

**APLIKASI PERIZINAN BUKA APOTEK BERBASIS *WEBSITE* DENGAN
MENGUNAKAN METODE CRM (*CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT*) PADA DINAS KESEHATAN KABUPATEN OGAN
KOMERING ULU**



TUGAS AKHIR

**Disusun Dalam Rangka Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma IV Jurusan Manajemen Informatika
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh :

Auliza Agnestia

061740831711

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2021**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA
Jalan Srijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telp. 0711-353414
Website : www.polsri.ac.id E-mail : mi@polsri.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Auliza Agnestia
NIM : 061740831711
Jurusan : Manajemen Informatika
Program Studi : DIV Manajemen Informatika
Judul Laporan Akhir : Aplikasi Perizinan Buka Apotek Berbasis
Website Dengan Menggunakan Metode CRM
(Customer Relationship Management) Pada
Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Komering
Ulu

Telah diujikan pada Ujian Tugas Akhir, Tanggal 28 Juli 2021

Dihadapan Tim Penguji Jurusan Manajemen Informatika

Politeknik Negeri Sriwijaya

Palembang, Agustus 2021

Tim Pembimbing :

Pembimbing I,

Hetty Meileni, S.Kom., M.T
NIP 197905142008122002

Pembimbing II,

Muhammad Aris Ganiardi, S.Si., M.T
NIP 198101142012121001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Informatika

Dr. Indri Ariwenti, SE., M.Si.
NIP 197306032008012008



Dipindai dengan CamScanner

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Bila kamu tak tahan lelahnya belajar, maka kamu akan menanggung perihnya kebodohan”

(Imam Syafi’i)

“Tidak masalah jika kamu berjalan dengan lambat, asalkan kamu tidak berhenti berusaha”

(Confucius)

Saya persembahkan kepada:

- *Kedua Orang tua yang selalu memberiku semangat dan nasihat*
- *Saudara-saudaraku tercinta*
- *Seluruh Dosen yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan terutama dosen pembimbing Tugas Akhir*
- *Teman-teman yang telah mendukung dan membantu dalam pengerjaan Tugas Akhir*
- *Almamaterku*

ABSTRAK

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk membuat Aplikasi Perizinan buka Apotek pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ulu, dimana proses perizinana pendaftaran buka apotek masih dikelola secara manual dan tidak terdatabase. Hal tersebut menyulitkan seksi kefarmasian dalam melakukan proses perizinan pendaftaran buka apotek dan pengolahan data apotek serta menyulitkan pemohon dalam proses pendaftaran izin buka apotek. Dapat disimpulkan bahwa sistem yang sedang berjalan tersebut tidak efektif dan efisien. Aplikasi ini terdiri dari tiga user yaitu, Admin. Petugas Survei dan Pemohon. Seksi kefarmasian bertugas untuk menjadi admin dan petugas survei. Proses tersebut dijelaskan pada laporan ini dalam bentuk desain rancangan menggunakan Diagram Konteks, DFD, ERD, Blockchart Diagram, Kamus Data, Flowchart yang dibangun menggunakan metode pengembangan sistem RAD dengan bahasa PHP dan database MYSQL. Dengan dibuatnya aplikasi ini, diharapkan dapat membantu pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

Kata kunci : Website, PHP, MYSQL, Perizinan, Apotek.

ABSTRACT

The purpose of writing this Final Project is to create a Pharmacy Licensing Application at the Health Office of Ogan Komering Ulu Regency, where the registration process for opening a pharmacy is still managed manually and not in a database. This makes it difficult for the pharmaceutical section to carry out the licensing process for registering to open a pharmacy and managing pharmacy data and making it difficult for applicants to register for a permit to open a pharmacy. It can be concluded that the current system is not effective and efficient. This application consists of three users namely, Admin, Survey Officer and Applicant. The pharmaceutical section is in charge of being an admin and survey officer. The process is described in this report in the form of a design using Context Diagram, DFD, ERD, Blockchart Diagram, Data Dictionary, Flowchart which was built using the RAD system development method with PHP language and MYSQL database. By making this application, it is hoped that it can help employees in carrying out their work well.

Keywords: Website, PHP, MYSQL, Licensing, Pharmacy.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu. Tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Mata Kuliah Tugas Akhir pada Program Studi Manajemen Informatika DIV di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Selama menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orang Tua tercinta yang telah banyak memberikan dukungan serta doa sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Carlos R.S., S.T., M.T., selaku Wakil Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Nelly Masnila, S.E., M.,Si., selaku Wakil Direktur II Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Ahmad Zamheri, S.T., M.T., selaku Wakil Direktur III Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Bapak Drs. Zakaria, M.Pd., selaku Wakil Direktur IV Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Ibu Dr. Indri Ariyanti, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika.
8. Bapak Meivi Kusnandar, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Informatika
9. Ibu Rika Sadariawati, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Informatika.
10. Ibu Hetty Meileni, S.Kom., M.T, selaku Pembimbing I dalam penulisan tugas akhir.

