



Aplikasi *Customer Relationship Management* Berbasis Website Pada Klinik Mitra Palembang

Website-Based Customer Relationship Management Application at Mitra Palembang Clinic

Pebria Senjani

Universitas Multi Data Palembang, Indonesia

*Email: febriajenani14@mhs.mdp.ac.id

*Correspondence: ¹⁾ *Pebria Senjani*

DOI:

ABSTRAK

Klinik Mitra adalah klinik pelayanan medik yang berlokasi di Jl. Dr. M. Isa No. 142 Kel. Duku Kec. Ilir Timur 11 Kota Palembang yang mana pengolahan data dan juga proses menentukan janji temu dokter masih dilakukan manual, pada pengolahan data klinik masih menggunakan Ms. Word dan Ms. Excel. Tujuan penelitian sistem ini yaitu untuk membangun sistem informasi berbasis web customer relationship management, membantu pasien membuat janji temu dengan dokter secara online, membantu mengingatkan pasien jadwal pemeriksaan, membantu pasien mengetahui layanan yang disediakan oleh klinik mitra dan metode yang digunakan yaitu metode literature review, yang mana setiap fase yang dilakukan secara berulang dan membangun sistem dengan bahasa pemrograman PHP, MySQL dan JavaScript. Hasil pengembangan sistem ini membantu pasien lebih mudah membuat janji temu dengan dokter secara online, pasien dapat mengetahui informasi jadwal dokter yang praktik dan membantu pasien jadwal kunjungan kontrol pada klinik, dengan menggunakan menu buat janji temu yang ada pada menu jadwal dokter, pasien dapat melihat informasi mengenai layanan yang tersedia pada klinik mitra dan pasien dapat melihat jadwal dokter yang sedang praktik pada menu jadwal dokter. Sistem ini diharapkan dapat membantu kinerja yang ada pada klinik dan dapat mempermudah pasien melakukan janji temu pada klinik.

Kata Kunci: Web, *Customer Relationship Management*, PHP, MySQL, Java Script, Klinik.

ABSTRACT

Mitra Clinic is a medical service clinic located on Jl. Dr. M. Isa No. 142 Kel. Duku Kec. Ilir Timur 11 Palembang City where data processing and also the process of determining doctor appointments are still carried out manually, in clinical data processing still using Ms. Word and Ms. Excel. The purpose of this system research is to build a web-based customer relationship management information system, help patients make appointments with doctors online, help remind patients of examination schedules, help patients find out the services provided by partner clinics and the method used, namely the literature review method, where each phase is carried out repeatedly and build a system with PHP programming language, MySQL and JavaScript. The results of the development of this system help patients more easily make appointments with doctors online, patients can find out information on the schedule of doctors who practice and help patients schedule control visits at the clinic, by using the make an appointment menu on the doctor's schedule menu, patients can see information about services available at partner clinics and patients can see the schedule of

doctors who are practicing on the doctor's schedule menu. This system is expected to help the performance of the clinic and can make it easier for patients to make appointments at the clinic.

Keywords: *Web, Customer Relationship Management, PHP, MySQL, PHP, MySQL, JavaScript, cilinic.*

PENDAHULUAN

Klinik Mitra merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar dan spesialistik yang selalu mengutamakan keselamatan pasien dan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu yang di lakukan secara profesional pada setiap bidangnya serta instalasi farmasi yang diselenggarakan lebih dari satu jenis tenaga kesehatan (perawat dan bidang) dan di pimpin oleh dokter umum (Anggraheni et al., 2021). Klinik Mitra menjadi instansi layanan kesehatan opsional yang berfungsi sebagai usaha *preventif* (pencegahan) dan *operatif* (penanggulangan) pada pasien. Klinik Mitra yang berlokasi di Jl. Dr. M. Isa No. 142 Kel. Duku Kec. Ilir Timur 11 Kota Palembang yang berdiri kurang lebih 23 tahun lamanya dan memiliki 18 karyawan.

Berdasarkan wawancara dengan ibu diti salah satu staff di Klinik Mitra pada proses pengelolaan data pasien menggunakan software *ms. Word dan ms. Excel*, sehingga fasilitas belum terpenuhi yaitu dibutuhkannya sarana *booking online* yang mana pada aplikasi booking online tersebut terdapat fitur yang akan membantu mengingatkan pasien jadwal kunjungan kesehatan. Karena pada permasalahan yang ada proses registrasi untuk janji temu dengan dokter masih dilakukan secara manual menggunakan menggunakan kertas yang akan diisi oleh pasien yang kemudian pasien akan dipanggil dan setelah itu akan masuk buku rekapan, kemudian setelah dilakukan pemeriksaan kesehatan tidak sedikit pasien yang tidak kembali melakukan kontrol kesehatan ulang yang dikarenakan lupa dan minimnya komunikasi yang diberikan oleh Klinik Mitra. Hal ini membuat calon pasien akan kesulitan dikarenakan harus mendatangi klinik mitra yang memerlukan waktu cukup lama untuk mendaftar, pasien kesulitan untuk melihat jadwal dokter yang sedang praktik pada hari itu, belum ada pengingat bagi pasien terkait waktu kunjungan kontrol pemeriksaan sehingga pasien lupa ada jadwal janji temu dengan dokter, tidak adanya informasi yang bisa didapat secara online mengenai layanan yang tersedia pada klinik, serta pasien kesulitan untuk membuat janji temu kontrol kesehatan dikarenakan pasien harus datang atau melalui telepon dan kadang telepon sibuk. Permasalahan ini juga dapat mempengaruhi kinerja staff dalam mendata pasien dikarenakan kesulitan akibat sistem pendaftaran yang masih manual sebab jumlah pasien terus bertambah. Dengan mengetahui permasalahan yang ada pada klinik mitra maka diperlukan perbaikan mengelola informasi, perbaikan yang dilakukan yaitu pada sistem komputerisasi yang baik tentunya dapat memperkecil permasalahan yang ada pada klinik mitra seperti proses registrasi pasien secara online. Dengan hal tersebut dapat mempengaruhi peningkatan pelayanan kepada konsumen dan kualitas klinik mitra.

Sebagai alat untuk mempererat hubungan dengan pasien, penulis membangun aplikasi *booking online*. Pada aplikasi ini terdapat fitur yang akan membantu pihak klinik dalam menjaga relasi dengan pasien dengan membantu mengingatkan pasien waktu kontrol dokter pada klinik mitra, tujuan penelitian ini yaitu untuk membangun aplikasi CRM yang akan membantu klinik mitra menumbuhkan suatu hubungan baik antara pihak klinik dan pasien dan dibantu dengan dukungan jurnal penelitian terdahulu.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan pada Klinik Mitra yang masih menggunakan sistem manual dalam registrasi pasien, menyebabkan sulitnya kontrol pemeriksaan ulang dan kurangnya komunikasi dengan pasien. Dalam wawancara dengan staf, terungkap bahwa pengelolaan data pasien menggunakan software ms. Word dan ms. Excel, dan belum ada sarana booking online. Karena itu, penelitian ini bertujuan untuk membangun aplikasi Customer Relationship Management (CRM) yang membantu Klinik Mitra dalam menjaga hubungan dengan pasien.

Penelitian terdahulu yang dilakukan (Utomo et al., 2016) membahas tentang penerapan Customer Relationship Management untuk meningkatkan hubungan dengan pasien dengan meningkatkan pelayanan pada pasien dan memberikan kemudahan pasien untuk mengetahui informasi yang diperlukan. Penelitian terdahulu yang dilakukan (Hanifah et al., 2018) membahas tentang memberikan kemudahan pasien yang ingin melakukan pengobatan pada klinik berupa daftar e-cara online, dan riwayat penyakit, dokter dapat membalas konsultasi dan melakukan diagnosa penyakit, serta melihat data medis pasien. Serta sistem diharapkan dapat memudahkan klinik untuk dapat mengelola data medis pasien agar tetap ada dan dapat dilakukan lebih mudah dan transparan. Penelitian terdahulu yang dilakukan (Oktaviani et al., 2020) membahas tentang membuat sistem yang akan dapat membantu dan mempermudah pengelolaan informasi kepada pasien, serta mempercepat penanganan dari pasien tersebut, untuk menghasilkan laporan-laporan yang diinginkan secara cepat dan akurat.

