

## HUBUNGAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DENGAN LOYALITAS PASIEN DI BAGIAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PADEMANGAN

Zahra Aurelia<sup>1\*</sup>, Ria Efkelin<sup>2\*</sup>, Sarah Geltri Harahap<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Email Korespondensi: riamose83@gmail.com

Disubmit: 23 Agustus 2024

Diterima: 30 Oktober 2024

Diterbitkan: 01 November 2024

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v6i11.17202>

### ABSTRACT

*Patient loyalty is greatly influenced by the perception of the patient's family and society. In addition to technical care, it is also important to pay attention to comfort and daily interactions with patients. This shows the company's efforts in getting to know, attracting and retaining patients. Customer Relationship Management (CRM) helps analyze visit patterns, service preferences and patient needs, so that administrative staff can provide more personalized and relevant services. This research uses quantitative methods with a cross-sectional design and involves patients who have received administrative services at least twice at the Pademangan Regional General Hospital. The sample was selected using Purposive Sampling with a total of 100 respondents. The research results showed that 108.1% of respondents were satisfied with competence and good service, and 109.1% were satisfied with good technology. Overall, there is a positive relationship between competence, service, knowledge and technology and patient loyalty. Most respondents (97.8%) rated CRM as good on the competency, service, knowledge and technology indicators.*

**Keywords:** *Patient Loyalty, Customer Relationship Management, Administrative Service*

### ABSTRAK

Loyalitas pasien sangat dipengaruhi oleh persepsi keluarga pasien dan masyarakat. Selain perawatan teknis, penting juga memperhatikan kenyamanan dan interaksi harian dengan pasien. Ini menunjukkan upaya perusahaan dalam mengenal, menarik, dan mempertahankan pasien. *Customer Relationship Management (CRM)* membantu menganalisis pola kunjungan, preferensi layanan, dan kebutuhan pasien, sehingga staf administrasi bisa memberikan layanan yang lebih personal dan relevan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional dan melibatkan pasien yang telah menerima layanan administrasi minimal dua kali di Rumah Sakit Umum Daerah Pademangan. Sampel dipilih menggunakan *Purposive Sampling* dengan total 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 108,1% responden puas dengan kompetensi dan pelayanan yang baik, serta 109,1% puas dengan teknologi yang baik. Secara keseluruhan, terdapat hubungan positif antara kompetensi, pelayanan, pengetahuan, dan teknologi dengan loyalitas pasien. Sebagian besar responden (97,8%) menilai CRM pada indikator kompetensi, pelayanan, pengetahuan, dan teknologi sebagai baik.

**Kata kunci:** *Loyalitas Pasien, Customer Relationship Management, Pelayanan Administrasi*

## PENDAHULUAN

Rumah sakit ialah entitas bisnis yang penyedia layanan kesehatan menggunakan prinsip kepercayaan. Ketika menghadapi isu terkait mutu pelayanan, kepuasan dan kesetiaan pasien menjadi kunci utama dalam menilai keberhasilannya. Dengan meningkatkan standar pelayanan, diharapkan kepuasan pasien dapat ditingkatkan, serta terciptanya kesetiaan dari pihak pasien. (Hayu et al., 2015). Berdasarkan literatur tentang Sistem manajemen hubungan pelanggan (CRMS) dalam layanan kesehatan lingkungan, Monem berpendapat bahwa terdapat beberapa faktor kunci untuk mewujudkan sistem CRM, yaitu pertama organisasi itu sendiri yang terdiri dari faktor sumber daya, manajemen dan karyawan. Kedua ada penerapan CRM terdiri dari faktor sistem CRM dan terakhir ada pelanggan yang dimana faktornya itu sendiri ialah pasien (Baashar, 2020).

Berdasarkan literatur tentang Sistem manajemen hubungan pelanggan (CRMS) dalam layanan kesehatan lingkungan, Monem berpendapat bahwa terdapat beberapa faktor kunci untuk mewujudkan sistem CRM, yaitu pertama organisasi itu sendiri yang terdiri dari faktor sumber daya, manajemen dan karyawan. Kedua ada penerapan CRM terdiri dari faktor sistem CRM dan terakhir ada pelanggan yang dimana faktornya itu sendiri ialah pasien (Baashar, 2020).

Kualitas dari pelayanan kesehatan tergantung dari bagaimana persepsi dari keluarga pasien, masyarakat sekitar. Sehingga selain memperhatikan perawatan teknis yang baik juga harus memperhatikan kualitas dari kenyamanan dan interaksi yang dilakukan sehari-hari terhadap pasien, karena itu juga merupakan hal yang sangat penting. Konsep dari CRM (*Customer Relationship Management*) ini

memperlihatkan bagaimana cara perusahaan untuk mengenal, menarik dan mempertahankan pasien yang sangat berharga bagi mereka. Ini merupakan solusi yang efektif untuk menangani tantangan pemasaran pada saat ini (Sumaryanto, 2020).

