



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkmumi.ac.id/index.php/woh/article/view/woh3102>

**Hubungan Faktor Pendukung *Customer Relationship Management*
Dengan Loyalitas Pasien Poli Interna**

Nurfardiansyah Bur¹, ^KSartika Suyuti²

^{1,2}Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia
Email Penulis Korespondensi (^K): sars_fkm@yahoo.co.id
nurfardiansyah.bur@gmail.com¹, sars_fkm@yahoo.co.id²
(085242868145)

ABSTRAK

Klinik bertanggung jawab menjalankan program *customer relationship management* untuk proses adaptasi klinik dengan pelanggannya. Setiap divisi, klinik dan petugas pelayanan harus mengetahui tentang program tersebut, tujuan-tujuannya, dan yang paling penting apa peranan dan bagaimana mereka dapat memberikan kontribusi menjalankan program itu. Penelitian bertujuan mengidentifikasi hubungan faktor pendukung *customer relationship management* dengan loyalitas pasien di poli interna klinik Ratulangi Medical Centre Kota Makassar. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan survey analitik dengan rancangan *cross sectional study*. Populasi penelitian adalah pasien yang berkunjung di poli interna tahun 2017, yaitu 1296 pasien dengan jumlah sampel 117 pasien yang dipilih dengan cara *random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari uji statistik diperoleh nilai petugas pelayanan $p=0.559$, proses pelayanan $p=0.740$, dan teknologi pelayanan $p=0.760$. Semua variabel faktor *customer relationship management* tidak berhubungan dengan loyalitas pasien. Hal ini dilihat dengan keputusan tingkat loyalitas pasien, sebagian besar melihat aspek petugas pelayanan yang dimiliki klinik Ratulangi Medical Centre. Petugas pelayanan, sebagian besar pasien setuju bahwa petugas mampu memberikan kemampuan, keterampilan, dan keramahan kepada pasien. Proses pelayanan, sebagian besar pasien setuju bahwa proses pelayanan mudah dilakukan, membantu petugas mengenali dan menjalin hubungan dekat dengan pasien. Dimensi proses terbentuk karena identifikasi profil, komunikasi dengan pelanggan, dan penanganan keluhan pasien. Teknologi pelayanan, beberapa pasien setuju bahwa teknologi pelayanan mempermudah informasi, mempercepat dan mengoptimalkan faktor manusia dan proses bisnis dalam aktivitas pengelolaan hubungan dengan pasien. Sehingga disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan faktor pendukung *customer relationship management* dengan loyalitas pasien. Disarankan kepada pihak rumah sakit agar lebih meningkatkan strategi pemasaran.

Kata kunci: *Customer; relationship; management; loyalitas*

Article history :

PUBLISHED BY :

Public Health Faculty
Universitas Muslim Indonesia

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.woh@gmail.com, jurnalwoh.fkm@umi.ac.id

Phone :

+62 85255997212

Received 04 November 2019

Received in revised form 19 Desember 2019

Accepted 20 Desember 2019

Available online 25 Januari 2020

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

The clinic is responsible for running the customer relationship management program for the clinic's adaptation process with its customers. Each division, clinic and service officer must know about the program, its objectives, and most importantly what role and how they can contribute to running the program. The aim of this research is to identify the relationship between supporting factors of customer relationship management with patient loyalty at the Ratulangi Medical Center clinic in Makassar City. This research is a quantitative study using analytic survey with cross sectional study design. The study population was patients who visited the internal polyclinic in 2017, namely 1296 patients with a total sample of 117 patients selected by random sampling. The results showed that the statistical test obtained the value of service officers $p = 0.559$, service process $p = 0.740$, and service technology $p = 0.760$. All customer relationship management factor variables are not related to patient loyalty. This can be seen from the decision on the level of patient loyalty, most of them see aspects of service officers owned by the Ratulangi Medical Center clinic. Service officers, most patients agree that officers are able to provide the ability, skills, and friendliness to patients. Service process, most patients agree that the service process is easy to do, helping officers recognize and establish close relationships with patients. Process dimensions are formed due to the identification of profiles, communication with customers, and handling patient complaints. Service technology, some patients agree that service technology facilitates information, accelerates and optimizes human factors and business processes in managing patient relationships. So it was concluded that there was no relationship between supporting factors customer relationship management with patient loyalty. It is recommended to the hospital to further improve marketing strategies.

