

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya diukur dari faktor besarnya perusahaan tersebut, lokasi yang strategis ataupun ketersediaan teknologi saja. Namun ada faktor penting lainnya yaitu pelayanan terhadap pelanggan. Mengapa penting karena pelayanan dapat memuaskan keinginan pelanggan dan membangun serta menjaga hubungan yang lebih baik antara perusahaan dengan pelanggan.

Misalnya dalam bidang kesehatan di Puskesmas Limba B di Kota Gorontalo. Meskipun banyak pengunjung yang datang berobat di Puskesmas ini tidak menjamin bahwa pelayanan puskesmas tersebut sudah baik. Alasan utama masyarakat berobat di Puskesmas karena lebih murah dibandingkan Rumah Sakit.

Pelayanan yang kurang baik ini terlihat dari pendaftaran pasien, pencarian data pasien yang dilakukan secara manual, sehingga menyebabkan antrian yang cukup lama bagi pasien yang akan berobat. Masalah lain adalah pengarsipan rekam medis di rak penyimpanan membuat rekam medis pasien harus dicari satu per satu dan seringkali rusak atau hilang, hal ini membuat dokter harus bertanya lagi riwayat berobat pasien sebelumnya, serta resep pasien dari dokter masih ditulis disecarik kertas sehingga memungkinkan resep tersebut bisa hilang atau tercecer.



Untuk mengatasi permasalahan diatas peneliti akan mengimplementasikan *e- CRM* sebagai alternatif yang lebih baik untuk memperbaiki tingkat pelayanan pada puskesmas Limba B Kota Gorontalo. *E-CRM* itu sendiri adalah strategi bisnis yang pelayanannya menggunakan elektronik sehingga pelayanan kepada pelanggan diharapkan lebih baik.

Dengan adanya *e-CRM* ini dapat memberikan pelayanan lebih kepada pasien yaitu pasien yang berobat melakukan pendaftaran di bagian pendaftaran, dan sistem secara otomatis akan mengolah data pasien tersebut ke dokter, kasir dan apotik. Hanya fisik dari pasien tersebut lah yang berobat tapi pasien tidak perlu disibukkan dengan alur dari sistem serta penggunaan sistem yang ada di puskesmas tersebut. Pasien hanya cukup menunjukan *id card* untuk mengenali pasien. Ditambah lagi dengan fitur layanan dalam bentuk artikel, berita dan profil yang dapat menyediakan informasi mengenai layanan yang ada pada puskesmas dan juga terdapat fitur untuk memberikan layanan dokter yang bersifat personal kepada pelanggan atau pasiennya.

Pada penelitian ini pengembangan sistem dilakukan dengan menggunakan metodologi *Research and Development (R&D)*, yang dalam beberapa tahapannya adalah ujicoba untuk menilai apakah pasien bisa mendapatkan pelayanan yang baik terhadap sistem yang akan dibuat. Salah satu teknik yang dilakukan untuk menilai hasil kepuasan pasien untuk memperoleh pelayanan adalah dengan cara Wawancara atau Tanya jawab.

Maka dengan adanya *e- CRM* diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik kepada pasien yang akan berobat di Puskesmas Limba B Kota Gorontalo.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka rumusan masalahnya adalah bagaimana mengimplementasikan *e-CRM* pada Puskesmas Limba B agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

- a. Implementasi *e-CRM* dilakukan di Puskesmas Limba B Kota Gorontalo.
- b. *E-CRM* meliputi layanan Rawat Jalan yang terdiri dari poli umum gigi, THT, Medical *CheckUp*, KIA dan layanan Rawat Inap .

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk Mengimplementasikan *e-CRM* pada Puskesmas Limba B di Kota Gorontalo agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat-manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

- a. Pelayanan pada pengunjung puskesmas menjadi lebih baik.
- b. Membantu pihak Puskesmas dalam mengolah data pengunjung Puskesmas baik dari segi pendaftaran sampai dengan pembayaran