Strategi CRM (*Customer Relationship Management*) yaitu perusahaan menggunakan pendekatan menyeluruh dalam mengatur interaksi dan relasi dengan pelanggan secara efisien. Dengan menggunakan CRM, perusahaan dapat mengumpulkan beragam informasi mengenai kebutuhan serta preferensi pelanggan, sebagaimana yang disebutkan oleh Tjiptono (Purnama Sari, 2020). Tak hanya berfokus pada pengelolaan informasi kontak dan riwayat transaksi, CRM juga memanfaatkan analisis data untuk memahami kebutuhan individual pelanggan, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih disesuaikan dan efisien. Melalui penerapan CRM, lembaga kesehatan dapat lebih memperkuat ikatan dengan pasien, meningkatkan tingkat kepuasan pasien, dan membangun loyalitas terhadap pelayanan yang diberikan.

Rumah Sakit Umum Daerah Pademangan telah mencatat peningkatan jumlah kunjungan pasien yang signifikan selama tiga tahun terakhir. Berdasarkan data yang diperoleh, lonjakan terbesar terjadi dari tahun 2021 ke 2022, dengan peningkatan sebesar 24.594 kunjungan. Fenomena ini memunculkan pertanyaan mendalam mengenai faktor-faktor yang menyebabkan peningkatan tersebut dan bagaimana hal ini bisa terjadi dalam periode waktu yang relatif singkat.

Upaya promosi dan edukasi kesehatan yang ditingkatkan oleh RSUD Pademangan juga dapat menjadi faktor pendukung

peningkatan jumlah kunjungan. Melalui media massa, media sosial, dan program-program komunitas, rumah sakit dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan dan mendorong mereka untuk lebih proaktif dalam mencari layanan kesehatan.

Tidak kalah pentingnya adalah peningkatan fasilitas dan infrastruktur di RSUD Pademangan. Penambahan alat medis canggih, renovasi ruangan, atau pembukaan layanan spesialis baru dapat menarik lebih banyak pasien yang membutuhkan layanan medis berkualitas tinggi. Untuk memahami lebih dalam mengenai faktor-faktor yang berkontribusi pada peningkatan jumlah kunjungan ini, penelitian lapangan dengan metode observasi dan penyebaran kuesioner terhadap pasien sangat diperlukan. Kita bisa mendapatkan wawasan lebih lanjut tentang kepuasan pasien, efisiensi proses administrasi, serta pengalaman pasien selama berkunjung ke RSUD Pademangan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Purnama Sari, beliau mengatakan bahwa sebagian besar individu yang memanfaatkan fasilitas layanan kesehatan di RSIA Bunda Anisyah di Airtiris, entah untuk pemeriksaan kehamilan ataupun saat melahirkan, umumnya melakukan kunjungan dua kali. Semakin sering pasien berkunjung, semakin banyak layanan yang mereka terima. Namun, terdapat kecenderungan penurunan jumlah pasien yang menggunakan layanan kontrol kehamilan dan persalinan di RSIA Bunda Anisyah di Airtiris, menunjukkan bahwa loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan di tempat tersebut menurun. Maka dari itu, manajemen rumah sakit sangat perlu memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan, di antaranya adalah

implementasi manajemen hubungan pelanggan (CRM), untuk meningkatkan tingkat loyalitas pelanggan (Purnama Sari, 2020).

Putri menyampaikan hasil temuannya yaitu bahwa variabel CRM ini tidak memiliki pengaruh penting terhadap loyalitas pembeli. Beliau menyampaikan faktor CRM ini hanya memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan pembelinya. Sehingga menurutnya yang dapat mempengaruhi loyalitas pembeli yaitu sebuah kepuasan (Putri, 2020).

Selain itu Mafiana menyampaikan hasil analisis penelitiannya bahwa manajemen hubungan pelanggan atau biasa disebut CRM ini terhadap loyalitas pelanggan tidak memiliki pengaruh yang sangat penting, menurut hasil yang beliau dapat hanya kualitas produk dan kualitas pelayananlah yang memiliki pengaruh penting terhadap loyalitas pelanggan (Mafiana, 2022).