Tujuan dari pengembangan sistem ini adalah untuk membuat sebuah aplikasi CRM yang membantu pasien dalam mengingat jadwal kontrol, yang mana pihak klinik akan mengingatkan melalui aplikasi yang dibangun, membangun aplikasi untuk melakukan pemesanan atau menentukan janji temu dengan dokter secara online, membantu mengingatkan pasien jadwal kunjungan kesehatan setelah dilakukan pemeriksaan dan untuk membantu pasien mengetahui layanan yang disediakan oleh Klinik Mitra. Berdasarkan permasalahan yang telah ada, maka manfaat penelitian ini adalah mempermudah calon pasien melakukan janji temu dengan dokter secara online, meminimalisir waktu yang dibutuhkan pada saat menentukan janji temu dengan dokter dan mempermudah pasien melihat jadwal dokter yang praktik pada hari itu dan hari lain.

METODE

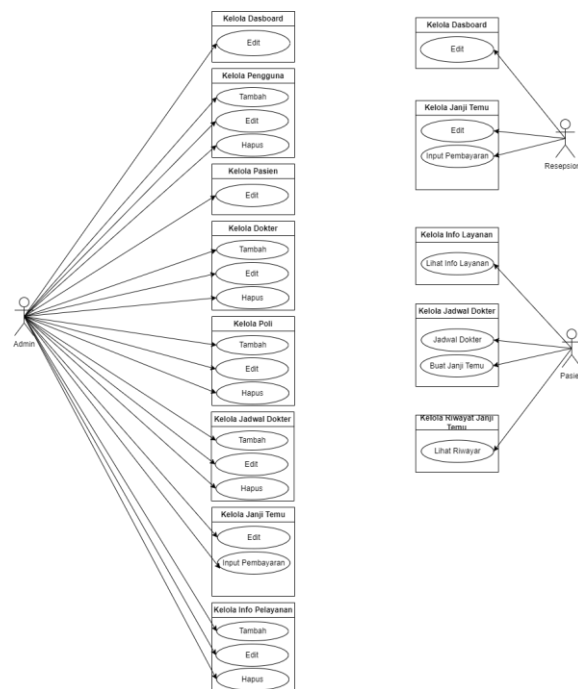
Penelitian ini menggunakan *literatur review*. Pengumpulan data primer wawancara bersama ibu diti salah satu staff pada Klinik Mitra untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan untuk mengetahui permasalahan yang ada pada Klinik Mitra. Proses wawancara dilakukan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi maupun data secara akurat, mendalam, sekaligus menjadi pelengkap informasi pada saat penelitian. Selanjutnya observasi pada tahap ini penulis melakukan pengamatan terkait data yang akan diperlukan pada objek penelitian ini. Peneliti melakukan pengamatan untuk meninjau, mengawasi, dan meneliti, berdasarkan informasi yang didapatkan dari hasil observasi pada saat melakukan inputan registrasi janji temu dengan dokter oleh pasien yaitu menggunakan kertas yang akan diisi oleh pasien dan kemudian pasien akan dipanggil. Pengumpulan data sekunder situs web yaitu pada tahap ini peneliti menggunakan situs web sebagai alat untuk sumber acuan agar menjadi pendukung kuat bahwa suatu karya ilmiah tersebut benar adanya yang mampu dipertanggung jawabkan oleh penulisnya. Peneliti mengumpulkan berbagai jurnal dari internet dan contoh proposal tugas akhir sebagai referensi yang berkaitan dengan objek yang akan diteliti. Metode untuk mencari literatur atau sumber pustaka juga dilakukan berdasarkan referensi dan berbagai diskusi pembahasan baik dengan

dosen maupun dengan orang yang ahli pada kasus bahan penelitian. Referensi didapatkan dari peneliti-peneliti yang terlebih dahulu melakukan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Use Case Diagram

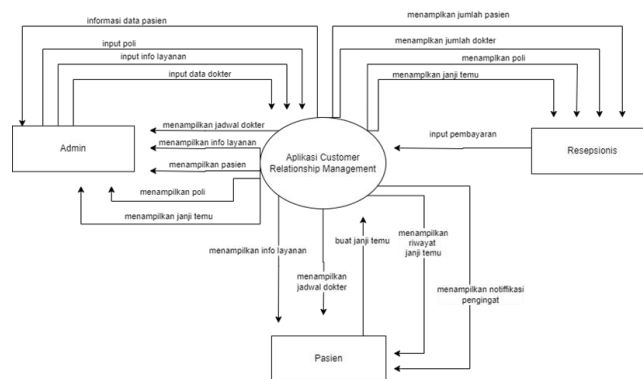
Komponen antara aktor menggunakan sistem yang ada dengan demikian use case bisa dipresentasikan menggunakan urutari yang sederhana dan akan mudah dipahami, manfaat use case ini sendiri berguna untuk meudahkan komunikasi.



Gambar 1. Use Case Diagram

Context Diagram

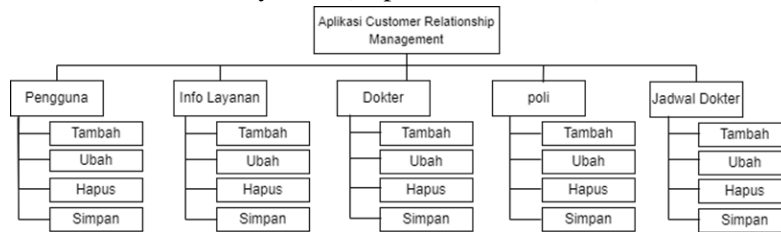
Context Diagram atau diagram konteks adalah DFD awal dalam sebuah proses (Amijaya et al., 2019). Diagram konteks menunjukkan sebuah proses inti yang kemudian akan didekomposisikan menjadi proses yang lebih detail. Diagram konteks menggambarkan semua entitas luar yang menerima atau memberikan informasi ke sistem.



Gambar 2. Context Diagram

Diagram Dekomposisi

Diagram Dekomposisi adalah alat perencanaan dalam model proses yang lebih rinci dan sering disebut dengan hirarki dalam struktur system (Supartha et al., 2023).



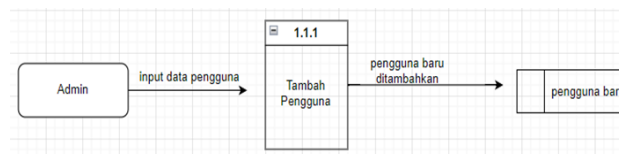
Gambar 3. Diagram Dekomposisi

Data Flow Diagram

Data Flow Diagram (DFD) yaitu suatu diagram yang menggambarkan aliran data atau sebuah proses sistem (Pranatawijaya et al., 2019).

Diagram detail tambah pengguna

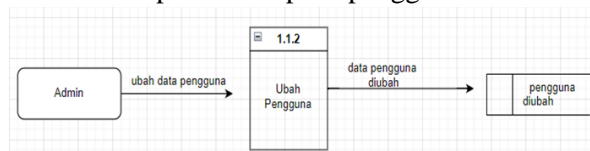
Dalam Detail Tambah Pengguna yang berperan dapat menambahkan pengguna yaitu admin, kemudian pasien akan mendaftar sebagai pengguna baru yang man sistem akan mengkonfirmasi ke dalam data base.



Gambar 4. Diagram Detail Tambah Pengguna

Diagram Detail Ubah Pengguna

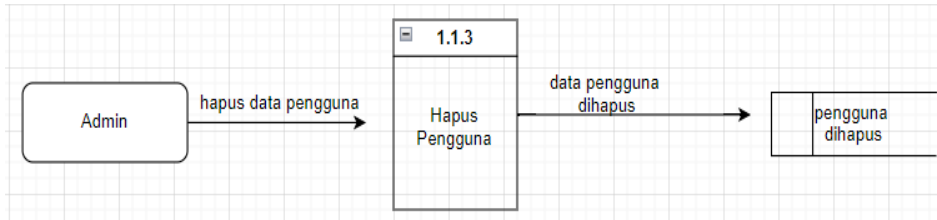
Diagram Detail Ubah Pengguna adalah penjelasan yang terkait dengan data yang akan diubah. Dimana admin yang dapat melakukan perubahan pada pengguna.



Gambar 5. Diagram Detail Ubah Pengguna

Diagram Detail Hapus Pengguna

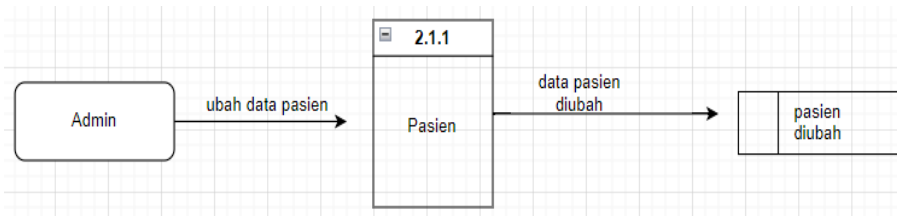
Diagram detail Hapus Pengguna yaitu admin dapat menghapus pengguna aplikasi (Voutama & Novalia, 2021). Jika admin telah melakukan hapus terhadap pengguna maka pengguna tersebut kemudian sistem akan mengkonfirmasi penghapusan.



