

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini semakin pesat, banyak sekali teknologi canggih yang telah diciptakan untuk mempermudah manusia dalam melakukan aktivitas dan pekerjaannya. Seiring dengan perkembangan teknologi saat ini, kebutuhan akan teknologi pun semakin meningkat, teknologi dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Salah satunya dalam melakukan proses perizinan buka apotek pada Dinas Kesehatan. Dinas Kesehatan mempunyai tugas melakukan urusan pemerintahan daerah dalam bidang kesehatan berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan.

Dinas kesehatan pada Kabupaten Ogan Komering Ulu memiliki empat bagian bidang kesehatan yaitu bidang kesehatan masyarakat, bidang pencegahan pengendalian penyakit, bidang pengendalian kesehatan, dan bidang sumber daya kesehatan. Dalam bidang sumber daya kesehatan memiliki tiga seksi yaitu seksi kefarmasian, seksi alat kesehatan dan PKRT, dan SDM kesehatan. Salah satu tugas dan tanggung jawab seksi kefarmasian adalah memberikan rekomendasi surat perizinan apotek. Surat perizinan apotek dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan bagian kefarmasian dan ditujukan kepada pemilik apotek sebagai tanda bukti kepemilikan. Apotek yang tidak memiliki surat perizinan maka apotek tersebut bersifat ilegal dan tidak layak untuk dijadikan sebagai tempat pelayanan kesehatan.

Dalam proses pembuatan surat perizinan buka apotek pada Dinas Kesehatan kabupaten Ogan Komering Ulu masih dilakukan secara manual, mulai dari pencatatan pendaftaran dan pencarian data yang masih berupa arsip. Proses yang masih dilakukan secara manual atau belum adanya aplikasi yang terkomputerisasi seperti ini menjadi kurang efektif dan efisien sehingga dapat memungkinkan terjadinya kesalahan dan membutuhkan waktu yang cukup lama dalam melakukan pencarian data.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dibutuhkan sebuah perangkat lunak yang bisa mempermudah pelayanan perizinan buka apotek secara mudah



dan cepat. Metode CRM (*Customer Relationship Management*) merupakan salah satu salah satu pendekatan bisnis yang berbasis pengelolaan hubungan atau relasi dengan pelanggan (Imasari & Nursalin, 2011:183). Faktor penting yang lain adalah komunikasi, yang dalam CRM diartikan bahwa perusahaan dan pelanggan dapat menyampaikan atau mengkomunikasikan keinginan yang dimiliki masing-masing pihak dan kemudian dapat direspon dengan baik sesuai dengan harapan dari perusahaan maupun pelanggan (Iriandi, Yulianto, dan Mawardi, 2015:2). Maka dari itu, penulis bermaksud untuk membangun sebuah aplikasi perizinan buka apotek dimana aplikasi ini nantinya memberikan informasi mengenai data perizinan buka apotek pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ulu dengan judul **“Aplikasi Perizinan Buka Apotek Berbasis Website Menggunakan Metode CRM (*Customer Relationship Management*) Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ulu”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, terdapat beberapa masalah dalam penelitian ini, antara lain :

1. Pencatatan pendaftaran, dan informasi mengenai data perizinan buka apotek yang masih dilakukan secara manual sehingga menjadi kurang efektif dan memerlukan waktu yang cukup lama.
2. Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ulu memerlukan aplikasi untuk mempermudah proses pelayanan perizinan buka apotek.

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan Tugas Akhir dilakukan lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, dan analisis yang lebih terfokus. Adapun batasan masalah tersebut dalam tugas akhir ini adalah :

1. Perangkat Lunak yang akan dibangun yaitu untuk memasukan data perizinan apotek, memasukan data kepemilikan apotek, dan menampilkan informasi apotek pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ulu.
2. Data yang digunakan dalam pembuatan Tugas Akhir Ini adalah data farmasi yang berkaitan dengan data perizinan buka apotek.



1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah menghasilkan rancang bangun Perangkat Lunak Perizinan Buka Apotek menggunakan metode CRM (*Customer Relationship Management*) Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ulu. Sehingga proses rekomendasi perizinan buka apotek dapat dilakukan secara lebih mudah dan cepat.

1.4.2 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah perangkat lunak yang dibangun dapat memudahkan proses pencatatan data perizinan buka apotek dan pencarian data ketika akan dilakukan perpanjangan masa berlaku surat. Dan diharapkan setelah adanya perangkat lunak ini, proses pelayanan perizinan buka apotek dapat dilakukan dengan mudah dan cepat, serta informasi data perizinan buka apotek yang dihasilkan lebih akurat.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk Mempermudah mengetahui dan mengikuti pembahasan serta format penulisan tugas akhir ini, maka peneliti membagi tahapan yang dikelompokkan menjadi lima BAB sesuai dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai uraian tentang deskripsi umum Tugas Akhir yang meliputi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan deskripsi mengenai teori yang terkait dengan judul laporan Tugas Akhir yaitu Teori Umum, Teori Judul, Teori Khusus, Teori Program dan Referensi Penelitian Terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan mendeskripsikan tentang instansi penelitian, metode yang akan digunakan, teknik pengumpulan data serta



menguraikan konsep perangkat lunak yang dibuat.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan pembahasan mengenai deskripsi hasil perancangan sistem yang meliputi Perencanaan, Permodelan Data, Permodelan Proses, Pembentukan Aplikasi dan Pengujian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bagian penutup berisi kesimpulan dan saran yang relevan dengan ketercapaian tujuan tugas akhir dengan permasalahan yang diselesaikan dalam tugas akhir serta saran yang berisi kajian hal- hal yang masih dapat dikembangkan lebih lanjut.