11. Bapak Muhammad Aris Ganiardi, S.Si., M.T, selaku Pembimbing II dalam penulisan tugas akhir.
12. Teman-teman seperjuangan MIB 2017.
13. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya, khususnya mahasiswa-mahasiswi Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai, Aamiin.

Palembang, Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan masalah	2
1.3. Batasan masalah	2
1.4. Tujuan dan Manfaat.....	3
1.3.1. Tujuan.....	3
1.3.2. Manfaat.....	3
1.5. Sistematika Pembahasan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Landasan Teori	5
2.1.1. Pelayanan.....	5
2.1.2. Kualitas Pelayanan	5
2.1.3. Surat Izin Apotek.....	6
2.1.4. Prosedur Perizinan Apotek	6
2.1.5. Alur Kerja Proses Perizinan Buka Apotek Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ulu.	9
2.2. Teori Judul.....	9
2.2.1. Aplikasi.....	9

2.2.2. Perizinan	10
2.2.3. Apotek	10
2.2.4. Metode <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)....	10
2.2.5. Pengertian Aplikasi Perizinan Buka Apotek Berbasis Website Dengan Menggunakan Metode <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ulu.....	12
2.3. Analisa Sistem	12
2.3.1. <i>Data Flow Diagram</i> (DFD).....	12
2.3.2. <i>Blockchart</i>	14
2.3.3. <i>Flowchart</i>	15
2.3.4. <i>Entity Relationship Management</i> (ERD).....	17
2.3.5. Penelitian Terdahulu.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1. Objek Penelitian	21
3.1.1. Deskripsi Instansi Penelitian	21
3.1.2. Visi dan Misi	21
3.1.2.1. Visi.....	21
3.1.2.2. Misi	21
3.1.3. Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kab OKU.....	23
3.1.4. Uraian Tugas dan fungsi.....	24
3.1.4.1. Kepala Dinas	24
3.1.4.2. Sekretariat	24
3.1.4.3. Kepala Sub Bagian Informasi dan Humas	24
3.1.4.4. Kepala Sub Bagian Keuangan dan Pengelolaan Aset	25
3.1.4.5. Kepala Sub Bagian Hukum Kepegawaian dan Umum	25
3.1.4.6. Kepala Bidang Kesehatan Masyarakat.....	25
3.1.4.7. Kepala Seksi Kesehatan Keluarga dan Gizi	

Masyarakat	26
3.1.4.8. Kepala Seksi Promosi dan Pemberdayaan	
Masyarakat	26
3.1.4.9. Kepala Seksi Kesehatan Lingkungan, Kesehatan	
Kerja & Olahraga	26
3.1.4.10. Kepala Bidang Pencegahan dan Pengendalian	
Penyakit	27
3.1.4.11. Kepala Seksi Surveilans dan Imunisasi.....	27
3.1.4.12. Kepala Seksi Pencegahan dan Pengendalian	
Penyakit Menular	27
3.1.4.13. Kepala Seksi Pencegahan, Pengendalian Penyakit	
Menular, Kesehatan Jiwa	28
3.1.4.14. Kepala Bidang Pelayanan Masyarakat.....	28
3.1.4.15. Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan Primer.....	29
3.1.4.16. Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan Rujukan ...	29
3.1.4.17. Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan	
Tradisional	29
3.1.4.18. Kepala Bidang SDM Kesehatan	30
3.1.4.19. Kepala Seksi Kefarmasian	30
3.1.4.20. Kepala Seksi Alat Kesehatan & PKRT	30
3.1.4.21. Kepala Seksi SDM Kesehatan	31
3.1.5. Sistem Yang Sedang Berjalan	31
3.1.6. Sistem Yang Ditawarkan	32
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
3.2.1. Tempat Penelitian	33
3.2.2. Waktu Penelitian	33
3.3. Alat dan Bahan	33
3.3.1. Alat	33
3.3.2. Bahan	34
3.4. Tahapan Perumusan Masalah	34
3.5. Tahap Pengumpulan Data.....	34