Dengan penerapan *Customer Relationship Management* (CRM), bisa menjadi solusi yang tepat dalam menangani beberapa masalah dan tantangan yang terjadi di Rumah Sakit Umum Daerah Pademangan dalam meningkatkan sebuah interaksi yang efektif dengan para pasien agar dapat memberikan sebuah perawatan yang lebih terkoordinasi. Hal tersebut bisa berdampak positif dalam efisiensi sebuah operasional rumah sakit yang mencakup kualitas pelayanan medis dan memberikan kepuasan pada pasien secara keseluruhan.

Dengan mempertimbangkan isu tersebut baik pencapaian maupun tantangan yang dihadapi, peneliti ingin mengetahui berdasarkan apa pasien kembali datang menggunakan jasa pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Pademangan, apakah ada hubungan antara penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap loyalitas pasien di

Rumah Sakit Umum Daerah Pademangan.

## KAJIAN PUSTAKA

*Customer Relationship Management* (CRM), atau manajemen relasi pelanggan, adalah upaya untuk memperkuat dan memelihara relasi yang produktif dengan pelanggan dengan memberikan nilai dan kepuasan yang terbaik, dengan tujuan membangun tingkat kesetiaan yang tinggi dari pelanggan. Menurut Kotler dan Armstrong seperti yang dikutip dalam penelitian oleh Maulana (2018), CRM mencakup semua langkah dalam memperkuat dan menjaga interaksi yang menguntungkan dengan pelanggan, dengan fokus pada penyediaan nilai yang unggul dan memastikan kepuasan pelanggan yang optimal. Proses ini mencakup semua elemen yang diperlukan untuk menarik, mempertahankan, dan meningkatkan jumlah pelanggan.

Fokus utama manajemen hubungan pelanggan adalah meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan pendapatan dari konsumen saat ini di tengah kompetisi yang sengit, biaya yang meningkat, dan perubahan konsumen yang cepat di seluruh dunia. Pada akhir-akhir ini, istilah CRM telah menjadi semakin populer karena kemajuan teknologi yang terus berkembang dalam berbagai aplikasi bisnis. Salah satu aspek menarik dari proses bisnis CRM adalah pengelolaan seluruh tahapan daur hidup pelanggan, mulai dari perekrutan, pemenuhan kebutuhan, hingga mempertahankan kesetiaan. Untuk memastikan bahwa setiap tahapan dalam daur hidup pelanggan dioptimalkan, CRM menjadi strategi perusahaan yang sangat penting (Dianti Putri, 2022).

Keberlangsungan perusahaan dipengaruhi oleh penggunaan

berulang produk atau jasa oleh pelanggan, dan loyalitas pelanggan bermula dari pelayanan yang memuaskan yang diberikan oleh perusahaan. Dengan demikian, perusahaan dapat bertahan dengan menciptakan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan melalui pelayanan yang baik. (Sundari, 2019).

Meskipun tidak secara langsung, kualitas layanan berdampak besar pada loyalitas pelanggan melalui kepuasan mereka. Keputusan pelanggan untuk tetap setia pada produk atau layanan seringkali dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan yang mereka terima dari perusahaan, yang tidak hanya memenuhi kebutuhan mereka, tetapi juga memberikan kepuasan dan kebahagiaan menurut Bloemer dan Kasper dalam (Atmaja, 2018).

Berdasarkan uraian di atas, masalah ini adalah apakah terdapat hubungan antara dimensi kompetensi, pelayanan, pengetahuan dan teknologi pada CRM dengan loyalitas pasien di Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Pademangan?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah hubungan antara dimensi kompetensi, pelayanan, pengetahuan dan teknologi pada CRM dengan loyalitas pasien di Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Pademangan.

## METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian yaitu total jumlah pasien di RSUD Pademangan tahun 2022-2023 sebanyak 64.835. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, teknik sampling yang digunakan adalah dengan cara teknik *purposive sampling*. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan februari -

juli 2024 dengan lokasi di RSUD Pademangan. Data primer didapatkan dengan angket atau kuesioner dengan penggunaan *rating scale*. Peneliti melakukan uji

validitas dan reliabilitas pada kuerioner atau angket. Teknik analisis data digunakan analisis univariat dan bivariat.

## HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persen (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	47	40.9
Perempuan	68	59.1
<b>Usia</b>		
18-40 tahun	75	65.2
41-60 tahun	38	33
>60 tahun	2	1.7
<b>Pendidikan</b>		
SD	2	1.7
SMP	3	2.6
SMA	38	33
Perguruan Tinggi	72	62.6
<b>Pekerjaan</b>		
Pegawai Kantoran	47	40.9
Guru	18	15.7
Tenaga Kesehatan	12	10.4
Lainnya	38	33

Berdasarkan tabel yang disajikan diatas, dapat diketahui jenis kelamin responden lebih banyak diisi oleh Jenis Kelamin Perempuan dengan presentase lebih dari setengahnya yaitu sebanyak 59,1%, sedangkan untuk Jenis Kelamin Laki-laki

sebanyak 40,9%. Untuk umur responden sebagian besar berumur 18-40 tahun sebanyak 65,2%, diikuti dengan umur 41-60 tahun sebanyak 33% dan yang paling sedikit di isi oleh umur >60 tahun sebanyak 1,7%.

