

PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI E-CRM UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN HOMECARE DI KLINIK FIT

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2026**

**Design and Implementation of an E-CRM Information System to
Improve the Quality of Homecare Services at Klinik FIT**

THESIS

Submitted as one of the requirements to obtain a Bachelor of Computer Science degree



NIKO HUTRI OFALDI 221070003

**DEPARTMENT OF INFORMATION SYSTEMS
FACULTY OF ENGINEERING**

**SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY
JAKARTA**

2026

SURAT PERNYATAAN SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Niko Hutri Ofaldi

NIM : 221070003

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi ini menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila melakukan tindak plagiat (penjiplakan).

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Jakarta, 19 Februari 2026



Niko Hutri Ofaldi

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Niko Hutri Ofaldi

NIM : 221070003

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Perancangan Sistem Informasi Layanan Home Care Pasien Pada Klinik FIT

Tanggal Ujian : 16 Februari 2026

Jakarta, 19 Februari 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Riama Sibarani, S.Si. MM.SI.

Dosen Pembimbing II



Agung Priambodo, M.Kom.

Mengetahui,

Dekan



Hernalomo Sitorus, ST, M.Kom.
NUPTK: 55587516521300093

Ketua Program Studi



Riama Sibarani, S.Si. MM.SI.

NUPTK: 8044747648230153

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Niko Hutri Ofaldi

NIM : 221070003

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Perancangan Sistem Informasi Layanan Home Care Pasien Pada Klinik FIT

Tanggal Ujian : 16 Februari 2026

Skripsi tersebut telah diperbaiki sesuai arahan dan komentar Tim Penguji sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (SI) pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Satya Negara Indonesia

Jakarta, 19 Februari 2026

Ketua Penguji

Riama Sibarani, S.Si. MM.SI.

Penguji I



Sukarno B N, S.Kom, M.Kom.

Penguji II



Abdul Kholiq, S.Kom., M.Kom.

DOSEN PEMBIMBING I
DOSEN PEMBIMBING II

: Riama Sibarani, S.Si. MM.SI.
: Agung Priambodo, M.Kom

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi memberikan peluang besar dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan, termasuk pada layanan homecare yang semakin dibutuhkan masyarakat. Klinik FIT sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan masih menghadapi kendala dalam pengelolaan data pasien, penjadwalan tenaga medis, serta proses administrasi yang sebagian besar dilakukan secara manual sehingga menimbulkan keterlambatan informasi, duplikasi data, dan kesulitan monitoring pasien. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan Sistem Informasi Layanan Homecare Pasien pada Klinik FIT agar mampu mengatasi permasalahan tersebut. Metode pengembangan yang digunakan adalah Waterfall, dengan tahapan analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, dan pengujian sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi yang dirancang dapat membantu mempermudah pengelolaan data pasien, mempercepat penjadwalan kunjungan tenaga medis, serta meningkatkan akurasi pencatatan dan monitoring kondisi pasien. Dengan demikian, sistem ini berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan homecare pada Klinik FIT dan mendukung transformasi layanan kesehatan berbasis teknologi di era digital.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Homecare, Klinik FIT, Waterfall, Layanan Kesehatan

DOSEN PEMBIMBING I
DOSEN PEMBIMBING II

: Riama Sibarani, S.Si. MM.SI.
: Agung Priambodo, M.Kom

ABSTRACT

The rapid development of information technology provides significant opportunities to improve the quality of healthcare services, including homecare **services**, which are increasingly in demand by the community. Klinik FIT, as one of the healthcare providers, still faces several challenges in managing patient data, scheduling medical staff, and handling administrative processes that are mostly carried out manually. These issues often result in delays in information delivery, data duplication, and difficulties in patient monitoring. This research aims to design and implement a Patient Homecare Service Information System at Klinik FIT to overcome these problems. The development method used is the Waterfall model, consisting of requirement analysis, system design, implementation, and testing phases. The results show that the designed system can facilitate patient data management, accelerate medical staff visit scheduling, and improve the accuracy of record-keeping and patient condition monitoring. Therefore, this system has the potential to enhance the quality of homecare services at Klinik FIT and support the transformation of technology-based healthcare services in the digital era.

Keywords: Information System, Homecare, Klinik FIT, Waterfall, Healthcare Services