Gambar 6. Diagram Detail Hapus Pengguna

Diagram Detail Ubah Pasien

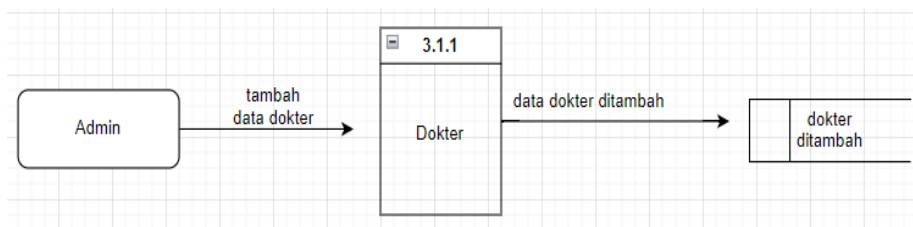
Diagram Detail Ubah Pasien admin yang dapat mengubah data pada data Pasien, ketika admin mengubah data pasien kemudian sistem akan mengkonfirmasi dan data pasien sudah berubah.



Gambar 7. Diagram Detail Ubah Pasien

Diagram Detail Tambah Dokter

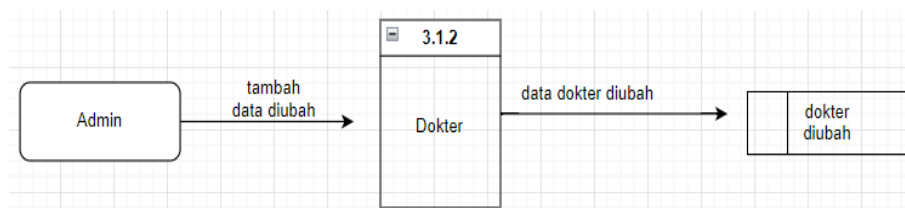
Diagram Detail Tambah Dokter yaitu aksi yang dapat dilakukan oleh admin ketika ada penambahan dokter, ketika melakukan penambahan sistem akan menyimpan data yang telah ditambah oleh admin pada sistem.



Gambar 8. Diagram Detail Tambah Dokter

Diagram Detail Ubah Dokter

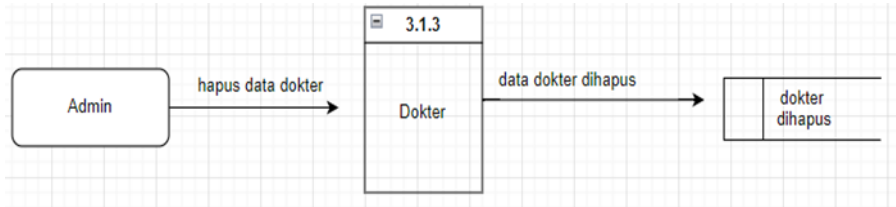
Diagram Detail Ubah Dokter, yang mana pada aksi ini admin dapat melakukan perubahan terhadap data dokter.



Gambar 9. Diagram Detail Ubah Dokter

Diagram detail Hapus Dokter

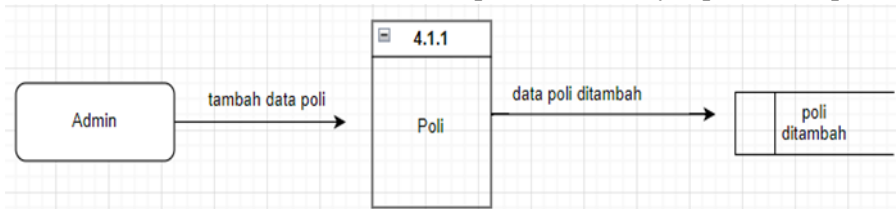
Diagram Detail Hapus Dokter, pada aksi ini admin dapat menghapus data dokter ketika dokter menekan hapus maka data pada sistem dihapus.



Gambar 10. Diagram Hapus Dokter

Diagram Detail Tambah Poli

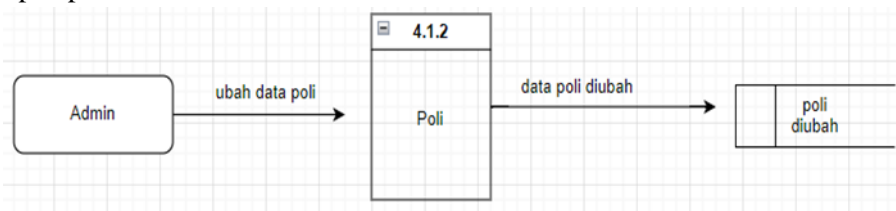
Diagram Detail Tambah Poli yaitu admin dapat menambahkan poli yang dibutuhkan, setelah melakukan penambahan kemudian sistem akan memproses dan menyimpan sesuai perintah admin.



Gambar 11. Diagram Detail Tambah Poli

Diagram Detail Ubah Poli

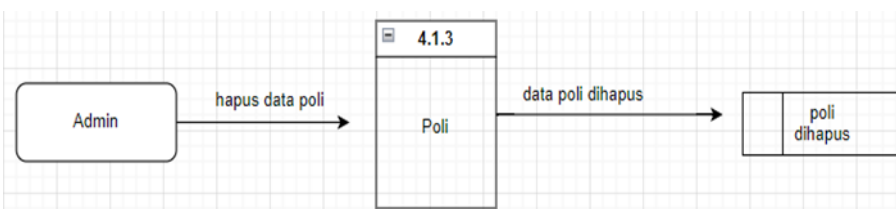
Diagram Detail Ubah Poli yaitu aksi yang dapat dilakukan oleh admin pada poli, admin dapat mengubah data poli ketika admin sudah melakukan perubahan kemudian sistem akan melakukan proses yaitu menyimpan perubahan.



Gambar 12. Diagram Detail Ubah Poli

Diagram Detail Hapus Poli

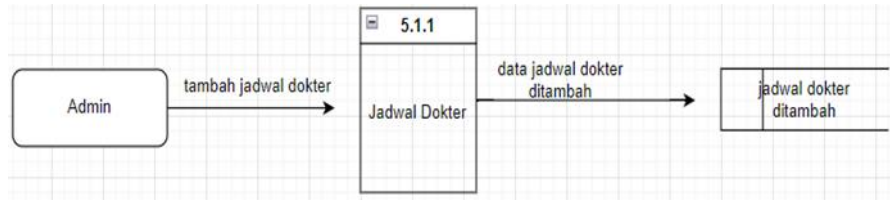
Diagram Detail Hapus Poli admin dapat menghapus poli tersebut, ketika melakukan aksi hapus kemudian



Gambar 13. Diagram Detail Hapus Poli

Diagram Tambah Jadwal Dokter

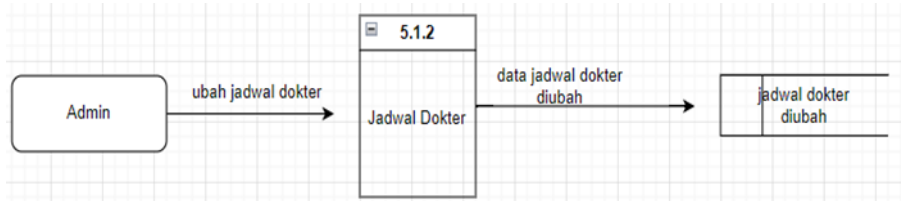
Diagram Tambah Jadwal Dokter yaitu admin yang dapat menambahkan jadwal dokter sesuai yang diinginkan. Setelah melakukan penambahan jadwal dokter sistem akan memproses dan menyimpan.



Gambar 14. Diagram Detail Tambah Jadwal Dokter

Diagram Edit Jadwal Dokter

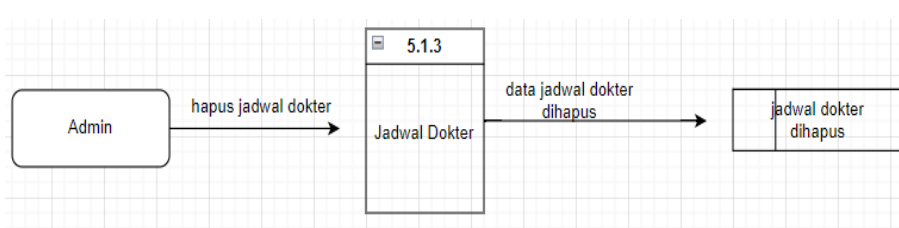
Diagram Edit Jadwal Dokter yaitu aksi yang dapat dilakukan oleh sistem dengan admin yang mengendalikannya. Admin dapat melakukan perubahan terhadap jadwal dokter tersebut kemudian sistem akan merespon dengan menyimpan data yang telah di edit oleh admin.