## Analisis Univariat

Tabel 2. Variabel Kompetensi

Kompetensi	Frekuensi (n)	Persen (%)
Baik	112	97.4
Tidak Baik	3	2.6

Berdasarkan tabel menunjukkan dari 115 total responden memilih dalam variabel kompetensi sebanyak 97,4 yang menyatakan baik dan yang

memilih tidak baik terdapat hasil sebanyak 2,6%.

Tabel 3. Variabel Pelayanan

Pelayanan	Frekuensi (n)	Persen (%)
Baik	112	97.4
Tidak Baik	3	2.6

Berdasarkan tabel dari total 115 responden sebanyak 97,4% menilai pelayanan sebagai baik, sementara

2,6% responden menilai pelayanan sebagai tidak baik.

Tabel. 4 Variabel Pengetahuan

Pengetahuan	Frekuensi (n)	Persen (%)
Baik	112	97.4
Tidak Baik	3	2.6

Berdasarkan tabel dari total 115 responden yang memberikan penilaian pada variabel kompetensi, sebanyak 97,4% responden

menyatakan bahwa kompetensi tersebut baik, sedangkan 2,6% responden menilai bahwa kompetensi tersebut tidak baik.

Tabel 5. Variabel Teknologi

Teknologi	Frekuensi (n)	Persen (%)
Baik	113	98.3
Tidak Baik	2	1.7

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel, terlihat bahwa dari 115 responden yang memberikan penilaian terhadap variabel kompetensi, mayoritas sebesar

98,3% menyatakan bahwa kompetensi tersebut baik. Sebaliknya, hanya 1,7% responden yang menilai kompetensi tersebut kurang baik atau tidak baik.

#### Analisis bivariat

Tabel 6. Hubungan Variabel Kompetensi dengan Loyalitas Pasien

Kompetensi	Loyalitas Pasien						P
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Tidak Baik	1	0.9	2	1.7	3	2.6	0.004
Baik	3	2.6	109	94.8	112	97.4	

Berdasarkan analisis data yang ada pada tabel menunjukkan variabel kompetensi dengan loyalitas pasien dapat dilihat bahwa yang mengatakan baik sebanyak 94,8% yang puas dan sebanyak 2,6% tidak puas. Sedangkan yang mengatakan tidak baik sebanyak 1,7% yang puas

dan sebanyak 0,9% yang tidak puas. Hasil dari statistik diatas diperoleh *p-value* 0,004 yang artinya menyatakan adanya hubungan antara kompetensi dengan loyalitas pasien di bagian administrasi. (*p-value* 0,004<0,05).

Tabel 7. Hubungan Variabel Pelayanan dengan Loyalitas Pasien

Loyalitas Pasien							P
Kompetensi	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Tidak Baik	1	0.9	2	1.7	3	2.6	0.004
Baik	3	2.6	109	94.8	112	97.4	

Berdasarkan analisis data yang ada pada tabel hasil analisis data yang tersedia menunjukkan adanya hubungan antara variabel pelayanan dengan loyalitas pasien. Dari data yang diperoleh, sebanyak 94,8% responden yang menilai kompetensi sebagai "baik" merasa puas, sedangkan 2,6% merasa tidak puas. Sebaliknya, dari mereka yang

menilai kompetensi sebagai "tidak baik," 1,7% merasa puas dan 0,9% merasa tidak puas. Berdasarkan hasil analisis statistik, diperoleh *p-value* sebesar 0,004 yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kompetensi dan loyalitas pasien di bagian administrasi (*p-value* 0,004 < 0,05).

Tabel 8. Hubungan Variabel Pengetahuan dengan Loyalitas Pasien

Loyalitas Pasien							P
Pengetahuan	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Tidak Baik	1	0.9	2	1.7	3	2.6	0.004
Baik	3	2.6	109	94.8	112	97.4	

Berdasarkan analisis data yang ada pada tabel menunjukkan bahwa variabel pengetahuan berhubungan dengan loyalitas pasien. Dari hasil survei, 94,8% responden yang menyatakan pengetahuan "baik" merasa puas, sementara 2,6% tidak puas.

