

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini berkembang dengan sangat pesat tidak bisa kita pungkiri bahwasannya teknologi berperan aktif dalam dunia bisnis, sekarang dunia bisnis sangat bergantung dengan teknologi, dengan adanya teknologi dunia bisnis pada saat ini berlomba lomba untuk menerapkan *teknologi informasi (TI)* teknologi memang memberikan dampak yang sangat besar bagi dunia bisnis. Dengan bantuan teknologi informasi semua informasi yang diberikan untuk pasien hal yang di lakukan menjadi lebih mudah dan efisien.

*Customer Relationship Management* merupakan suatu strategi bisnis dalam mengelola hubungan antara organisasi dengan pelanggan yang bertujuan untuk memahami, mengantisipasi dan mengelola kebutuhan pelanggan sehingga menghasilkan kepuasan pelanggan. *CRM* mencakup strategi menyeluruh dari suatu organisasi yang memungkinkan suatu organisasi dapat secara efektif dan efisien dalam mengelola hubungan dengan pelanggan.. Dunia bisnis menyadari betapa pentingnya interaksi mereka dengan pelanggan mereka yang meliputi pelanggan lama dan pelanggan baru, yang meminta layanan yang lebih diperhatikan yaitu Teknologi Komunikasi Informasi (*TIK*). Salah satu strategi paling populer yang telah diterima dan dikonfirmasi oleh para peneliti dan banyak organisasi atau perusahaan adalah *Customer Relationship Management*. Melalui pendekatan *CRM (Customer Relationship Management)*, dunia bisnis dapat mengetahui lebih dalam sejauh mana memanfaatkan *CRM* dengan menggunakan teknologi informasi dalam kaitannya dengan memberikan layanan optimal kepada pelanggannya. *Customer relationship management (CRM)* adalah strategi untuk mengumpulkan persyaratan pelanggan dan praktik bisnis untuk menciptakan

hubungan yang lebih kuat. Bahkan, hari ini, hubungan yang kuat dengan pelanggan adalah kunci terpenting untuk sukses dalam bisnis apa pun.

Seperti halnya Rumah Sakit Umum dr. Maulana yang belum sepenuhnya menerapkan teknologi informasi dalam mengelola informasi, kritik ataupun saran dari pasien. Strategi yang tepat untuk mengelola itu semua adalah *Customer Relationship Management (CRM)*. Dengan diterapkannya *Customer Relationship Management* pada RSUD dr Maulana, RSUD tersebut nantinya bisa mendapatkan keuntungan pasien baru dan juga bisa mempertahankan pasien yang lama, jika *Customer Relationship management* di terapkan dengan baik RSUD tersebut juga dapat mengelola informasi dari pasien, sehingga informasi tersebut dapat di pergunakan semaksimal mungkin oleh RSUD dr Maulana. Perlu adanya media untuk memenuhi kebutuhan *Customer Relationship Management (CRM)* yaitu media *website*, dengan adanya media *website* semua informasi dan data bisa di olah oleh perusahaan tersebut.

Sistem Penjadwalan di Rumah Sakit dr. Maulana masih menggunakan kertas apabila pasien ingin mengetahui informasi jadwal dokter dapat menanyakan kebagian informasi. Pada saat ini masih banyak masyarakat yang kesulitan mendapatkan informasi penting seperti jenis pelayanan dari suatu rumah sakit, jadwal dokter. Faktor kesehatan merupakan salah satu faktor yang penting dalam kehidupan masyarakat. Terutama untuk mendapatkan layanan kesehatan ketika sakit atau membutuhkan pelayanan kesehatan seperti hanya sekedar konsultasi. Untuk bisa mendapatkan layanan kesehatan biasanya seorang pasien harus melalui beberapa prosedur seperti datang kerumah sakit untuk mendaftar serta mengantri dan sebagainya. Belum lagi bila dokter yang bersangkutan sedang berhalangan hadir sehingga tidak praktik atau sedang bertugas keluar kota. Mekanisme penjadwalan seperti ini sangat merepotkan dan tidak efisien.