Gambar 15. Diagram Detail Edit Jadwal Dokter

Diagram Detail Hapus Jadwal Dokter

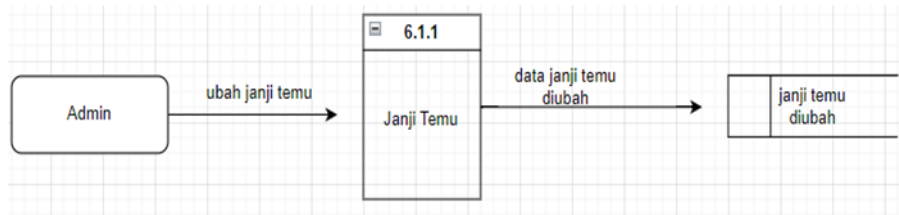
Diagram Detail Hapus Jadwal, pada aksi ini admin dapat menghapus data dokter ketika admin melakukan aksi hapus maka sistem akan merespon dan memproses aksi yang dilakukan oleh admin, sistem akan menghapus data yang akan dihapus admin.



Gambar 16. Diagram Detail Hapus Jadwal Dokter

Diagram Detail Ubah Janji Temu

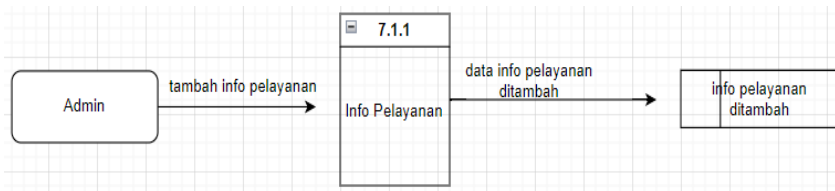
Diagram Detail Ubah Janji Temu yaitu admin dapat melakukan aksi edit pada janji temu, yang mana pada aksi ubah janji tersebut berupa booking dan selesai. Ketika pasien sudah melakukan pemeriksaan kemudian pasien akan ditandai dengan selesai.



Gambar 17. Diagram Detil Edit Janji Temu

Diagram Detail Tambah Info Pelayanan

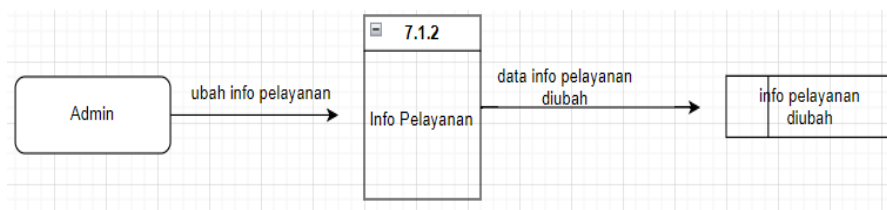
Diagram Detail Tambah Info Pelayanan yaitu proses yang dapat dilakukan oleh admin, ketika admin melakukan penambahan info layanan maka sistem akan memproses dan menyimpan data yang telah ditambahkan oleh admin dan masuk kedalam database.



Gambar 18. Diagram Detail Tambah Info Pelayanan

Diagram Detail Ubah Pelayanan

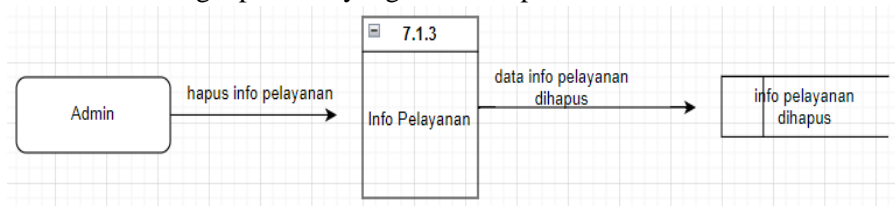
Diagram Detail Ubah Pelayanan yaitu pelayanan yang tersedia pada klinik, dan aksi edit ini admin yang dapat melakukan perubahan terhadap info pelayanan (Fahmi & Indahyanti, 2024). Admin melakukan perubahan kemudian sistm akan memproses aksi yang dilakukan oleh admin dan kemudian akan menyimpannya.



Gambar 19. Diagram Detail Edit Info Pelayanan

Diagram Detail Hapus Info Pelayanan

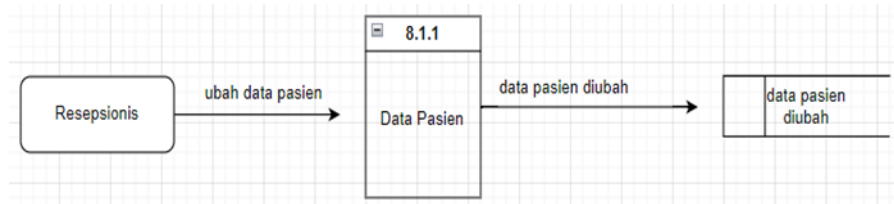
Diagram Detail Hapus Info Pelayanan, pada aksi ini admin dapat menghapus data pelayanan ketika admin melakukan aksi hapus maka sistem akan merespon dan memproses aksi yang dilakukan oleh admin, sistem akan menghapus data yang akan dihapus admin.



Gambar 20. Diagram Detail Hapus Info Pelayanan

Diagram Detail Ubah Pasien

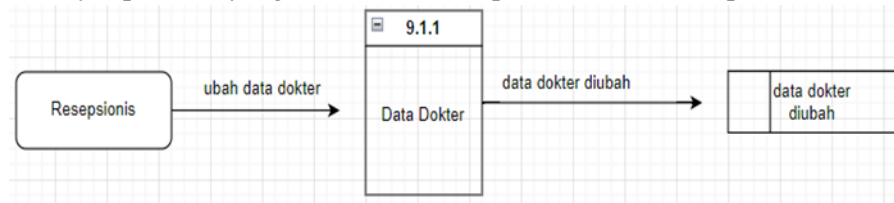
Pada aksi ini resepsionis dapat melakukan perubahan pada data pasien, setelah melakukan perubahan kemudian sistem akan merespon dan menyimpan perubahan.



Gambar 21. diagram Detail Ubah Pasien

Diagram Detail Ubah Dokter

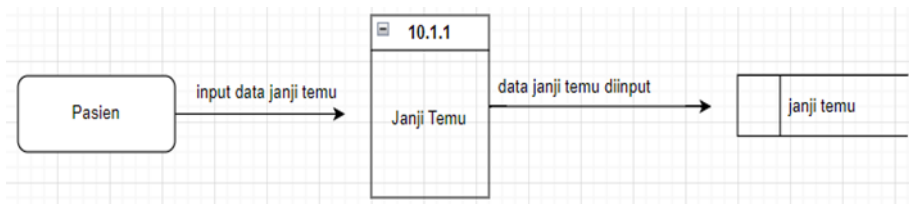
Pada aksi ini resepsionis dapat melakukan perubahan pada data dokter, ketika resepsionis akan merespon dan menyimpan data yang sudah dilakukan perubahan oleh resepsionis.



Gambar 22. Diagram Detail Ubah Dokter

Diagram Detail Buat Janji Temu

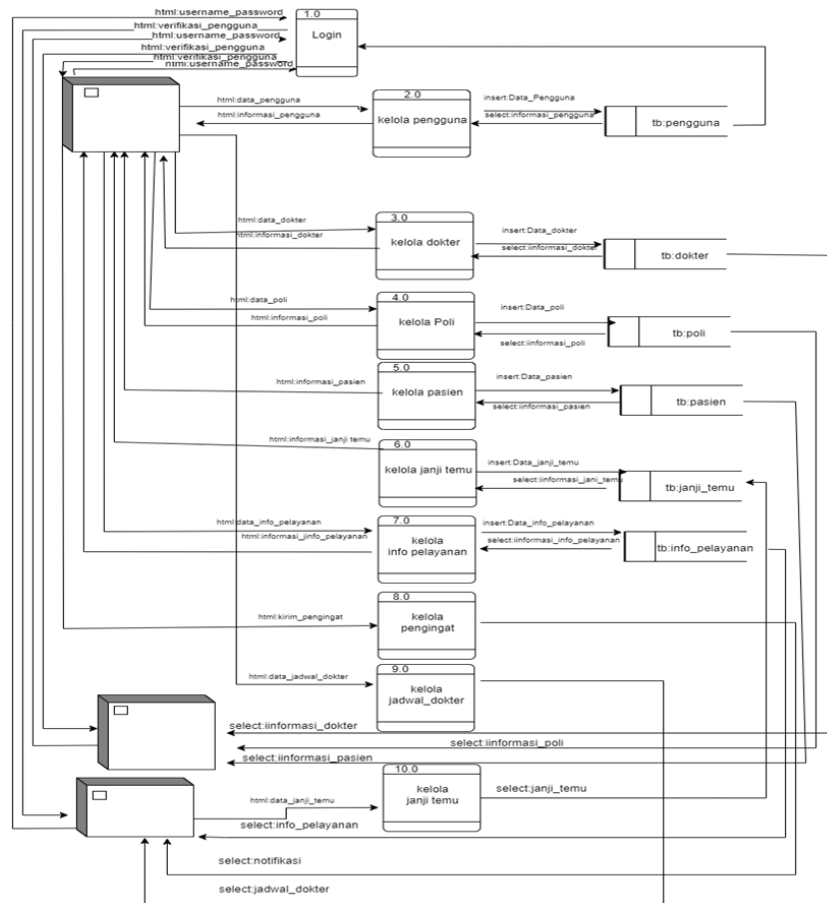
Pada tahap ini pasien melakukan inputan untuk menentukan janji temu, ketika pasien memilih button buat janji temu kemudian sistem akan merespon dan menampilkan data yang harus diisi oleh pasien.