Sebaliknya, di antara responden yang menilai pengetahuan "tidak baik," 1,7% merasa puas dan 0,9% tidak puas. Analisis statistik ini menghasilkan *p-value* sebesar 0,004, yang mengindikasikan adanya hubungan signifikan antara kompetensi dan loyalitas pasien di bagian administrasi (*p-value* 0,004 < 0,05).

Sebaliknya, di antara responden yang menilai pengetahuan "tidak

Tabel 9. Hubungan Variabel Teknologi dengan Loyalitas Pasien

Loyalitas Pasien							P
Teknologi	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Tidak Baik	1	0.9	1	0.9	2	1.7	0,000
Baik	3	2.6	110	95.7	113	98.3	

Berdasarkan analisis data yang ada pada tabel ditemukan bahwa variabel teknologi berhubungan dengan loyalitas pasien. Dari hasil survei, sebanyak 95,7% responden yang menyatakan teknologi "baik" merasa puas, sedangkan 2,6% merasa tidak puas.

Di sisi lain, di antara responden yang menilai teknologi "tidak baik," 0,9% merasa puas dan 0,9% merasa tidak puas. Analisis statistik ini menghasilkan *p-value* sebesar 0,000, yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara teknologi dan loyalitas pasien di bagian administrasi (*p-value*  $0,000 < 0,05$ ).

## PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini merujuk pada identitas pribadi yang dimiliki oleh setiap responden saat mengisi kuesioner. Responden yang dipilih untuk penelitian ini adalah individu yang berusia minimal 18 tahun, karena usia tersebut dianggap telah memasuki fase dewasa awal. Fase dewasa awal ini dianggap sebagai periode di mana individu sudah memiliki kemampuan yang memadai untuk mengisi dan menjawab setiap pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner secara akurat dan bertanggung jawab. Hasil analisis data menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada dalam rentang usia 18 hingga 40 tahun. Rentang usia ini mencakup mayoritas peserta penelitian, menunjukkan bahwa mereka berada pada tahap kehidupan di mana mereka dapat memberikan pandangan yang relevan dan berwawasan.

### Indikator Kompetensi

Penelitian ini menemukan bahwa ada hubungan antara indikator kompetensi dengan loyalitas pasien di bagian administrasi RSUD

Pademangan, Jakarta Utara. Mayoritas responden menilai kompetensi petugas administrasi sebagai "baik" dan merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima. Hal ini menunjukkan bahwa banyak pasien yang menghargai dan merasa senang dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi di rumah sakit tersebut. Namun, terdapat juga responden yang menilai kompetensi petugas administrasi sebagai "tidak baik" dan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Ketidakpuasan ini disebabkan oleh beberapa faktor. Beberapa pasien merasa bahwa petugas administrasi tidak dapat memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan harapan mereka. Mereka menganggap bahwa petugas administrasi belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien dalam proses pelayanan. Selain itu, ada juga pasien yang merasa bahwa petugas administrasi kurang baik dalam memberikan informasi. Kekurangan informasi ini menyebabkan kebingungan di kalangan pasien saat mereka harus menjalani proses administratif berikutnya. Ketidakmampuan petugas dalam menyampaikan informasi dengan jelas dan lengkap menjadi salah satu alasan utama mengapa beberapa pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima.

Penelitian ini mencapai kesimpulan yang sejalan dengan temuan yang diperoleh dalam penelitian sebelumnya oleh (Purnama Sari, 2020) Penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kompetensi dan loyalitas pasien. Indikator kompetensi ini berkaitan dengan kemampuan petugas administrasi untuk memberikan pelayanan yang



responsif terhadap perubahan keinginan atau kebutuhan pasien. Artinya, petugas administrasi harus mampu menyesuaikan pelayanan mereka dengan cepat dan tepat agar sesuai dengan harapan pasien. Pasien yang menilai variabel kompetensi sebagai "baik" namun tetap merasa tidak puas, sering kali disebabkan oleh sikap petugas administrasi yang kurang ramah dan kurang sigap dalam menyelesaikan permintaan pasien. Ketidakramahan dan ketidakcekan petugas administrasi ini berdampak negatif pada persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan yang mereka terima, meskipun secara teknis kompetensi petugas tersebut dinilai baik.

Penemuan ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Dianti Putri, 2022) yang menjelaskan bahwa pasien secara konsisten mengevaluasi kompetensi atau kemampuan petugas dalam bersikap dan menangani permintaan mereka dengan cepat dan efisien. Pasien cenderung memberikan perhatian khusus pada bagaimana petugas administrasi atau kesehatan merespons kebutuhan dan pertanyaan mereka. Kemampuan petugas dalam merespons dengan baik dan cepat tidak hanya mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima, tetapi juga menjadi faktor utama yang menentukan apakah pasien akan memilih untuk kembali lagi ke fasilitas kesehatan tersebut untuk mendapatkan perawatan di masa mendatang.

