

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Poliklinik Hewan Yogyakarta merupakan poliklinik milik dinas kota Yogyakarta yang di peruntukkan bagi hewan yang mendapati masalah kesehatan dan yang beralamatkan di Jl. Tegalturi, Giwangan, Umbulharjo, Kota Yogyakarta. Poliklinik ini melayani berbagai macam pelayanan yang cukup memadai seperti pertolongan pertama pada hewan yang sedang sakit, vaksinasi, mandi sehat (*grooming*), dan pemeriksaan rutin bulanan.

Selama ini UPT Poliklinik Yogyakarta melakukan pencatatan data hewan dengan cara manual yaitu dengan mencatat di kertas file dan buku-buku besar. UPT Poliklinik Yogyakarta ini dikenal hanya melalui informasi dari pemilik hewan yang pernah mendatangi poliklinik tersebut, sehingga keberadaan poliklinik ini kurang di kenal luas oleh para pemilik hewan. Pemilik hewan pun hanya dapat memperoleh informasi lengkap mengenai pelayanan yang ada di klinik ini apabila mereka datang langsung ke poliklinik.

Pasang surut jumlah pasien yang berkunjung sering di alami pada UPT Poliklinik Hewan Yogyakarta. Hal ini di sebabkan karena banyaknya rumah sakit dan klinik di jogja yang semakin berkembang dan bersaing secara ketat. Hewan disini merupakan aset yang sangat berharga bagi UPT Poliklinik Yogyakarta, oleh karena itu bisa mempertahankan dan memberikan kepuasan pada pemilik hewan atau pengunjung serta menjalin hubungan yang lebih baik

antara UPT Poliklinik dengan pemilik hewan sudah menjadi keharusan. Dalam dunia medis, paradigma tersebut masih belum di sadari betul para pengelola - pengelola klinik. Untuk mengubah pandangan tentang nilai hewan bagi poliklinik membutuhkan adanya perubahan , maka dapat di terapkannya konsep *Customer Relationship Management (CRM)* sehingga pihak UPT Poliklinik Yogyakarta dapat menjalankan hubungan pendekatan ke pemilik hewan dalam jangka waktu yang lama agar senantiasa dapat memberikan bentuk perhatian berupa mengingatkan kapan jadwal kontrol atau pemberian vaksin secara periodik agar jangan sampai pemilik terlambat melakukan kontrol dan vaksinasi periodik kepada hewan peliharaannya.

UPT Poliklinik Yogyakarta belum terdapat suatu *website* yang dapat digunakan untuk melakukan pendaftaran pemeriksaan. UPT Poliklinik Yogyakarta ini, dalam penyampaiaan informasi tentang pengingat jadwal pemeriksaan berikutnya pun masih menggunakan lisan untuk memberitahukan informasi secara pribadi kepada pemilik hewan.

Dari kondisi yang ada UPT Poliklinik Yogyakarta ini, maka perlu dibuatnya suatu sistem yang dapat menyimpan data secara terkomputerisasi dengan menggunakan *database* yang dapat menyimpan data-data penting yang ada di UPT Poliklinik Yogyakarta. sehingga dapat mempermudah untuk menerapkan *customer relationship management* yang ada di UPT Poliklinik Yogyakarta. untuk dapat memberikan suatu informasi tentang jadwal vaksinasi, jadwal pemeriksaan rutin bulanan hewan peliharaan kepada pemilik melalui *website* dan menggunakan *Short Message Service (SMS)* untuk memberikan informasi tersebut secara personal kepada pemilik Hewan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah tersebut, maka dapat di rumuskan sebagai berikut :

Bagaimana penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* di UPT Poliklinik Yogyakarta berbasis web?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah didapatkan beberapa ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan laporan penelitian ini, yaitu :

1. Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* hanya di khususkan pada pendaftaran pemeriksaan, informasi rekap medis, informasi jadwal pemeriksaan berikutnya melalui *website* dan menggunakan *short message service (SMS)*
2. Pemilik Hewan dapat mendaftarkan diri terlebih dahulu melalui website sebelum melakukan pendaftaran pemeriksaan dan pemeriksaan. Nantinya informasi yang diberikan seperti daftar rekap medis, jadwal pemeriksaan dan info *layanan* bisa di akses secara online.
3. Pemberitahuan atau pengingat jadwal kontrol yang diberikan pihak UPT Poliklinik Yogyakarta kepada pemilik hewan dilakukan melalui SMS (*Short Message Service*) Gateway yang bersifat *one way*.

