

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Dinas Kesehatan Provinsi Lampung adalah unsur pelaksana otonomi daerah dalam bidang kesehatan dan dipimpin langsung oleh seorang Kepala Dinas (kadin). Dinas Kesehatan Provinsi Lampung dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sebagai pelanggannya dengan baik. Oleh karena itu, Dinas Kesehatan perlu mengaplikasikan strategi bisnis yang telah banyak diterapkan organisasi lainnya untuk memenuhi tuntutan pemenuhan kebutuhan pelayanan publik terutama pada Bidang Bina SDM dan Pemberdayaan Masyarakat yang mengurus tentang sumber daya manusia di bidang kesehatan.

Salah satu pelayanan publik pada Bidang Bina SDM dan Pemberdayaan Masyarakat yaitu Pelayanan dalam mengurus Surat Tanda Registrasi (STR) Tenaga Kefarmasian, sistem informasi yang masih berjalan saat ini tentang informasi pengambilan dan informasi seputar proses pengurusan STR masih secara manual atau masih dituliskan pada papan pengumuman dan di *file list* yang begitu banyak data sehingga memakan waktu yang lama untuk mengetahui informasi tersebut. Untuk mendapatkan informasi STR yang telah dapat diambil atau informasi-informasi lain mengenai STR tersebut, pengusul STR tersebut harus meluangkan waktu dan biaya untuk datang ke Dinas Kesehatan Provinsi Lampung hanya untuk sekedar mengetahui informasi pengambilan STR yang telah selesai. Tidak jarang para pengambil STR kecewa karena STR yang diurus belum

selesai dibuat, sehingga akan memakan biaya dan waktu yang tidak sedikit untuk sering datang ke kantor dinas sampai dengan informasi bahwa pengusul sudah dapat mengambil STR yang mereka usulkan.

Dalam perkembangan teknologi yang semakin gencar saat ini banyak berbagai metode strategi bisnis dikembangkan bertujuan untuk menarik pelanggan, salah satu metode tersebut adalah *Customer Relationship Management (CRM)*. CRM adalah strategi yang diterapkan untuk mempelajari kebutuhan dan perilaku konsumen agar perusahaan dapat mempertahankan konsumen tersebut dengan cara membangun relasi yang kuat antara konsumen dengan perusahaan. Tidak hanya perusahaan yang cocok untuk menerapkan metode ini untuk mengelola pelayanan terhadap pelanggan, instansi pemerintah seperti Dinas Kesehatan Provinsi Lampung sangat cocok untuk menerapkan metode ini guna memaksimalkan dalam melakukan pelayanan publik.

Metode CRM ini memerlukan teknologi sebagai media untuk mendukung dalam penerapannya, salah satu teknologi dari berbagai teknologi yang ada saat ini dan sangat tepat digunakan yaitu teknologi berbasis SMS. Teknologi ini mempunyai akses yang jauh hingga ke plosok sekali pun. Dalam penyebaran informasi secara cepat dan tepat lewat teknologi ini dapat menggunakan SMS dengan *server gateway* dan disebut juga dengan *SMS Gateway*, sehingga memungkinkan mengirim SMS dan teknologi *SMS Gateway* ini juga dapat memberikan tanggapan terhadap SMS yang masuk ke *server* secara otomatis sesuai format sms yang telah ditentukan.

Dengan *CRM* berbasis *SMS Gateway* ini maka informasi yang berkaitan dengan informasi pengambilan surat tanda registrasi (STR) tenaga kefarmasian yang telah selesai dapat tersampaikan dengan baik dan dapat digunakan untuk mempertahankan kepuasan pelayanan. *CRM* berbasis *SMS Gateway* ini diharapkan dapat membantu Dinas Kesehatan Provinsi Lampung dalam memberikan informasi pengambilan surat tanda registrasi (STR) tenaga kefarmasian yang telah selesai secara cepat dimanapun pengakses berada sehingga dapat menekan waktu dan biaya, serta proses dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan akan lebih cepat dan efisien.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis mengangkat judul tentang:

**“PERANCANGAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* BERBASIS *SMS GATEWAY* PADA DINAS KESEHATAN PROVINSI LAMPUNG”.**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang masalah yang ada, maka penulis merumuskan suatu permasalahan yang akan menjadikan dasar dalam penyusunan laporan praktik kerja lapangan ini, adapun rumusan masalah yang akan dibahas yaitu Bagaimana merancang *CRM* berbasis *SMS Gateway* pada Dinas Kesehatan Provinsi Lampung ?

### **1.3. Batasan Masalah**

Dengan maksud agar pembahasan dan penyusunan laporan dapat dilakukan secara terarah dan tidak menyimpang serta sesuai dengan apa yang diharapkan pada Perancangan *CRM (Customer Relationship Management)* berbasis *SMS Gateway* Pada Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, maka perlu ditetapkan batasan-batasan dari masalah yang dihadapi yaitu :

1. Penerapan Sistem ini hanya pada Bidang Bina SDM dan Pemberdayaan Masyarakat.
2. Laporan PKL ini hanya sebatas pada perancangan.
3. Pendekatan perancangan menggunakan terstruktur.
4. Perancangan sistem ini hanya untuk penginformasian Surat Tanda Registrasi (STR) Tenaga Kefarmasian.

### **1.4. Tujuan Penulisan Laporan PKL**

Penelitian dan pembuatan laporan praktek kerja lapangan ini bertujuan membangun dan mengembangkan aplikasi *CRM* berbasis *SMS Gateway* pada Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. Adapun tujuan dari pembangunan *CRM* ini adalah untuk mempermudah dalam pembuatan program.

### **1.5. Metode Pengumpulan Data**

Dalam rangka memperoleh data dan informasi yang menjadi bahan dalam laporan ini dan untuk mempermudah dalam penulisan laporan ini, maka pengumpulan data pada laporan ini dilakukan dengan beberapa metode yaitu:

### **1.5.1. Wawancara (*Interview*)**

Wawancara merupakan metode mengumpulkan data dengan cara bertanya langsung kepada pihak-pihak terkait mengenai data-data yang akan dibutuhkan dalam penulisan laporan. Dalam hal ini penulis melakukan diskusi dengan pembimbing lapangan dan karyawan tempat melakukan praktik kerja lapangan.

### **1.5.2. Pengamatan (*Observation*)**

Pengamatan merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang bisa dikatakan efektif untuk mengetahui proses kerja yang terjadi pada perusahaan, karena secara langsung mengamati terhadap obyek-obyek yang menjadi pokok permasalahan.

### **1.5.3. Tinjauan Pustaka (*Library Research*)**

Penelitian ini dilakukan dengan mempelajari atau membaca dari proses penulisan yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai bentuk bahan yang berupa buku, artikel dokumen yang ada kaitanya dengan penyusunan laporan.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan PKL, Metode Pengumpulan Data dan Sistematika Penulisan pada sebuah laporan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi menjelaskan tentang konsep dasar sistem, Pengertian aplikasi, Pengertian Veteriner, metode pengembangan sistem, Struktur, Bagan Alir Sistem, Pengertian DFD, Pengertian Basis Data, Kamus data, dan Relasi data.

## **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini menguraikan tentang Gambaran Umum Perusahaan yaitu: Sejarah singkat Perusahaan, Visi dan Misi, Tujuan, Struktur Organisasi dan Tugas-tugas masing-masing bagian produk-produk pada perusahaan.

## **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan tentang laporan aktifitas / kegiatan selama melakukan praktik kerja lapangan, analisis sistem yang sedang berjalan pada Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, usulan desain perancangan pengembangan sistem baru.

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab yang berisikan simpulan yang dapat di ambil dari hasil kajian pembahasan atas analisis Perancangan CRM (*Costumer Relationship Management*) berbasis *SMS Gateway* Pada Dinas Kesehatan Provinsi Lampung.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Penjelasan yang berisi pustaka yang diacu dalam penulisan laporan PKL dan disusun kebawah menurut abjad nama akhir penulis pertama.

## **LAMPIRAN**

Kelengkapan yang memuat keterangan atau informasi yang diperlukan pada pelaksanaan penelitian, untuk melengkapi laporan PKL.