

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Klinik merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang disediakan untuk masyarakat umum. Klinik dr. M. Suherman adalah salah satu klinik yang berlokasi di Kabupaten Jember. Klinik ini cukup dikenal masyarakat Kecamatan Sumbersari, khususnya bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember karena merupakan salah satu fasilitas yang disediakan pihak kampus bagi mahasiswa, dosen, dan karyawan. Kondisi pelayanan pasien di klinik dr. M. Suherman masih membuat sejumlah pasien merasa kurang nyaman dengan sistem pelayanan yang ada, salah satu contohnya ketika hendak mendaftar untuk berobat pasien masih harus datang langsung ke klinik untuk melakukan pendaftaran, pendaftaran belum dapat dilakukan secara online, informasi jadwal praktek dokter tidak dapat diakses dengan mudah, serta belum adanya media untuk menyampaikan keluhan pelayanan yang diberikan. Jika hal tersebut tidak segera ditangani maka kemungkinan akan menyebabkan pasien akan beralih menggunakan pelayanan jasa kesehatan di klinik lain dan akan berpengaruh pada jumlah penurunan profit yang didapatkan pada klinik.

Pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menghadapi pelanggan yang membutuhkan perhatian yang tinggi. Pelayanan yang mempermudah pasien dapat memberikan keselarasan terhadap kebutuhan pelanggan dan akan membuat pelanggan tidak beralih menggunakan jasa dari perusahaan lain (Hendra Pradipta.2017). Salah satu cara yang dapat ditempuh pihak klinik untuk membangun loyalitas pasien adalah dengan menerapkan konsep *Customer Relationship Management (CRM)* pada sistem pelayanan pasien.

Customer Relationship Management merupakan suatu strategi pemasaran perusahaan yang menginginkan pelanggan atau konsumen mereka tetap membeli produk atau memakai jasa mereka. Maka dari itu perlu dibangun sebuah sistem informasi pelayanan pasien. Dengan diterapkannya CRM pada sistem informasi pelayanan pasien pada klinik diharapkan bisa menumbuhkan suatu hubungan yang

baik dengan adanya komunikasi dua arah antara pihak klinik dengan pihak pasien ini dan dapat membantu pihak klinik dalam menciptakan kepercayaan pasien untuk menggunakan jasa kesehatan di klinik tersebut. Sehingga tingkat kepuasan pasien dapat meningkat dengan adanya pelayanan yang diberikan yang menerapkan konsep CRM.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap sistem informasi pelayanan pasien menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menentukan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, serta faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan. Sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan pengembangan pada aplikasi sistem informasi pelayanan pasien dikemudian hari

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan dari penelitian ini yaitu:

1. Berapakah tingkat kepuasan pasien terhadap sistem informasi pelayanan pasien menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.
2. Atribut/ Pernyataan apa saja yang dianggap penting oleh pasien tetapi pada kenyataannya belum sesuai dengan harapan pasien

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Analisa yang diambil meliputi pelayanan terhadap pasien klinik dr. M. Suherman.
2. Aplikasi yang dibangun berbasis website.
3. Metode yang digunakan untuk menganalisa kepuasan pasien terhadap sistem informasi pelayanan pasien adalah metode *Importance Performance Analysis*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui hasil dari tingkat kepuasan pasien terhadap sistem informasi pelayanan pasien menggunakan metode *Importance Perfirmance Analysis*.
2. Untuk mengetahui atribut/ Pernyataan apa saja yang dianggap penting oleh pasien agar diprioritaskan untuk pengembangan sistem informasi pelayanan pasien.

1.5 Manfaat penelitian

1. Klinik dr. M. Suherman dapat meningkatkan pelayanan dan pemasarannya.
2. Dapat mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada pasien.
3. Sebagai rekomendasi kepada pihak klinik dr. M. Suherman agar dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga pihak klinik dapat memperbaiki pelayanan yang dianggap belum maksimal.