4. Dengan adanya *Customer Relationship Management* dan SMS (*Short Message Service*) Gateway. Pasien mendapatkan informasi berupa :
 - Pemberitahuan kapan (hari, tanggal) jadwal kontrol harus dilakukan oleh hewan
 - Informasi riwayat pemeriksaan hewan peliharaan
5. Masyarakat umum hanya dapat melihat informasi layanan dan jadwal pemeriksaan, Lokasi UPT Poliklinik Yogyakarta. Serta masyarakat umum dapat memberikan masukan kepada UPT Poliklinik melalui kolom kritik dan saran.
6. Didalam ruang lingkup ini terdapat 5 pengakses website yaitu *user* sebagai Masyarakat umum, *user* sebagai Pemilik Hewan, *user* sebagai Dokter, *user* sebagai Petugas dan *user* sebagai Pimpinan UPT
7. Jenis hewan yang masuk dalam kriteria pemeriksaan adalah hewan peliharaan dan hewan ternak sesuai yang ada pada poliklinik hewan Yogyakarta.
8. PHP yang di gunakan adalah *Framework Code Igniter* dengan model MVC (*Model, View, Controller*)

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuannya dari penelitian ini yaitu menerapkan sistem pelayanan pada UPT Poliklinik Yogyakarta dengan konsep *Customer Relationship Management* dan memanfaatkan *short message service (SMS) gateway* sebagai fitur untuk pengiriman pesan jadwal kontrol berikutnya pada pemilik hewan secara personal.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Bagi pada UPT Poliklinik Yogyakarta, dapat menjadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan layanan yang lebih baik untuk mencari pasien baru di samping tetap memelihara tingkat kepuasan pemilik hewan yang sudah ada.
2. Bagi pemilik hewan, dapat mempermudah, karna sebagai pengingat kapan seharusnya melakukan pemeriksaan berikutnya dan dapat mengetahui tentang informasi jenis - jenis layanan yang ada di UPT Poliklinik, serta dapat melakukan pendaftaran sebelum periksa melalui web.
3. Bagi Masyarakat Umum, dapat mempermudah masyarakat untuk dapat mengetahui tentang layanan yang ada di UPT Poliklinik Hewan Yogyakarta dan mendapatkan informasi mengenai UPT Poliklinik Yogyakarta.
4. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menjadi referensi dan masukan bagi peneliti berikutnya yang meneliti permasalahan serupa secara lebih mendalam mengenai bagaimana menerapkan sistem untuk menjaga hubungan baik antara pelanggan atau pemilik hewan
5. Bagi penulis, dapat mengimplementasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan, mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori, tinjauan pustaka membahas mengenai uraian kajian dari berbagai pustaka. Sedangkan dasar teori menjelaskan mengenai UPT Poliklinik Hewan Yogyakarta, konsep CRM, Framework Code Igniter, SMS (*Short Message Service*) Gateway.

Bab III Analisis dan Perancangan Sistem, berisi penjelasan mengenai analisis sistem, perangkat pendukung yang digunakan, kebutuhan data serta hasil keluaran, perancangan sistem yang meliputi diagram arus data level 0 atau konteks dan level 1, diagram alir sistem, rancangan tabel basis data, relasi antar tabel, rancangan arsitektur sistem, serta rancangan masukan dan keluaran.

Bab IV Implementasi dan Pembahasan Sistem, berisi implementasi dari dan Penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) studi kasus pada UPT Poliklinik yang berada di Yogyakarta, serta pembahasan mengenai sistem yang dibangun.

Bab V Kesimpulan dan Saran, berisi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian.