pengelolaan Data Pasien..	27
Gambar 4.2 <i>Ishikawa Diagram</i> permasalahan: Penyebaran Informasi Belum Merata .....	27
Gambar 4.3 <i>Use Case Diagram</i> .....	36
Gambar 4.4 <i>Class Diagram</i> .....	36
Gambar 4.5 <i>Activity Diagram Login</i> .....	37
Gambar 4.6 <i>Activity Diagram Register</i> .....	37
Gambar 4.7 <i>Activity Diagram Rekam Medis</i> .....	38
Gambar 4.8 <i>Activity Diagram Janji Temu</i> .....	38
Gambar 4.9 <i>Activity Diagram Data Bidan</i> .....	39
Gambar 4.10 <i>Activity Diagram Data Bendahara</i> .....	39
Gambar 4.11 <i>Sequence Diagram Login</i> .....	40
Gambar 4.12 <i>Sequence Diagram Keuangan</i> .....	40
Gambar 4.13 <i>Sequence Diagram Rekam Medis</i> .....	41
Gambar 4.14 <i>Sequence Diagram Janji Temu</i> .....	41
Gambar 4.15 <i>Sequence Diagram Logout</i> .....	42
Gambar 4.16 Skema Basis Data.....	42
Gambar 4.17 Rancangan Halaman Utama .....	51

Gambar 4.18 Rancangan Halaman <i>Login</i> .....	51
Gambar 4.19 Rancangan Halaman <i>Login Admin</i> .....	52
Gambar 4.20 Rancangan Dashboard Admin.....	52
Gambar 4.21 Rancangan Halaman Data Bidan.....	53
Gambar 4.22 Rancangan Halaman Akun Bidan .....	53
Gambar 4.23 Rancangan Halaman Data Pasien.....	54
Gambar 4.24 Rancangan Halaman Data Diri Pasien .....	54
Gambar 4.25 Rancangan Halaman Data Apotek .....	55
Gambar 4.26 Rancangan Halaman Data Bendahara .....	55
Gambar 4.27 Rancangan Halaman Akun Bendahara.....	56
Gambar 4.28 Rancangan Halaman Rekam Medis .....	56
Gambar 4.29 Rancangan Halaman Detail Rekam Medis.....	57
Gambar 4.30 Rancangan Halaman Tambah Rekam Medis .....	57
Gambar 4.31 Rancangan Halaman Kritik dan Saran .....	58
Gambar 4.32 Rancangan Halaman <i>Login</i> Bendahara .....	58
Gambar 4.33 Rancangan Dashboard Bendahara.....	59
Gambar 4.34 Rancangan Halaman Rekam Medis <i>Login</i> Bendahara.....	59
Gambar 4.35 Rancangan Halaman Keuangan <i>Login</i> Bendahara .....	60
Gambar 4.36 Rancangan Halaman <i>Filter</i> Data Keuangan.....	60
Gambar 4.37 Rancangan Halaman Daftar Pasien .....	61
Gambar 4.38 Rancangan Halaman <i>Login</i> Pasien.....	61
Gambar 4.39 Rancangan Dashboard Pasien .....	62
Gambar 4.40 Rancangan Form Buat Janji .....	63
Gambar 4.41 Rancangan Daftar Janji Temu .....	63

Gambar 4.42 Rancangan Daftar Janji Temu Ditolak .....	64
Gambar 4.43 Rancangan Halaman Data Diri.....	64
Gambar 4.44 Rancangan Halaman Rekam Medis Pasien .....	65
Gambar 4.45 Rancangan Halaman Kritik dan Saran Pasien.....	66
Gambar 4.46 Rancangan Halaman Keuangan .....	66
Gambar 4.47 Rancangan Halaman Hapus Data Pengeluaran .....	67
Gambar 4.48 Rancangan Halaman Tambah Data Keuangan.....	67
Gambar 4.49 Rancangan Halaman <i>Login</i> Bidan.....	68
Gambar 4.50 Rancangan Dashboard Bidan .....	68
Gambar 4.51 Rancangan Halaman Janji Temu <i>Login</i> Bidan.....	69
Gambar 4.52 Rancangan Halaman Alasan Tolak Janji Temu .....	69
Gambar 4.53 Rancangan Halaman Rekam Medis <i>Login</i> Bidan .....	70
Gambar 4.54 Rancangan Halaman Kritik dan Saran <i>Login</i> Bidan .....	71
Gambar 4.55 Rancangan Halaman Janji Temu.....	71
Gambar 5.1 Halaman Utama.....	72
Gambar 5.2 Halaman <i>Login</i> .....	73
Gambar 5.3 Halaman <i>Login</i> Admin.....	73
Gambar 5.4 Dashboard Admin .....	74
Gambar 5.5 Halaman Data Bidan .....	75
Gambar 5.6 Halaman Akun Bidan .....	75
Gambar 5.7 Halaman Data Pasien .....	76
Gambar 5.8 Halaman Data Diri Pasien .....	76
Gambar 5.9 Halaman Data Apotek .....	77
Gambar 5.10 Halaman Data Bendahara.....	77

Gambar 5.11 Halaman Akun Bendahara .....	78
Gambar 5.12 Halaman Rekam Medis .....	78
Gambar 5.13 Halaman Detail Rekam Medis .....	79
Gambar 5.14 Halaman Tambah Rekam Medis .....	79
Gambar 5.15 Halaman Kritik dan Saran .....	80
Gambar 5.16 Halaman <i>Login</i> Bendahara .....	80
Gambar 5.17 Dashboard Bendahara .....	81
Gambar 5.18 Halaman Rekam Medis <i>Login</i> Bendahara.....	82
Gambar 5.19 Halaman Keuangan <i>Login</i> Bendahara.....	82
Gambar 5.20 Halaman <i>Filter</i> Data Keuangan.....	83
Gambar 5.21 Halaman Daftar Pasien .....	83
Gambar 5.22 Halaman <i>Login</i> Pasien.....	84
Gambar 5.23 Dashboard Pasien .....	85
Gambar 5.24 Form Buat Janji .....	85
Gambar 5.25 Daftar Janji Temu .....	86
Gambar 5.26 Daftar Janji Temu Ditolak .....	86
Gambar 5.27 Halaman Data Diri .....	87
Gambar 5.28 Halaman Rekam Medis Pasien.....	87
Gambar 5.29 Halaman Kritik dan Saran Pasien.....	88
Gambar 5.30 Halaman Keuangan .....	89
Gambar 5.31 Halaman Hapus Data Pengeluaran.....	89
Gambar 5.32 Halaman Tambah Data Keuangan.....	90
Gambar 5.33 Halaman <i>Login</i> Bidan .....	90
Gambar 5.34 Dashboard Bidan .....	91

Gambar 5.35 Halaman Janji Temu <i>Login</i> Bidan.....	92
Gambar 5.36 Halaman Alasan Tolak Janji Temu .....	92
Gambar 5.37 Halaman Rekam Medis <i>Login</i> Bidan .....	93
Gambar 5.38 Halaman Kritik dan Saran <i>Login</i> Bidan .....	93
Gambar 5.39 Halaman Janji Temu.....	94
Gambar 5.40 Data Pasien Klinik Bidan Lismarini Bulan Juni 2022 .....	96

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terkait .....	5
Tabel 4.1 <i>Problems, Opportunities, Objectives and Constraints Matrix</i> .....	28
Tabel 4.2 <i>Non Functional Requirement</i> .....	34
Tabel 4.3 Admin.....	43
Tabel 4.4 Apotek.....	44
Tabel 4.5 Bidan .....	44
Tabel 4.6 Janji Temu.....	45
Tabel 4.7 Keuangan .....	46
Tabel 4.8 Kritik dan Saran .....	47
Tabel 4.9 Pasien .....	48
Tabel 4.10 Rekam Medis .....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Hasil Wawancara.....	A-1
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara.....	B-2
Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Wawancara .....	C-3
Lampiran 4 Kegiatan di Klinik Bidan Lismarini .....	D-4
Lampiran 5 Surat Pengantar Pengambilan Data .....	E-5
Lampiran 6 SK Pembimbing.....	F-6
Lampiran 7 Form Perbaikan.....	G-8
Lampiran 8 Hasil Turnitin.....	H-9
Lampiran 9 Kartu Konsultasi .....	I-11
Lampiran 10 Dokumentasi Sidang Komprehensif.....	J-12



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini, kebutuhan informasi merupakan hal yang penting bagi kita. Dengan internet, semua informasi dapat diperoleh dengan cepat dan biaya yang terjangkau tanpa dibatasi oleh waktu dan tempat. Disamping itu dengan internet, perusahaan dapat memperkenalkan jasanya dan melakukan pelayanan secara *online* kepada pelanggan tanpa dibatasi oleh waktu dan tempat. Dengan demikian pangsa pasar bagi pelayanannya juga tidak dibatasi oleh waktu dan tempat (Suhartono, n.d.).

