BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan layanan suatu perusahaan atau instansi dapat berpengaruh terhadap minat suatu layanan maupun produk, semakin baik pelayanan yang diberikan akan semakin menguntungkan bagi pihak perusahaan atau instansi (Utomo *et al.*, 2016). Hal tersebut dapat dilakukan dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang kesehatan (Taufik, 2019). Pemanfaatan teknologi dalam bidang kesehatan dapat dilakukan dengan memberikan suatu wadah untuk mempermudah penyampaian informasi mengenai pelayanan maupun informasi terkait dengan keluhan pasien, sehingga dapat tercipta hubungan antara pasien dengan pihak kesehatan atau dapat disebut sebagai *customer relationship management* dengan tujuan agar saling memperoleh keuntungan pada pelayanan yang diberikan (Ardiana and Dwiputra, 2019).

Pemanfaatan teknologi informasi dalam manajemen hubungan pelanggan biasa diterapkan dalam konsep *customer relationship management* yang merupakan bentuk hubungan baik antara pasien dengan pihak puskesmas dengan adanya komunikasi dua arah guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan (Sumardi, 2019). Melalui konsep CRM, pihak puskesmas mampu mengusai strategi dalam mempertahankan maupun mengetahui kebutuhan pasien atau masyarakat dengan menggunakan media teknologi informasi dalam membantu masyarakat untuk menyampaikan informasi baik penilaian maupun keluhan (Ardiana and Dwiputra, 2019). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Purwanto and Dalis, 2018) telah menangani masalah pada puskes terkait

penyediaan pelayanan dan informasi yang telah menggunakan konsep *customer relationship management* untuk memberikan peningkatan pelayanan bagi pasien atau anggota maupun masyarakat dengan kerangka komponen diklasifikasikan dalam operasional, analitikal dan *collaborative.*

Penerapan pelayanan kesehatan kepada masyarakat biasa dilakukan oleh instansi kesehatan seperti Pusksesmas Biha Kecamatan Pesisir Selatan yang rutin dalam memberikan pelayanan kesehatan. Terdapat jenis-jenis pelayanan dan kegiatan kesehatan seperti Unit Gawat Darurat, Persalinan, Rawat Inap hingga Tindakan Medis (Hadijah, 2016). Prosedur penyampaian informasi kepada masyarakat melalui media brosur dengan informasi yang disampaikan seperti jadwal praktek dokter, informasi pelayanan keluarga berencana, informasi penyuluhan dan informasi mengenai vaksin instansi (Utomo *et al.*, 2016). Dalam peningkatan layanan puskes juga perlu memberikan wadah bagi masyarakat untuk memperudah proses pengaduan atau keluhan terhadap pelayanan yang diberikan (Ardiana and Dwiputra, 2019).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak puskesmas diperoleh permasalahan atau kekurangan pada pelayanan yang diberikan seperti belum adanya media atau wadah bagi masyarakat maupun pasien sebagai pelayanan penyampaian informasi dan penyampaian pengaduan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien atau masyarakat dari jenis-jenis pelayanan kesehatan yang diberikan. Prosedur penyampaian informasi kepada masyarakat melalui media brosur dan informasi yang disampaikan tidak secara merata dapat dilihat oleh masyarakat. Permasalahan pada jarak tempuh masyarakat ke Puskes masih relatif jauh dan keterbatasan waktu operasional

puskes hanya sampai pukul 14.00 WIB sehingga berdampak pada masyarakat yang sulit memperoleh informasi mengenai jadwal atau informasi tentang puskes. Oleh sebab itu pihak puskes sudah harus menerapkan sistem pelayanan dalam bentuk manajemen hubungan pelanggan dengan pemanfaatan teknologi informasi.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan suatu solusi untuk menangani permasalahan pelayanan dalam bentuk sistem informasi *customer relationship management* dalam bentuk wadah sebagai penyampaian informasi dan adanya proses pengaduan atau penyampain keluhan dari masyarakat kepada pihak puskesmas mengenai pelayanan yang diberikan (Ardiana and Dwiputra, 2019). Sehingga peneliti memberikan solusi dengan penerapan sistem secara *online* melalui media *website*, yang mampu diakses secara mudah dan cepat dangan jaringan internet (Urbieta *et al.*, 2019).

1.2 Perumusan masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana membangun sistem *customer relationship management* Puskes dalam upaya memberikan pelayanan terhadap masyarakat ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan yaitu :

1. Menghasilkan sistem pelayanan masyarakat dengan konsep CRM
2. Mempermudah proses pengaduan oleh masyarakat
3. Mempermudah melihat informasi puskes
4. Mempermudah proses konsultasi dan melihat hasil konsultasi

1.4 Batasan Masalah Penelitian

Adapun batasan masalah pada penelitian yang dibangun sebagai ruang lingkup pembahasan yaitu :

1. Data yang diolah berupa data pelayanan, data masyarakat, data pengaduan atau keluhan dan penilaian.
2. Proses CRM yang dihasilkan dapat memberikan informasi hanya seputar informasi pelayanan keluarga berencana, informasi penyuluhan dan informasi mengenai vaksin instansi.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dihasilkan dari pembuatan sistem yang dihasilkan yaitu memberikan kemudahan dalam mengelola dan mengevaluasi terhadap kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan konsumen serta mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pendaftaran pasien, melakukan pengaduan dan konsultasi kepada pihak puskesmas.