Keywords: Customer; relationship; management; loyalty

PENDAHULUAN

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis tugas klinik adalah melaksanakan upaya kesehatan berdaya guna dan berhasil guna, serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan. Fungsi klinik itu sendiri adalah tempat menyelenggarakan pelayanan medik, pelayanan penunjang dan pencegahan penyakit.^{1,2}

Customer Relationship Management (CRM) adalah sistem manajemen yang secara khusus menangani antara klinik dengan pelanggannya dengan tujuan meningkatkan nilai klinik di mata para pelanggannya. Secara teoritis, bila para pelanggan merasa puas, mereka lebih memilih menggunakan pelayanan di klinik tersebut. Dibalik semua ini terdapat anggapan bahwa kepuasan pelanggan akan meningkatkan pendapatan, khususnya dari pemakaian ulang pelayanan yang merupakan bentuk loyalitas.^{3,4}

Keuntungan loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif, yaitu meningkatnya kuantitas pasien yang menyebabkan sumber pendapatan atau keuntungan lebih meningkat, retensi pegawai yang lebih tinggi, dan basis keuangan yang lebih stabil. Selain itu keuntungan lain dari loyalitas yaitu menurunkan biaya pemasaran, mempersingkat waktu dan biaya transaksi, menurunkan biaya *turn over*, dan *word of much* yang positif.^{4,5,6,7}

Eva Ayu Nila Faradila, dkk. 2014 melakukan penelitian mengenai hubungan antara faktor pendukung *Customer Relationship Management (CRM)* dengan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Paru Jember dapat diambil kesimpulan: 1) Ada hubungan antara data informasi dengan

loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Paru Jember dengan nilai sig (*2-tailed*) 0,027; 2) Ada hubungan antara teknologi informasi dengan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Paru Jember dengan nilai sig (*2-tailed*) 0,004; 3) Ada hubungan antara SDM dengan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Paru Jember dengan nilai sig (*2-tailed*) 0,000; 4) Ada hubungan antara proses dengan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Paru Jember dengan nilai sig (*2-tailed*) 0,000; 5) Loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Paru Jember sudah baik karena 92 responden (96%) sudah loyal.⁸

Banyaknya jumlah klinik yang ada di Makassar, membuat konsumen semakin beragam. Sejak berdiri pada tahun 2003 Ratulangi Medical Centre telah memberikan kontribusi yang nyata dalam pelayanan kesehatan dan mampu memposisikan diri sebagai klinik yang mempunyai komitmen untuk memberikan pelayanan dan perawatan kesehatan prima yang terpercaya dan bermutu. Berdasarkan pengambilan data awal dari Klinik Ratulangi Medical Centre Kota Makassar, Jumlah kunjungan pada Tahun 2016 mengalami penurunan kunjungan. Pada Triwulan I mengalami peningkatan sebanyak 1235 kunjungan tetapi hanya 600 kunjungan yang merupakan kunjungan ulangan. Pada Triwulan II mengalami penurunan sebanyak 1000 kunjungan tetapi 557 diantaranya adalah pasien yang datang berulang. Pada Triwulan III mengalami kenaikan sebanyak 1434 kunjungan dengan kunjungan berulang sebanyak 834 pasien. Kemudian pada Triwulan IV mengalami penurunan sebanyak 1296 dengan 554 pasien berulang.⁹ Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan faktor pendukung *Customer Relationship Management* dengan loyalitas pasien di poli interna klinik Ratulangi Medical Centre (RMC) Kota Makassar.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan survey analitik dengan rancangan *cross sectional study* yaitu suatu rancangan penelitian yang mempelajari hubungan antara variabel independen (Petugas pelayanan, Proses pelayanan, dan Teknologi pelayanan) dengan variabel dependen (Loyalitas Pasien). Populasi penelitian ini adalah kunjungan pasien di poli interna Klinik Ratulangi Medical Centre (RMC) Kota Makassar yang menggunakan pelayanan kesehatan tahun 2017, yaitu sebanyak 1296 pasien dengan jumlah sampel 117 pasien. Metode pengumpulan sampel dilakukan dengan cara *random sampling*.