Perlu adanya media yang tepat untuk membantu mengatasi permasalahan yang ada, dari penjelasan yang ada peneliti berusaha menyimpulkan bahwasannya media yang tepat adalah *website*. *Website*

didesain dengan sebegitu rupanya sehingga bisa membantu pihak rumah sakit dalam mengoptimalkan pelayanan yang ada, seperti melihat jadwal dokter secara *online*. Dengan dibuatnya *website* ini yang menggunakan bahasa pemrograman *PHP* serta media penyimpanan *Database MySQL*, di harapkan pihak rumah sakit bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien dan juga mampu mengelola data data dan informasi pasien dengan sebaik mungkin, dan juga di harapkan dapat membantu pihak rumah sakit dalam mengambil keputusan.

Dalam penelitian ini akan membahas mengenai pembuatan sistem informasi Penjadwalan dokter berbasis *web* dengan menggunakan *framework CodeIgniter*. *CodeIgniter* merupakan *framework PHP* yang dibuat berdasarkan model *view Controller (MVC)*. *CI* memiliki library yang lengkap untuk mengerjakan operasi-operasi yang umum dibutuhkan oleh aplikasi berbasis web misalnya mengakses *database*, memvalidasi *form* sehingga sistem yang dikembangkan mudah. *CI* juga menjadi satusatunya *Framework* dengan dokumentasi yang lengkap dan jelas. *Source code CI* yang dilengkapi dengan comment didalamnya sehingga lebih memperjelas fungsi sebuah kode program dan *CI* yang dihasilkan sangat Bersih (*clean*) dan *search Engine Friendly* (*SEF*). *Codeigniter* juga dapat memudahkan *developer* dalam membuat aplikasi *web* berbasis *PHP*, karena *framework* sudah memiliki kerangka kerja sehingga tidak perlu menulis semua kode program dari awal. Selain itu, struktur dan susunan logis dari *codeigniter* membuat aplikasi menjadi semakin teratur dan dapat fokus pada fitur-fitur apa yang akan dibutuhkan dalam pembuatan aplikasi tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dijelaskan, penulis mengambil judul mengenai “**Implementasi Sistem Informasi Penjadwalan Dokter Pada RSUD dr.maulana Baturaja Berbasis Website**”, untuk membantu pihak rumah sakit dalam mengelola ataupun mencari informasi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apakah Layanan sistem informasi penjadwalan dokter sudah memberikan kepuasan terhadap masyarakat?

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka penulis memberikan batasan masalah agar tidak menyimpang dari permasalahan yang dimaksud dan dapat mencapai sasaran yang diharapkan, Pada penelitian ini hanya membahas tentang data jadwal dokter dan pengumuman info perubahan jadwal dokter, sistem informasi jadwal dokter yang dapat diolah nantinya adalah melihat jadwal dokter, dan penelitian ini hanya memberikan informasi kepada pasien yang ingin mengetahui jadwal dokter.

## **1.4 Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk membangun system informasi penjadwalan dokter pada rumah sakit umum dr. maulana baturaja.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang didapat pada penelitian ini sebagai berikut :

### **1.5.1 Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Rumah Sakit dr. Maulana**

Manfaat praktis Implementasi Sistem Informasi Penjadwalan Dokter bagi Rumah Sakit Juanda ialah dapat memberikan kemudahan bagi setiap pihak yang akan melakukan kegiatan pelayanan kesehatan dan meningkatkan efisiensi waktu.

#### **2. Bagi Pembaca**

Manfaat praktis Implementasi Sistem Informasi Penjadwalan Dokter bagi pembaca ialah agar penelitian yang di tulis ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan khususnya di bidang sistem informasi

penjadwalan dokter. Serta menjadi sumbangan kepustakaan serta dapat membantu mahasiswa lain guna menunjang kebutuhan penelitian selanjutnya.

### 3. Bagi Universitas

Manfaat praktis Implementasi Sistem Informasi Penjadwalan Dokter bagi universitas ialah sebagai salah satu pedoman untuk penelitian yang akan datang.

#### 1.5.2 Manfaat Teoristis

Manfaat teoristis dari penelitian ini ialah untuk mendapatkan pengetahuan lebih mendalam mengenai gambaran umum sistem penjadwalan dokter pada Rumah Sakit dr, Maulana.

## 1.6 Metodologi Penelitian

### 1.6.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dari bulan Maret 2021 sampai dengan bulan Juli 2021, serta tempat penelitian berada dikota Baturaja, Provinsi Sumatera Selatan yang beralamat lengkap pada "Jl. Dr. M. Hatta No.881, Baturaja Lama, Kec. Baturaja Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu, Sumatera Selatan 32111"

### 1.6.2 Metode Pengumpulan Data

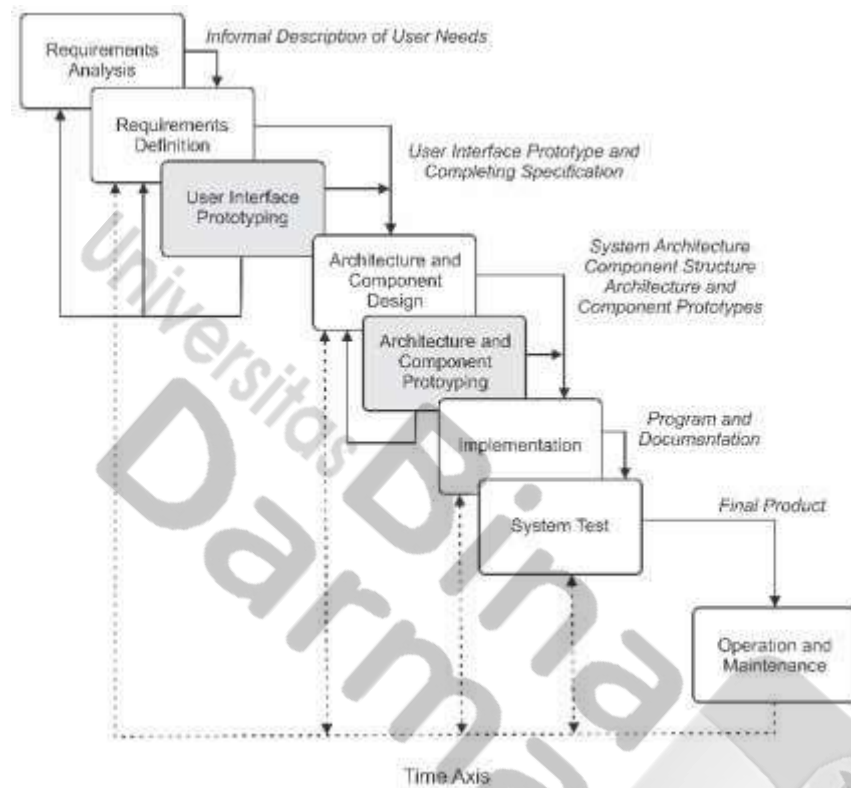
Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan laporan ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data dan pengembangan sistem yaitu:

- a) Observasi (pengamatan) Metode ini dilakukan dengan cara mendatangi lokasi secara langsung dengan mengamati hal-hal yang berkaitan sistem yang akan digunakan dalam laporan ini.
- b) Wawancara Kegiatan ini dilakukan dengan mewawancarai langsung ke petugas dengan sistem tempat tersebut, dengan tujuan untuk mengetahui masalah serta sistem yang telah berjalan sebelumnya.