Penelitian ini menunjukkan pentingnya responsivitas dan kecekan petugas dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pasien. Ketika pasien merasa bahwa permintaan mereka ditangani dengan sigap dan profesional, mereka lebih mungkin untuk merasa puas dengan

keseluruhan pengalaman layanan yang diberikan. Sebaliknya, jika petugas tidak mampu memberikan respon yang cepat dan tepat, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan yang signifikan di kalangan pasien, yang pada akhirnya dapat mengurangi kemungkinan mereka untuk kembali menggunakan layanan di masa depan.

### **Indikator Pelayanan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara indikator pelayanan dan loyalitas pasien, di mana mayoritas responden menilai pelayanan yang diberikan oleh administrasi RSUD Pademangan sebagai baik dan merasa puas. Pasien yang merasa puas ini menunjukkan bahwa pelayanan yang mereka terima memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Ini menunjukkan bahwa petugas administrasi mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Namun, ada juga responden yang menilai pelayanan sebagai tidak memuaskan dan merasa tidak puas. Ketidakpuasan ini umumnya disebabkan oleh ketidakjelasan informasi yang diberikan oleh petugas administrasi. Alur informasi yang tidak mudah dipahami sering kali menyebabkan kebingungan di kalangan pasien atau bahkan membuat mereka melewatkan informasi penting yang dibutuhkan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada banyak pasien yang puas, masih ada aspek dalam pelayanan yang perlu diperbaiki untuk memastikan bahwa semua pasien menerima informasi yang jelas dan lengkap. Peningkatan kualitas informasi yang diberikan dapat membantu mengurangi kebingungan dan meningkatkan

kepuasan serta loyalitas pasien secara keseluruhan.

Penelitian ini menghasilkan data yang konsisten dengan temuan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Sri Rahayu & Saryanti, 2014), Penelitian mereka menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan kata lain, apabila kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan ditingkatkan, maka loyalitas pelanggan terhadap layanan tersebut juga akan meningkat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan sangat erat. Ketika pelanggan merasa bahwa mereka menerima pelayanan yang baik, mereka lebih cenderung untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa depan dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan rendah, pelanggan mungkin merasa kecewa dan beralih ke penyedia layanan lain.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas bagi setiap organisasi atau perusahaan yang ingin mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggannya. Ini bisa dilakukan melalui berbagai cara, seperti pelatihan karyawan untuk meningkatkan keterampilan mereka, memperbaiki sistem dan proses pelayanan, serta mendengarkan dan menanggapi umpan balik dari pelanggan. Secara keseluruhan, penelitian ini memperkuat pandangan bahwa kualitas pelayanan yang baik tidak hanya penting untuk kepuasan pelanggan, tetapi juga untuk membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

### Indikator Pengetahuan

Penelitian ini mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat pengetahuan petugas dan loyalitas pasien. Mayoritas responden menyatakan bahwa pengetahuan petugas administrasi tergolong baik, yang membuat mereka merasa puas. Para pasien merasakan bahwa petugas administrasi di RSUD Pademangan memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjelaskan berbagai jenis layanan yang tersedia di rumah sakit tersebut secara rinci. Kemampuan petugas administrasi untuk memberikan informasi yang lengkap dan komprehensif ini sangat krusial karena membantu pasien memahami berbagai pilihan layanan yang ada. Hal ini memungkinkan pasien untuk memilih layanan yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas administrasi sangat membantu dalam memudahkan akses pasien terhadap layanan yang dibutuhkan. Pada akhirnya, hal ini berdampak positif pada peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa ada beberapa responden yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak memadai dan tidak memenuhi harapan mereka. Ketidakpuasan ini umumnya disebabkan oleh ketidakcukupan informasi yang disediakan oleh petugas administrasi mengenai berbagai jenis layanan yang ada.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan yang didapat oleh penelitian terdahulu (Faizah, 2020), yang mengungkapkan bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh petugas kesehatan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Dengan kata lain, ketika petugas kesehatan memiliki pemahaman yang mendalam tentang kondisi

medis, prosedur, dan layanan kesehatan yang mereka berikan, hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan. Studi ini menyoroti pentingnya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas kesehatan melalui pelatihan berkelanjutan dan pendidikan profesional. Ketika petugas kesehatan dapat menjawab pertanyaan pasien dengan akurat, memberikan penjelasan yang jelas, dan menunjukkan pemahaman mendalam tentang kesehatan pasien, pasien merasa lebih dihargai dan didukung. Hal ini pada akhirnya meningkatkan kemungkinan pasien untuk tetap setia kepada penyedia layanan kesehatan yang sama di masa mendatang.

#### **Indikator Teknologi**

Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara indikator teknologi dan loyalitas pelanggan, dengan mayoritas responden menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan teknologi yang tersedia dan menilai teknologi tersebut dalam kategori baik. Responden umumnya menghargai penggunaan teknologi yang ada, seperti portal pasien dan aplikasi mobile, dalam meningkatkan pengalaman mereka. Investasi dalam teknologi tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional perusahaan tetapi juga memiliki dampak langsung pada kepuasan dan kesetiaan pelanggan. Namun, meskipun sebagian besar responden merasa puas, ada juga sejumlah responden yang mengungkapkan ketidakpuasan mereka. Ketidakpuasan ini terutama disebabkan oleh beberapa masalah terkait kualitas informasi yang diberikan melalui teknologi tersebut.

Salah satu masalah utama adalah bahwa teknologi yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada pasien tidak selalu menyediakan data yang lengkap atau akurat. Misalnya, portal pasien atau aplikasi mobile mungkin tidak memberikan informasi yang komprehensif mengenai layanan yang tersedia, jadwal perawatan, atau detail penting lainnya. Ketidakeengkapan atau ketidakakuratan informasi ini dapat menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian di kalangan pasien, yang mengarah pada rasa frustrasi dan ketidakpuasan.

Hal ini sejalan dengan hasil yang didapat dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Fahira, 2020), penelitian ini mengindikasikan bahwa penerapan teknologi secara signifikan mempengaruhi loyalitas pelanggan. Dengan kata lain, perusahaan yang menggunakan teknologi secara efektif dapat meningkatkan kepuasan dan keterikatan pelanggan terhadap produk atau layanan mereka. Sebagai contoh, teknologi dapat dimanfaatkan untuk menyediakan layanan pelanggan yang lebih cepat dan efisien, meningkatkan pengalaman pengguna melalui aplikasi mobile atau situs web, serta mengumpulkan data yang membantu perusahaan lebih memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan.

#### **KESIMPULAN**

Terdapat hubungan signifikan antara kompetensi petugas administrasi dan loyalitas pasien di RSUD Pademangan. Terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien di RSUD Pademangan. Terdapat hubungan signifikan antara pengetahuan petugas administrasi dan loyalitas pasien di RSUD

Pademangan. Terdapat hubungan signifikan antara penerapan teknologi dan loyalitas pasien di RSUD Pademangan.

RSUD Pademangan sebaiknya terus meningkatkan kompetensi petugas administrasi melalui program pelatihan berkala. Fokus pada peningkatan keterampilan komunikasi dan pelayanan pasien akan berdampak positif pada kepuasan dan loyalitas pasien. Disarankan juga untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengeksplorasi variabel-variabel baru yang belum termasuk dalam penelitian ini, sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif dan inovatif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. <http://penerbitzaini.com>
- Ahlenius, M. (2017). Patients' experience of being badly treated in the ambulance service: A qualitative study of deviation reports in Sweden. *International Emergency Nursing*, 30, 25-30. <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2016.07.004>
- Aini, M. D. N. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada BMT NU Jombang)* [Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim]. <http://etheses.uin-malang.ac.id/38666/3/18540137.pdf>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1).
- Baashar, Y. (2020). Customer relationship management systems (CRMS) in the healthcare environment: A systematic literature review. In *Computer Standards and Interfaces* (Vol. 71). Elsevier B.V. <https://doi.org/10.1016/j.csi.2020.103442>
- Dianti Putri. (2022). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengobatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Selasih Kabupaten Pelalawan*. <http://repository.uir.ac.id/id/eprint/12641>
- Eddy Sarwono, A. (2021). *Metode Kuantitatif Penulis*.
- Fahira, H. D. (2020a). *Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Bni Syariah KC Banda Aceh)*.
- Fahira, H. D. (2020b). *Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Bni Syariah KC Banda Aceh)*.
- Faizah. (2020). Pengaruh Customer Relationship Manajemen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Dampaknya Kepada Loyalitas Pasien Non BPJS. *Jurnal Riset Bisnis*, 4(1).
- Gordon, I. (2002). Best practices: Customer relationship management. *Ivey Business Journal*, 67(2), 1-5.
- Hayu, R., Widadi, S., & Wadji, F. (2015). *Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Loyalitas Pelanggan Klinik Saraf Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr R.M. Soedjarwadi*.
- Ibrahim, A., Mauluddin, M. H., Saputra, A. W., Carolina, A.,