Gambar 23. Diagram Detail Buat Janji Temu

Entity Relationship Diagram

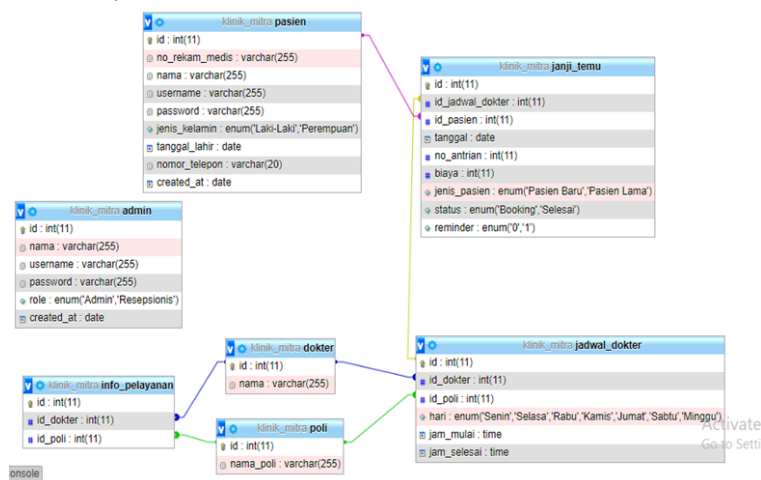
Entity Relationship Diagram (ERD) adalah sebuah diagram yang menggambarkan mengenai relasi-relasi antar entitas yang ada pada suatu sistem, dan mengetahui apa saja atribut yang ada pada entitas tersebut (Firmansyah & Purwaningtias, 2019).



Gambar 26. DFD Fisik

Relasi Antar Tabel

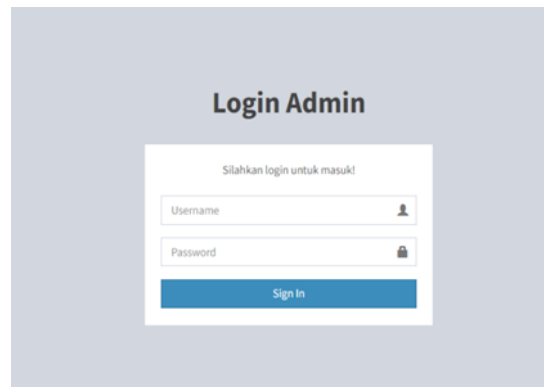
Relasi antar tabel adalah suatu tabel yang digunakan untuk menghasilkan data yang saling berhubungan dengan tabel lainnya (Indarta et al., 2021).



Gambar 27. Relasi Antar Tabel

Halaman Login Pengguna

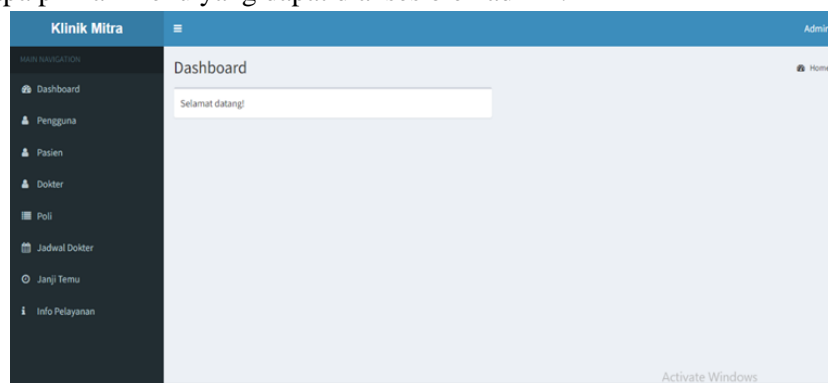
Pada halaman ini pengguna yang ingin mengakses website klinik harus melakukan login terdahulu, ketika pengguna sudah melakukan login akun maka akan diarahkan ke halaman dashboard utama.



Gambar 28. Halaman Login

Halaman Utama Admin

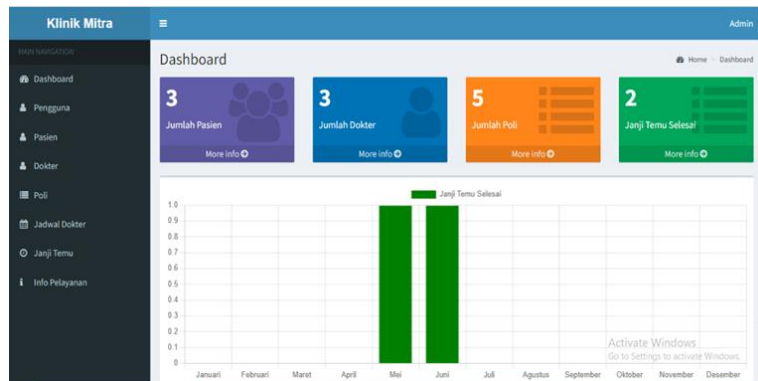
Halaman utama admin yaitu berupa halaman dashboard utama, yang mana pada halaman ini terdapat beberapa pilihan menu yang dapat diakses oleh admin.



Gambar 29. Halaman Utama Admin

Halaman Dashboard

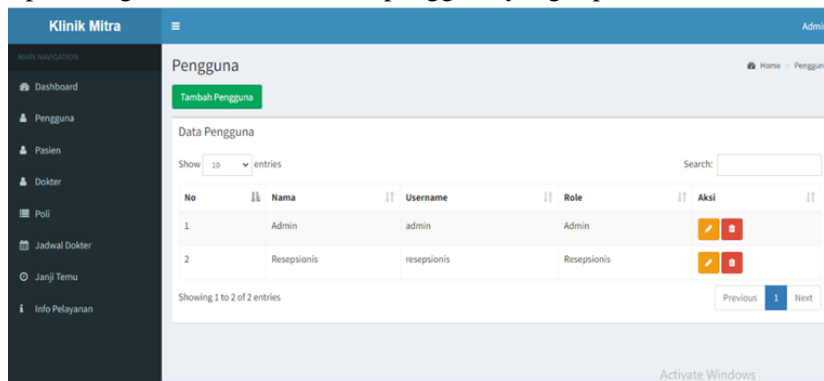
Halaman Dashboard yaitu admin dapat mengakses menu dashboard yang dapat menampilkan grafik jumlah pasien, jumlah dokter, jumlah poli, dan janji temu yang telah selesai.



Gambar 30. Halaman Dashboard

Halaman Pengguna

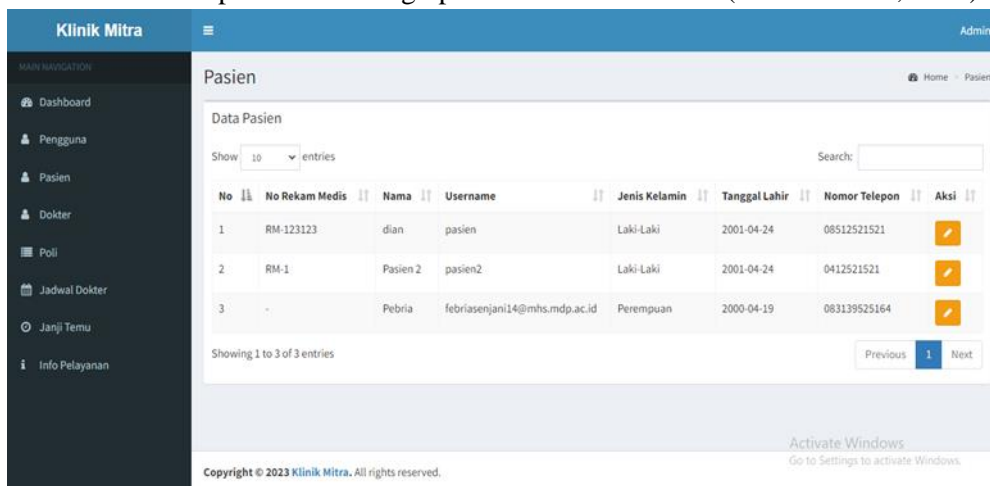
Halaman pengguna yaitu tampilan pengguna sistem, yang mana menu ini dapat di akses oleh admin. Admin dapat mengubah dan menambah pengguna yang diperlukan oleh klinik.