Klinik merupakan badan kesehatan yang memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat (Hanifah et al., 2018). Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, klinik memerlukan adanya suatu sistem informasi dan perlu mengetahui apa yang diharapkan oleh pasien dalam upaya mengelola hubungan yang baik dengan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 28 September, Klinik Bidan Lismarini adalah klinik rawat jalan dan juga rawat inap. Dari 7 klinik yang ada di Talang Kelapa salah satunya Klinik Bidan Lismarini dalam seharinya bisa melayani 20-30 pasien. Permasalahan yang terjadi saat ini pasien yang datang kesana tidak tetap atau berkurang dan bertambah /harinya karena persaingan antar klinik yang terjadi. Dalam pengelolaan data pasien pada Klinik Bidan Lismarini dilakukan dengan menuliskan nama-nama pasien yang mendaftar untuk berobat ke dalam buku besar pasien. Selanjutnya belum adanya suatu sistem dimana pasien yang

berobat datanya terecord (rekam medis), serta dalam penyampaian informasi data belum terintegrasi. Kemudian pasien tidak dapat memberikan kritikan ataupun saran karena belum tersedianya media tersebut. Untuk mengatasi permasalahan diatas, maka penulis ingin membuat sebuah sistem aplikasi CRM. Sistem ini akan membantu dalam memberikan informasi tentang Klinik Bidan Lismarini, membuat janji temu pada bidan, mengelola data pasien, data bidan, data apotek, data keuangan, data bendahara serta rekam medis pasien, dan menyediakan media kritik dan saran untuk pasien kepada pihak Klinik Bidan Lismarini. Sistem yang terkomputerisasi dapat memaksimalkan strategi *Customer Relationship Management* untuk meningkatkan, mempertahankan, dan mendapatkan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Pembuatan Web Untuk Meningkatkan dan Mempertahankan Pelanggan Pada Klinik Bidan Lismarini Berbasis *Customer Relationship Management*”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana untuk meningkatkan dan mempertahankan pelanggan pada Klinik Bidan Lismarini?
2. Bagaimana membangun sebuah sistem yang menyajikan data-data yang lengkap seperti data pasien, data bidan, data apotek, data keuangan, data bendahara dan mempermudah kelangsungan kegiatan yang dibutuhkan Klinik Bidan Lismarini?
3. Bagaimana mempermudah dalam menyampaikan informasi kepada pasien?

### 1.3 Tujuan

Adapun tujuan yang diharapkan dalam penelitian Tugas Akhir ini diantaranya:

1. Meningkatkan dan mempertahankan pelanggan yang dapat membuat data pelanggan terintegrasi.
2. Menghasilkan sebuah aplikasi CRM berbasis *website* yang dapat membantu Klinik Bidan Lismarini dalam melayani pasien secara efektif dan efisien.
3. Dalam penyampaian informasi kepada pasien lebih mudah sehingga dapat memberikan pelayanan secara maksimal.
4. Informasi dapat di akses oleh semua orang.

### 1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penelitian Tugas Akhir ini:

1. Dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian lainnya.
2. Memberikan kemudahan pihak Klinik Bidan Lismarini dalam mengelola data pasien.
3. Dengan aplikasi CRM yang dibangun pasien akan lebih mudah mengakses informasi yang dibutuhkan.
4. Membantu pihak Klinik Bidan Lismarini untuk dapat merekap data pasien secara efektif.
5. Sebagai sarana hubungan berkelanjutan antara pihak Klinik Bidan Lismarini dan pasien dalam melakukan pendaftaran dan mencari informasi tentang Klinik Bidan Lismarini.