- c) Metode Kepustakaan Metode ini menggunakan cara pengumpulan data dan informasi dari perpustakaan dengan membaca laporan Karya Ilmiah terdahulu, catatan selama perkuliahan, buku-buku serta referensi dari beberapa situs internet yang berkaitan dengan penyusunan laporan ini.

### **1.6.3 Metode Pengembangan Sistem**

Metode pengembangan sistem yang digunakan untuk membangun sistem informasi ini adalah metodologi prototyping. Ogedebe, dkk (2012), menyampaikan bahwa prototyping merupakan metode pengembangan perangkat lunak, yang berupa model fisik kerja sistem dan berfungsi sebagai versi awal dari sistem. Dengan metode prototyping ini akan dihasilkan prototype sistem sebagai perantara pengembang dan pengguna agar dapat berinteraksi dalam proses kegiatan pengembangan sistem informasi. Agar proses pembuatan prototype ini berhasil dengan baik adalah dengan mendefinisikan aturan-aturan pada tahap awal, yaitu pengembang dan pengguna harus satu pemahaman bahwa prototype dibangun untuk mendefinisikan kebutuhan awal. Prototype akan dihilangkan atau ditambahkan pada bagiannya sehingga sesuai dengan perencanaan dan analisis yang dilakukan oleh pengembang sampai dengan ujicoba dilakukan secara simultan seiring dengan proses pengembangan.



Gambar 1 ini menjelaskan mengenai alur pengembangan sistem dengan menggunakan metode *Prototyping-Oriented Software*. Pada tahap pertama, dilakukan analisis kebutuhan dan pendefinisian kebutuhan. Kebutuhan yang dimaksudkan disini adalah kebutuhan pelanggan/pengguna. Selanjutnya pada tahap kedua dilakukan pembuatan prototype dari aplikasi yang akan dibangun, mulai dari *user interface prototyping* dan dilanjutkan hingga penyusunan arsitektur dan komponen- komponen yang berkaitan dengan aplikasi yang akan dibangun. Selanjutnya dilakukan pengembangan sistem, dimana aplikasi akan dibangun sesuai dengan *prototype* yang telah dibuat sebelumnya, dan setelah aplikasi berhasil dibuat sesuai dengan kebutuhan maka dilakukan proses pengujian aplikasi sebelum aplikasi tersebut diimplementasikan.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Skripsi merupakan karya tulis ilmiah hasil penelitian yang disusun menurut kaidah keilmuan dan ditulis berdasarkan kaidah bahasa Indonesia. Skripsi menjadi salah satu syarat bagi mahasiswa yang akan mencapai gelar sarjana pada program Strata I Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang. Adapun sistematika penulisan skripsi antara lain :

### **BAB I           PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan ini menguraikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan keaslian penelitian.

### **BAB II          LANDASAN TEORI**

Bab landasan teori ini menguraikan tinjauan pustaka, landasan teori.

### **BAB III        ANALISA DAN PERANCANGAN**

Bab Analisis dan perancangan ini menguraikan prosedur sistem yang berjalan, analisis dan rancangan penelitian, rencana implementasi dan pengujian, teknik pengolahan data dan analisis hasil yang akan digunakan.

### **BAB IV        HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab Hasil penelitian dan pembahasan ini menguraikan semua temuan ilmiah yang diperoleh sebagai data hasil penelitian serta memberikan penjelasan ilmiah yang secara logis dapat menerapkan alasan diperolehnya hasil-hasil tersebut. Peneliti menyusun secara sistematis disertai argumentasi yang rasional tentang informasi yang ilmiah yang diperoleh dalam penelitian.

### **BAB V         PENUTUP**

Bab Penutup merupakan isi dari simpulan dan saran menguraikan kesimpulan dan saran yang harus dinyatakan terpisah.



1. Simpulan merupakan pernyataan singkat dan jelas tentang hasil penelitian yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian.
2. Saran digunakan untuk menyampaikan masalah yang memungkinkan untuk penelitian lebih lanjut.