Gambar 31. Halaman Pengguna

Halaman Pasien

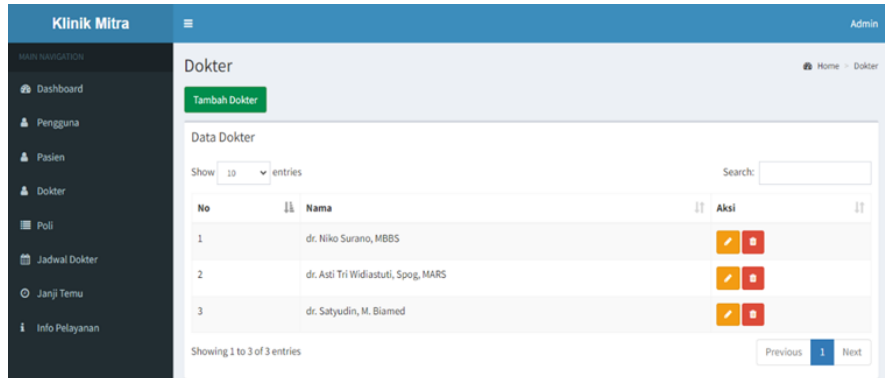
Halaman pasien yaitu tampilan dari pasien yang melakukan registrasi, pada menu ini admin dapat melakukan edit data pasien dan menginput nomor rekam medis (Yulianti et al., 2021)



Gambar 32. Halaman Pasien

Halaman Dokter

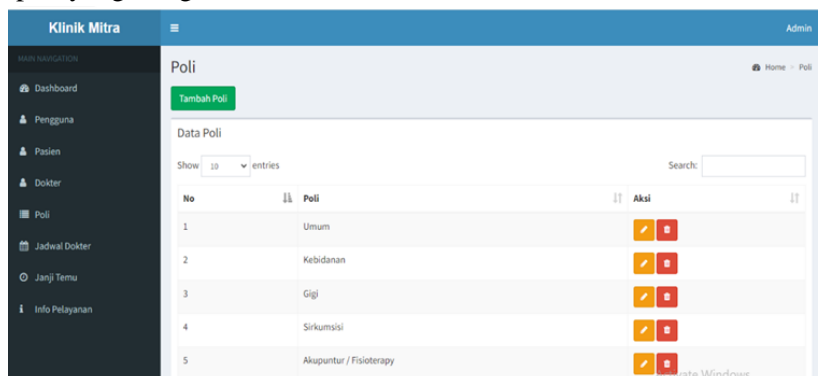
Halaman dokter yaitu tampilan dari nama-nama dokter, admin dapat melakukan tambah, ubah, dan hapus pada halaman dokter ini.



Gambar 33. Halaman Dokter

Halaman Poli

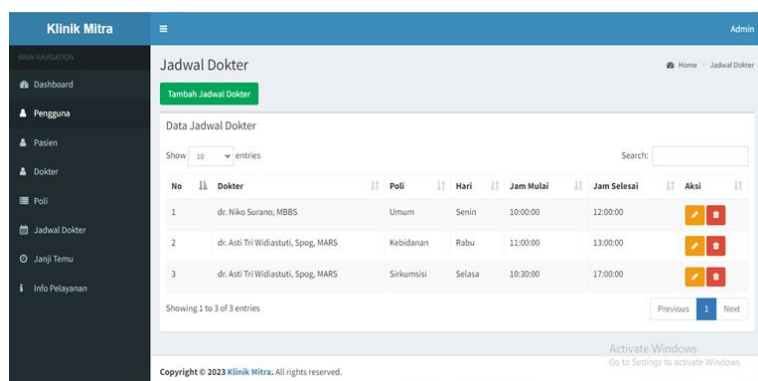
Halaman poli yaitu tampilan yang ada pada admin, pada halaman ini admin bisa menambah, ubah, dan hapus poli yang diinginkan.



Gambar 34. Halaman Poli

Halaman Jadwal Dokter

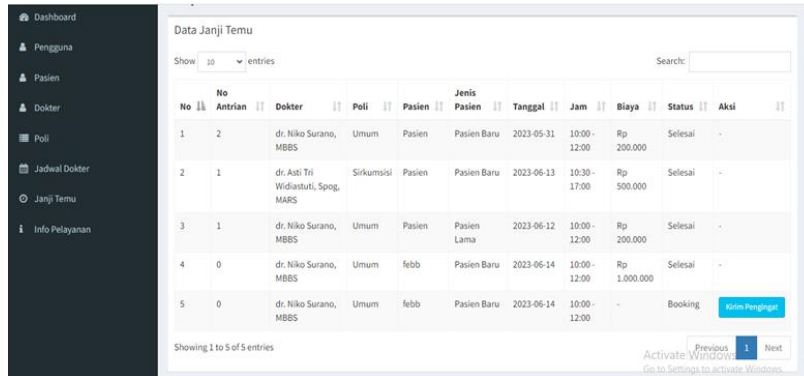
Pada halaman ini admin yang akan mengakses dan admin dapat melakukan menambahkan, mengubah, dan menghapus jadwal dokter.



Gambar 35. Halaman Poli

Halaman Janji Temu

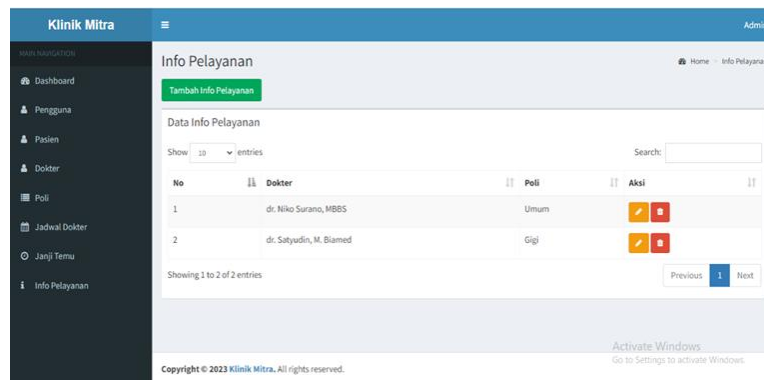
Pada halaman ini admin dapat mengakses dan melihat data dari pasien yang melakukan janji temu, admin dapat mengirim pengingat untuk pasien yang kemudian nantinya akan muncul notifikasi pada halaman pasien pengingat yang dikirim oleh pihak klinik.



Gambar 36. Halaman Janji Temu

Halaman Info Layanan

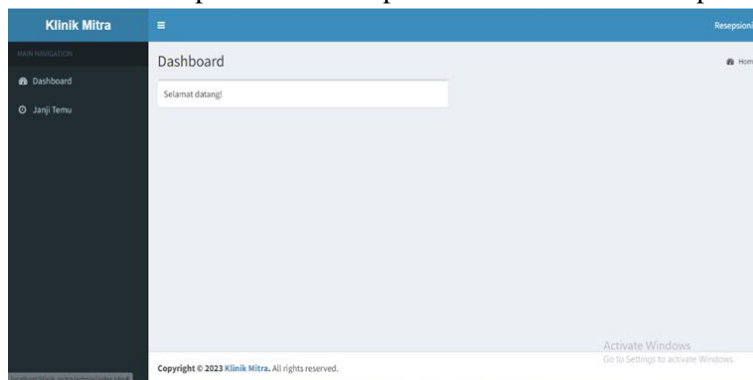
Pada halaman info layanan yaitu layanan yang tersedia pada klinik dan yang dapat mengakses info layanan ini adalah admin, admin dapat mengubah, menambah, dan menghapus layanan (Alam et al., 2022).