### 1.5 Batasan Masalah

Berikut ini merupakan batasan masalah dari penelitian ini:

1. Pasien adalah pasien rawat jalan dan juga rawat inap.
2. Sistem yang dibangun adalah penerapan dari hasil analisis *Customer Relationship Management* (CRM) untuk kepuasan pasien.
3. Hasil dari penelitian ini berupa *website* yang memuat tentang pendaftaran pasien, penyampaian kritik dan saran, dan lain-lain yang terkait menjalin hubungan dengan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alvionnita, A. N., Firmansyah, A. U., & Maharani, D. (2021). Implementasi Customer Relationship Management Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Klinik Dinda Berbasis Web. *JUTSI (Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi)*, 1(1), 71–78. <https://doi.org/10.33330/jutsi.v1i1.1047>
- Babar, M. P., & Saitakela, M. (2019). Implementasi Customer Relationship Management (Crm) Pada Klinik Valerie Beauty. *JITU : Journal Informatic Technology And Communication*, 3(1), 58–63. <https://doi.org/10.36596/jitu.v3i1.74>
- Barus, R. E., Hajar, D., & Widyasari, Y. D. L. (2017). Rancang Bangun Sistem Customer Relationship Management (CRM) Berbasis Zachman Framework (Studi Kasus : Klinik dr. Misbah). *Jurnal Aksara Komputer Terapan*, 5(2), 1–11. <https://jurnal.pcr.ac.id/index.php/jakt/article/view/718>
- Hanifah, A. P., Fitriasia, Y., & Hajar, D. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Klinik Berbasis Web (Studi Kasus: Klinik Annisa Medika 2). *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, 2(3), 668–673. <https://doi.org/10.29207/resti.v2i3.513>
- Mdp, S. G. I. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Kenten Medika Palembang Berbasis WEB. *Stimik Gi Mdp*, 14, 1–10. <http://eprints.mdp.ac.id/2374/>
- Nurhadi, M., Sartana, B. T., & Sakit, R. (2019). Penerapan Electronic Customer

Relationship Management ( E-CRM ) Dalam Menumbuhkan Kepuasan.  
*Jurnal IDEALIS*, 2.

Oktaviani, I., Mustofa, K., & Maragawati, S. (2020). Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Pada Klinik Pratama Dengan Metode CRM. *ELTI Jurnal Elektronik, Listrik dan Teknologi Informasi Terapan*, 2, 14–20.

Oleh : Jefry Gunawan FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN REKAYASA  
UNIVERSITAS MULTI DATA PALEMBANG PALEMBANG Fakultas Ilmu  
Komputer dan Rekayasa Universitas Multi Data Palembang. (2021).

Rizal, C., Zen, M., Maulariqa Insani, T., & Taufiq Rustom, M. (2021). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Rawat Jalan dan Rawat Inap Pada Klinik Zaky Sinar Husada. *ALGORITMA: Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*, 6341(April), 1.

Rosinta, E., & Napitupulu, J. (2019). Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pasien Menggunakan Konsep CRM Pada Pada Klinik Nusantara. *Jurnal TIMES*, VIII(1), 19–28. <http://stmik-time.ac.id/ejournal/index.php/jurnalTIMES/article/download/593/160>

Siti Monalisa, Ma'arif, S., & Kurnia, F. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi Klinik Umum dan Bersalin Berbasis Customer Relationship Management. *Digital Zone: Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 11(1), 11–19. <https://doi.org/10.31849/digitalzone.v11i1.3062>

Suhartono, J. (n.d.). *ANALISIS DAN PERANCANGAN ELECTRONIK CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA KLINIK XYZ*  
*PENDAHULUAN Latar belakang Ruang Lingkup Tujuan dan Manfaat CRM ( Customer Relationship Management )*. 9, 223–231.

Tabrani, M., & Aghniya, I. R. (2019). Implementasi Metode Waterfall Pada Program Simpan Pinjam Koperasi Subur Jaya Mandiri Subang. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 14(1), 44–53. <https://doi.org/10.35969/interkom.v14i1.46>

Utomo, Y. B., Winarno, W. W., & Amborowati, A. (2016). PERANCANGAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA KLINIK (Studi Kasus: Klinik Pratama Nusa Medika Meritjan). *Multitek Indonesia*, 10(1), 57. <https://doi.org/10.24269/mtkind.v10i1.239>