3.6. Rancangan Sistem.....	35
3.7. Metode Pengembangan Sistem.....	35
3.8. Metode Pemecahan Masalah	36
3.8.1. Metode <i>Customer Relationship Management</i>	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1. Pemodelan Bisnis	39
4.1.1. Analisis Kebutuhan Sistem.....	39
4.1.1.1. Analisa Kebutuhan Fungsional	39
4.1.1.2. Analisa Kebutuhan Non-Fungsional	39
4.1.2. Perancangan Sistem	40
4.2. Pemodelan Data.....	40
4.2.1. Diagram Konteks.....	40
4.2.2. <i>Data Flow Diagram Level 0</i>	42
4.2.3. <i>Entity Relationship Diagram</i>	43
4.2.4. <i>Flowchart</i> Admin	44
4.2.5. <i>Flowchart</i> Petugas Survei	45
4.2.6. <i>Flowchart</i> Pemohon	46
4.3. Pemodelan Proses	46
4.3.1 Perancangan <i>Database</i>	46
4.3.2. Perancangan Antarmuka Pengguna	50
4.4. Pembentukan Aplikasi.....	55
4.5. Pengujian	61
4.5.1 Pelaksanaan Pengujian	62
4.6. Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran	69

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol-simbol <i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	13
Tabel 2.2 Simbol-simbol Blockchart.....	14
Tabel 2.3 Simbol-simbol Flowchart	16
Tabel 2.4 Simbol-simbol <i>Entity Relationship Diagram</i>	18
Tabel 3.1 Implementasi Metode CRM pada Aplikasi Perizinan Buka Apotek di Dinas Kesehatan Kab. OKU	37
Tabel 4.1 Tabel Pengguna	47
Tabel 4.2 Tabel Data Apotek.....	47
Tabel 4.3 Tabel Survei	48
Tabel 4.4 Tabel Pemohon.....	48
Tabel 4.5 Tabel Pengajuan	49
Tabel 4.6 Material Pengujian	62
Tabel 4.7 Pengujian <i>Login</i>	62
Tabel 4.8 Pengujian Data Pengguna.....	63
Tabel 4.9 Pengujian Kelola Data Apotek	64
Tabel 4.10 Pengujian Kelola Data Pemohon.....	64
Tabel 4.11 Pengujian Kelola Data Pengajuan	65
Tabel 4.12 Pengujian Kelola Laporan Data Pemohon	66
Tabel 4.13 Pengujian Kelola Laporan Data Pengajuan.....	66
Tabel 4.14 Pengujian Kelola Laporan Data Apotek.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Penerapan CRM (Utami dalam Dewa &Setyohadi, 2017:34)....	11
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kab OKU.....	23
Gambar 3.2 Sistem yang Sedang Berjalan	31
Gambar 3.3 Sistem Yang Ditawarkan	32
Gambar 3.4 Tahapan Rancangan Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Diagram Konteks	40
Gambar 4.2 <i>Data Flow Diagram Level 0</i>	42
Gambar 4.3 <i>Entity Relationship Diagram</i>	43
Gambar 4.4 <i>Flowchart Admin</i>	44
Gambar 4.5 <i>Flowchart</i> Petugas Survei.....	45
Gambar 4.6 <i>Flowchart</i> Pemohon	46
Gambar 4.7 Perancangan Tampilan <i>Login</i>	50
Gambar 4.8 Perancangan Tampilan <i>Dashboard</i>	51
Gambar 4.9 Perancangan Tampilan Data Pengguna	51
Gambar 4.10 Perancangan Tampilan Data Pemohon.....	52
Gambar 4.11 Perancangan Tampilan Data Pengajuan	52
Gambar 4.12 Perancangan Tampilan Data Apotek	53
Gambar 4.13 Perancangan Tampilan Laporan Data Pemohon.....	53
Gambar 4.14 Perancangan Tampilan Laporan Data Pengajuan	54
Gambar 4.15 Perancangan Tampilan Laporan Data Apotek	54
Gambar 4.16 Perancangan Tampilan Ubah Password.....	55
Gambar 4.17 Tampilan <i>Login</i>	56
Gambar 4.18 Tampilan <i>Dashboard</i>	56
Gambar 4.19 Tampilan Data Pengguna.....	57
Gambar 4.20 Tampilan Data Pemohon	57
Gambar 4.21 Tampilan Data Pengajuan.....	58
Gambar 4.22 Tampilan Data Apotek.....	58
Gambar 4.23 Tampilan Laporan Data Pemohon	59
Gambar 4.24 Tampilan Hasil Laporan Data Pemohon	59

Gambar 4.25 Tampilan Laporan Data Pengajuan	60
Gambar 4.26 Tampilan Laporan Data Apotek	60
Gambar 4.27 Tampilan Hasil Laporan Data Apotek.....	61
Gambar 4.28 Tampilan Ubah Password	61
Gambar 4.29 Aplikasi Perizinan Buka Apotek	68
Gambar 4.30 Aplikasi Berjalan Sesuai Kebutuhan	68