Gambar 37. Halaman Info Layanan

Halaman Utama Resepsionis

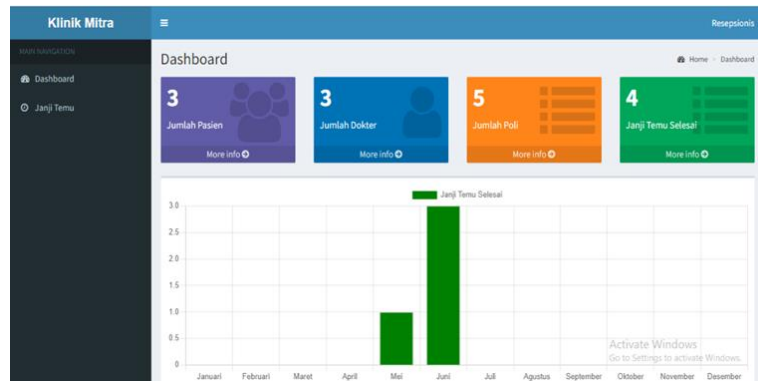
Ketika Resepsionis sudah melakukan login dengan memasukkan username dan password yang benar kemudian sistem akan merespon dan menampilkan halaman utama resepsionis.



Gambar 38. Halaman Utama Resepsionis

Halaman Dashboard Resepsionis

Halaman Dashboard yaitu resepsionis dapat mengakses menu dashboard yang dapat menampilkan grafik jumlah pasien, jumlah dokter, jumlah poli, dan janji temu yang telah selesai (Andarista, 2023).



Gambar 39. Halaman Dashboard Resepsionis

Halaman Janji Temu Resepsionis

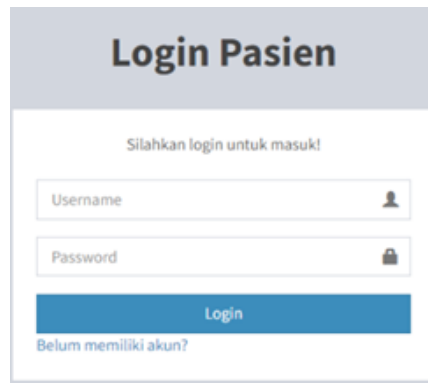
Pada halaman janji temu resepsionis dapat mengakses dan melihat data pasien, kemudian resepsionis dapat melakukan input harga untuk pasien yang telah dilakukan pemeriksaan

No	Antrian	Dokter	Poli	Pasien	Jenis	Tanggal	Jam	Biaya	Status	Aksi
1	2	dr. Niko Surano, MBBS	Umum	Pasien	Pasien Baru	2023-05-31	10:00 - 12:00	Rp 200.000	Selesai	-
2	1	dr. Asti Tri Widastuti, Spog, MARS	Sirkumissi	Pasien	Pasien Baru	2023-06-13	10:30 - 17:00	Rp 500.000	Selesai	-
3	1	dr. Niko Surano, MBBS	Umum	Pasien	Pasien Lama	2023-06-12	10:00 - 12:00	Rp 200.000	Selesai	-
4	0	dr. Niko Surano, MBBS	Umum	febb	Pasien Baru	2023-06-14	10:00 - 12:00	Rp 1.000.000	Selesai	-
5	0	dr. Niko Surano, MBBS	Umum	febb	Pasien Baru	2023-06-14	10:00 - 12:00	-	Booking	Input Harga

Gambar 40. Halaman Janji Temu

Halaman Login Pasien

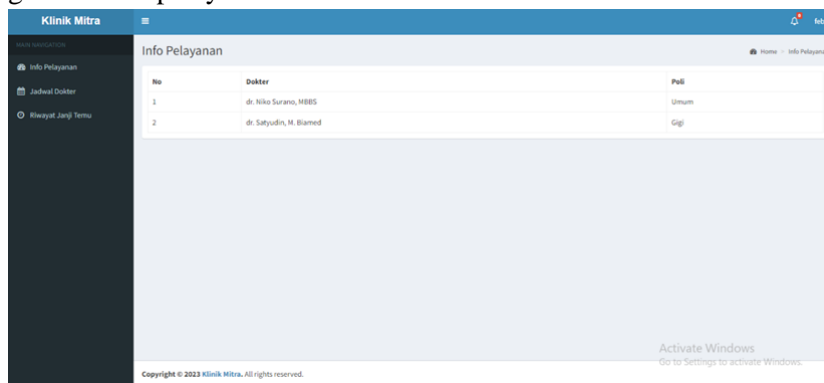
Pada Halaman ini pasien harus melakukan terlebih dahulu untuk bisa mengakses halaman lainnya. Bagi pasien yang belum memiliki akun pasien bisa memilih pilihan dibawah tombol login yaitu registrasi untuk mendaftar akun terlebih dahulu.



Gambar 41. Halaman Login Pasien

Halaman Info Pelayanan

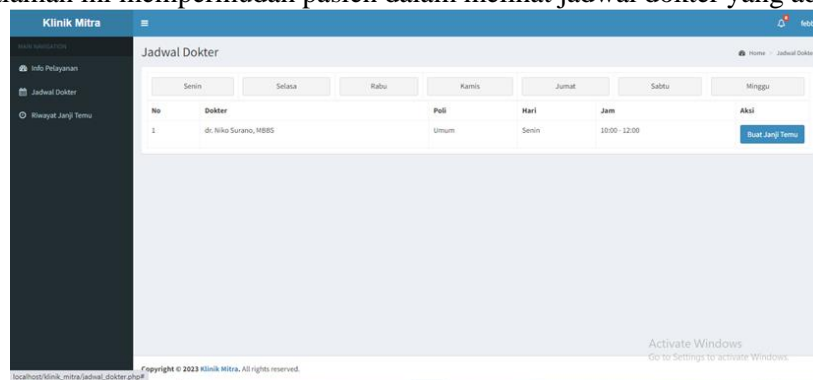
Pada tampilan Info Pelayanan menampilkan info pelayanan yang tersedia pada klinik mitra, pasien bisa mengetahui info pelayanan klinik mitra.



Gambar 42. Halaman Info Pelayanan

Halaman Jadwal Dokter

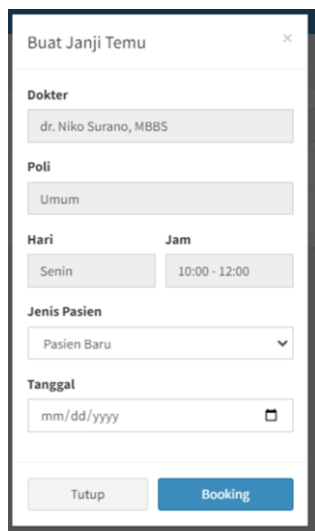
Pada halaman ini mempermudah pasien dalam melihat jadwal dokter yang ada pada klinik.



Gambar 43. Halaman Jadwal Dokter

Halaman Buat Janji Temu

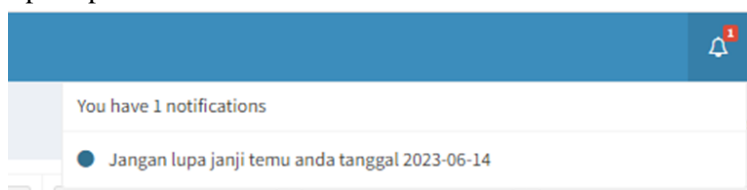
Pada halaman ini pasien dapat melakukan janji temu atau melakukan booking untuk bertemu dengan dokter cara mengisi data yang sudah tertera.



Gambar 44. Halaman Buat Janji Temu

Notifikasi Pengingat

Pada tampilan ini berada diatas kanan tampilan pasien, pengingat akan muncul jika admin mengirim pengingat pada pasien.



Gambar 45. Notifikasi Pengingat

Pembahasan

Implementasi Sistem Informasi

Implementasi Sistem Informasi yang dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP. PHP adalah singkatan dari Hypertext Preprocessor, yang merupakan salah satu bahasa pemrograman yang digunakan dalam pengembangan web. Dalam implementasi sistem informasi yang dibuat menggunakan PHP native.

Selama Implementasi Sistem Informasi, PHP Native sendiri merupakan kerangka kerja yang sangat membantu dalam pengerjaan penulis untuk pembuatan kelas-kelas dan tampilan dalam pembuatan pemrograman. PHP Native sendiri memberikan kemudahan penulis khususnya yang berkaitan dengan tampilan web.

Untuk implementasi terkait database, penulis menggunakan MySQL sebagai sistem manajemen data yang ada pada sistem informasi terkait.