- Mardiana, M., Wiratama, Y., & Ramadhan, R. R. (2021). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Unipin. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(1), 1-6. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i1.989>
- Janna, N. M. (2021). *Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS*. JIMS, P. (2018). Impact of CRM on Hospitals: A Study conducted to gain view of the Practitioners working in various Private and Govt. Hospitals in Delhi. *International Journal of Research and Analytical Reviews*. [www.ijrar.org](http://www.ijrar.org)
- Kapisa, M. B. (2021). *Analisis Tingkat Pendidikan dan Jenis Pekerjaan Terhadap Pendapatan Kepala Keluarga (KK) di Kampung Manbesak Distrik Biak Utara Provinsi Papua*.
- Khamdan Rifa'i. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*.
- Kumar, V., & Reinartz, W. (2018). *Customer relationship management*. Springer.
- Mafiana, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pelanggan Alafamart Solo Raya)*.
- Maulana, W. dan P. D. L. P. (2018). *Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Loyalitas Pelanggan Xl Axiata Sampang Wahyu Maulana Devi Lestari Pramita Putri Universitas Madura*.
- Nanda, D. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pengguna Irian Card (I-Card) Pada Irian Dept Store & Supermarket Medan Marelان. *Jurnal Sistem Informasi Kaputama (JSIK)*, 4(1).
- Nanda, D., Siregar, P., Cahyani, W., & Chaniago, A. U. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pengguna Irian Card (I-Card) Pada Irian Dept Store & Supermarket Medan Marelان. *Jurnal Sistem Informasi Kaputama (JSIK)*, 4(1).
- Paribhasagita, T. (2016). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Nasabah (Survei pada Nasabah Asuransi Jiwa Prudential Cabang Kota Bandung). In *Journal of Business Management and Entrepreneurship Education* | (Vol. 1, Issue 1).
- Purnama Sari, I. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rsia Bunda Anisyah Di Airtiris The Effect Of Customer Relationship Management (CRM) On The Customer Loyalty At The Rsia Bunda Anisyah In Airtiris. *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*, 2(4).
- Purnama Sari, I., Tria Putri, L., Baharuddin, Y., & Bangkinang, S. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rsia Bunda Anisyah Di Airtiris The Effect Of Customer Relationship Management (CRM) On The Customer Loyalty At The Rsia Bunda Anisyah In Airtiris. *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*, 2(4).
- Putri, S. B. (2020). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Watsons Di Bandung*.
- Rukmi Octaviana, D., Aditya Ramadhani, R., Achmad Siddiq

- Jember, U. K., & Sunan Kalijaga Yogyakarta, U. (2021). HAKIKAT MANUSIA: Pengetahuan (Knowledge), Ilmu Pengetahuan (Sains), Filsafat Dan Agama. In *Jurnal Tawadhu* (Vol. 5, Issue 2).
- SSa'adah, L. (2021). *Analisis Perbedaan Kinerja Karyawan Pada Pt Surya Indah Food Multirasa Jombang*. 2(2), 515.
- SSantika, I. G. P. N. A. (2014). *Hubungan Indeks Massa Tubuh (IMT) Dan Umur Terhadap Daya Tahan Umum (Kardiovaskuler) Mahasiswa Putra Semester Ii Kelas A Fakultas Pendidikan Olahraga Dan Kesehatan Ikip Pgri Bali*.
- SSidik Priadana. (2021). *Metode-Penelitian-Kuantitatif*.
- SSri Rahayu, B., & Saryanti, E. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Hubungan Pelanggan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah. In *Advance edisi Pebruari* (Vol. 1, Issue 2).
- SSugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- SSumantri, H. (2015). *Metodologi penelitian kesehatan*. Prenada Media.
- SSumaryanto, B. (2020). *Customer Relationship Management (CRM) Dan Loyalitas Pelanggan Online Marketplace*.
- Sundari, E. D. (2019). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Melalui Program Frequent Flyer*.
- Taghavi, S., Riahi, L., Nasiripour, A. A., & Jahangiri, K. (2017). Modeling customer relationship management pattern using human factors approach in the hospitals of Tehran University of Medical Sciences. *Health Scope*, 6(2).
- Widyana, S. F. (2021). *Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sepatu Converse*. 11(1).
- Wishal Nafis, R. (2022). *Dampak Customer Relationship Management (CRM) Dan Brand Ambassador Terhadap Loyalitas Konsumen Ms Glow* (Vol. 10, Issue 2).
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera*.