

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

School of Information Systems

<<Jurusan Sistem Informasi>>

Tugas Akhir Sarjana Pendidikan Strata 1

Semester Genap 2013/2014

**PERANCANGAN APLIKASI CUSTOMER RELATIONSHIP
MANAGEMENT UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN RUMAH
SAKIT SINT CAROLUS**

Ardyan Valentino Cahyadi 1401095033

David Yunus 1401098584

Abstrak

TUJUAN PENULISAN, dari penulisan karya ilmiah ini adalah untuk membuat sebuah rancangan aplikasi berbasis *customer relationship management* untuk membantu meningkatkan pelayanan rumah sakit *Sint Carolus*. **METODE PENELITIAN**, yang digunakan adalah dengan wawancara terhadap instansi terkait, serta menganalisis sistem yang sedang berjalan di rumah sakit *Sint Carolus*. **HASIL YANG DICAPAI**, dari penulisan karya ilmiah ini adalah sebuah rancangan aplikasi yang dapat membantu rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien, rancangan aplikasi yang membantu pengelolaan dalam mengadakan *event* serta kemudahan pengelolaan terhadap masukan yang diberikan oleh pengunjung. **KESIMPULAN**, terhadap hasil penelitian ini adalah rancangan aplikasi yang membantu pengelolaan terhadap kritik dan saran, pengadaan *event* serta menjalin relasi dengan pasien paska pengobatan atau perawatan.

Kata kunci : pengelolaan, komunikasi, teknologi informasi.

Abstract

Purpose, of the writing of this manuscript is to create a draft of application based on customer relationship management to improve service from sint carolus hospital. **Research Methods**, which are used to survey, interview the parties concerned, as well as analyzing the systems that running on Sint Carolus hospital. **The results**, from the writing of scientific work this is a draft application that help to improve the quality of the hospital service to the patient, the draft application that help management in hold the event and easily management from the input that given by the visitor. **Conclusions**, the results of this research is design of an application that help management against criticism and suggestions, levying the event and pleach relation by patients after a medicine or treatment.

Keyword : Management, communication, information technology.