Pengujian Sistem Informasi

Tabel 1. Hasil Pengujian Sistem informasi

No	Kasus yang Diuji	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengujian
1	Memasukan <i>username</i> dan <i>password</i> yang benar, kemudian menekan <i>button Sign in</i>	Dapat masuk halaman utama sesuai dengan pengguna yang melakukan login	Sesuai
2	Memasukan <i>username</i> dan <i>password</i> yang salah	Sistem tidak merespon dan pengguna diharapkan masukan ulang	Sesuai
3	Admin memasukan <i>username</i> dan <i>password</i> yang benar	Sistem akan merespon dan kemudian admin masuk pada halaman utama dengan muncul tulisan di layar Selamat Datang!	Sesuai
4	Admin menekan menu dashboard	Sistem akan merespon dan menampilkan grafik yang ada pada dashboard yaitu jumlah pasien, jumlah dokter, jumlah poli, janji temu selesai	Sesuai
5	Admin menekan jumlah pasien yang ada pada <i>dashboard</i>	Sistem akan merespon dan menampilkan data pasien	Sesuai
6	Admin memilih edit pada data pasien yang ada pada <i>dashboard</i>	Sistem akan merespon dan menampilkan data yang akan di edit kemudian admin dapat menyimpan dengan menekan <i>button</i> edit	Sesuai
7	Memilih menu pengguna	Sistem akan merespon dan menampilkan pengguna sistem yang dapat di tambah, di edit dan ,di hapus	Sesuai
8	Memilih tambah pengguna	Sistem akan merespon dan menampilkan data yang akan diisi kemudian menekan <i>button submit</i>	Sesuai
9	Memilih menu pasien	Sistem akan merespon dan menampilkan data pasien	Sesuai
10	Memilih aksi yang ada pada menu pasien	Sistem akan menampilkan data yang akan di edit	Sesuai
11	Memilih menu dokter	Sistem akan menampilkan data dokter dan admin dapat melakukan penambahan, edit, dan hapus	Sesuai
12	Memilih tambah dokter pada menu dokter	Sistem akan merespon dan menampilkan data yang akan diisi kemudian tekan <i>button submit</i>	Sesuai
13	Memilih edit dokter pada menu dokter	Sistem akan merespon dan menampilkan data yang akan di edit kemudian mengklik <i>edit</i>	Sesuai
14	Memilih menu poli	Sistem akan menampilkan data poli dan admin dapat melakukan penambahan, edit, dan hapus	Sesuai
15	Memilih menu jadwal dokter	Sistem akan menampilkan jadwal dokter dan admin dapat melakukan penambahan, edit, dan hapus	Selesai
16	Memilih menu info pelayanan	Sistem akan menampilkan info pelayanan dan admin dapat melakukan penambahan, edit, dan hapus	Selesai
17	Resepsionis memasukan <i>username</i> dan <i>password</i> yang benar	Sistem akan merespon dan jika sudah benar maka akan diarahkan pada	Sesuai

No	Kasus yang Diuji	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengujian
		halaman utama dan ada tulisan selamat datang	
18	Resepsionis memilih tampilan dashboard	Sistem akan merespon dan menampilkan tampilan dashboard dan resepsionis dapat melakukan penambahan dan perubahan serta menghapus pada tampilan tersebut	Sesuai
19	Resepsionis memilih janji temu	Sistem akan merespon dan mengarahkan ke data janji temu pasien dan resepsionis dapat melakukan input harga	Sesuai
20	Pasien melakukan registrasi dengan mengisi data terlebih dahulu	Sistem akan menyimpan data pasien kemudian akun sudah dibuat	Sesuai
21	Pasien melakukan login aku menggunakan username dan password yang benar	Sistem akan merespon dan menampilkan tampilan awal untuk pasien	Sesuai
22	Pasien memilih info layanan	Sistem akan merespon dan menampilkan info layanan	Sesuai
23	Pasien memilih jadwal dokter	Sistem akan menampilkan jadwal dokter	Sesuai
24	Pasien memilih buat janji temu yang ada pada jadwal dokter	Sistem akan merespon dan menampilkan data yang akan diisi saat melakukan buat janji temu	Sesuai
25	Pasien mengklik booking yang diisi pada saat buat janji temu	Sistem akan merespon dan mengarahkan pada tampilan riwayat janji temu	Sesuai
26	Admin mengklik kirim pengingat	Sistem akan merespon dan mengirim pengingat kepada pasien	Sesuai
27	Pasien mengklik notifikasi	Sistem akan merespon dan menampilkan pengingat untuk pasien	Sesuai

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan uraian pada bab-bab sebelumnya terhadap Aplikasi Customer Relationship Management maka penulis dapat menyimpulkan klinik mempermudah pasien melakukan janji temu secara online, pasien dapat melihat jadwal dokter, info pelayanan yang tersedia pada klinik mitra, sistem membantu admin untuk memperoleh beberapa data pelanggan dengan mudah dan membantu mengingatkan pasien jadwal konsultasi dengan mengirimkan reminder kepada pasien melalui notifikasi. Berdasarkan hasil yang telah didapat pada penelitian ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan pada aplikasi ini. Maka penulis dapat memberikan saran mengenai aplikasi ini yaitu sistem memerlukan back-up data secara berskala dari pihak klinik untuk menghindari kehilangan atau kerusakan data, sistem ini perlu perawatan secara mendalam agar aplikasi ini senantiasa terpelihara dengan baik serta diharapkan ada pengembangan yang lebih lanjut pada sistem, sehingga aplikasi dapat mengelola dan menyimpan dengan jumlah data yang entity.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, M. F. N., Ramadhan, D. N., & Tulloh, R. (2022). Pembuatan Sistem Informasi Kebidanan (E-Tocologist) Untuk Pelayanan Monitoring Kesehatan Pada Ibu Dan Anak Bebas Website Dan Aplikasi Mobile Di Klinik Rohaeni, S. St. *Eproceedings Of Applied Science*, 8(1).
- Amijaya, A., Ferdinandus, F., & Bayu, M. (2019). Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Handphone Dengan Metode Simple Additive Weighting Berbasis Web. *Cahayatech*, 8(2), 102–113.
- Andarista, K. H. (2023). *Penerapan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Jalan Pada Rsu Fastabiq Sehat Pku Muhammadiyah*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Anggraheni, D., Legowo, P. S., Tambunan, M. E., & Se, A. K. (2021). Analisis Risiko Hematom Pada Pengambilan Darah (Studi Kasus: Klinik “P”). *Jurnal Manajemen Risiko*, 2(1), 1–34.
- Bagir, H., & Putro, B. E. (2018). Analisis Perancangan Sistem Informasi Pergudangan Di Cv. Karya Nugraha. *Jurnal Media Teknik Dan Sistem Industri*, 2(1), 30–38.
- Fahmi, M. Y., & Indahyanti, U. (2024). Sistem Informasi Perekrutan Karyawan Di Rumah Sakit Menggunakan Metode Analisis Pieces. *Journal Of Internet And Software Engineering*, 1(1), 23.
- Firmansyah, Y., & Purwaningtias, D. (2019). Prototype Sistem Informasi Pengolahan Dana Bos (Sip Bos) Berbasis Web Studi Kasus Sma N 1 Sekayam Kabupaten Sanggau. *Informatika*, 11(2), 8–16.
- Hanifah, A. P., Fitriasia, Y., & Hajar, D. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Klinik Berbasis Web (Studi Kasus: Klinik Annisa Medika 2). *Jurnal Resti (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 2(3), 668–673. <https://doi.org/10.29207/Resti.V2i3.513>
- Indarta, Y., Irfan, D., Muksir, M., Simatupang, W., & Ranuharja, F. (2021). Analisis Dan Perancangan Database Menggunakan Model Konseptual Data Warehouse Sistem Manajemen Transaksi Toko Online Haransaf. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 3(6), 4448–4455.
- Oktaviani, I., Mustofa, K., & Maragawati, S. (2020). Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Pada Klinik Pratama Dengan Metode Crm. *Jurnal Elektronika Listrik Dan Teknologi Informasi Terapan*, 2(1), 14. <https://doi.org/10.37338/E.V2i1.116>
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert Dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137.
- Supartha, I. K. D. G., Elly, E., Arifin, N. Y., Ridwan, A., Rivanthio, T. R., Santika, P. P., Hita, H., & Primasari, D. (2023). *Buku Ajar Analisa Perancangan Sistem*. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Utomo, Y. B., Winarno, W. W., & Amborowati, A. (2016). Perancangan Customer Relationship Management Pada Klinik (Studi Kasus: Klinik Pratama Nusa Medika Meritjan). *Multitek Indonesia*, 10(1), 57. <https://doi.org/10.24269/Mtkind.V10i1.239>
- Voutama, A., & Novalia, E. (2021). Perancangan Aplikasi M-Magazine Berbasis Android Sebagai

Sarana Mading Sekolah Menengah Atas. *Jurnal Tekno Kompak*, 15(1), 104–115.

Yulianti, D. T., Damayanti, D., & Prastowo, A. T. (2021). Pengembangan Digitalisasi Perawatan Kesehatan Pada Klink Pratama Sumber Mitra Bandar Lampung. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(2), 32–39.



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).