HASIL

Karakteristik responden

Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas pasien di RMC Kota Makassar memiliki umur 40-45 tahun (23.10%), mayoritas memiliki tingkat pendidikan SMA/Sederajat (53.80%), mayoritas bekerja sebagai wiraswasta (23.10%), dan penghasilan keluarga mayoritas >2.722.641 (82.90%). Adapun sebagian kecil pasien memiliki umur 35-39 tahun (7.70%), minoritas memiliki tingkat pendidikan SD/SMP/Sederajat (0.90%), minoritas bekerja yang lainnya (7.70%), dan penghasilan keluarga ≤2.722.641 (17.10%)

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Pada Pasien di Poli Interna Klinik RMC Kota Makassar Tahun 2018

Umur	N=117	%=100
<25	20	17.10
25-29	19	16.20
30-34	17	14.50
35-39	9	7.70
40-45	27	23.10
>45	25	21.40
Pendidikan Terakhir		
SD/ sederajat	1	0.90
SMP/ sederajat	1	0.90
SMA/ sederajat	63	53.80
Diploma	6	5.10
S1	41	35.00
S2	5	4.30
Pekerjaan		
Pelajar/ Mahasiswa	26	22.20
IRT	17	14.50
Pegawai Swasta	17	14.50
Pegawai Negeri	21	17.90
Wiraswasta	27	23.10
Lainnya	9	7.70
Penghasilan keluarga perbulan		
≤2.722.641	20	17.10
>2.722.641	97	82.90

Analisis Bivariat Faktor Pendukung *Customer Relationship Management* (CRM) dengan Loyalitas Pasien

Tabel 2. Distribusi Pasien Berdasarkan Hubungan Petugas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Poli Interna Klinik Ratulangi Medical Center Kota Makassar Tahun 2018

Petugas Pelayanan	Loyalitas Pasien				Total		<i>p value</i>
	Loyal		Tidak loyal		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	63	53.80	21	17.90	84	100.00	0.559
Kurang Baik	23	19.70	10	8.50	33	100.00	
Total	86	73.50	31	26.50	117	100.00	

Tabel 3. Distribusi Pasien Berdasarkan Hubungan Proses Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien di Poli Interna Ratulangi Medical Center Kota Makassar Tahun 2018

Proses Pelayanan	Loyalitas Pasien				Total		<i>p value</i>
	Loyal		Tidak loyal		n	%	
	n	%	n	%			
Mudah	64	54.70	24	20.50	88	100.00	0.740
Tidak Mudah	22	18.80	7	6.00	29	100.00	
Total	86	73.50	31	26.50	117	100.00	

Tabel 4. Distribusi Pasien Berdasarkan Hubungan Teknologi Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien di Poli Interna Ratulangi Medical Centre Kota Makassar Tahun 2018

Teknologi Pelayanan	Loyalitas Pasien				Total		<i>p value</i>
	Loyal		Tidak loyal		n	%	
	n	%	n	%			
Mudah	50	42.70	19	16.20	69	100.00	0.760
Tidak Mudah	36	30.80	12	10.30	31	100.00	
Total	86	73.50	31	26.50	117	100.00	

PEMBAHASAN

Petugas pelayanan

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p = 0.559$ karena nilai $p > 0.05$ maka H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan antara petugas pelayanan dengan loyalitas pasien di Poli Interna Klinik Ratulangi Medical Centre Kota Makassar Tahun 2018. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan petugas pelayanan dengan loyalitas pasien terdapat faktor lain yang membuat petugas pelayanan tidak berhubungan dengan loyalitas pasien, petugas kurang ramah dalam memberikan pelayanan, sehingga pasien merasa tidak dilayani dengan baik, serta membuat pasien tidak nyaman untuk berobat di Klinik Ratulangi Medical Centre. Pasien juga butuh pelayanan yang baik walaupun hanya dengan keramahan petugas, namun dapat meningkatkan nilai loyal pasien terhadap klinik. Dengan keramahan petugas, pasien akan merasa di layani dengan baik, sehingga pasien dapat merekomendasi keluarga dan teman-teman untuk melakukan pelayanan dan merasakan kualitas dari pelayanan yang didapatkan. Pasien akan tetap menggunakan kembali, serta melakukan pemeriksaan atau pengobatan di Klinik Ratulangi Medical Centre Kota Makassar.

Menurut Eva Ayu Nila Faradila, dkk. (2014) dari hasil penelitian sebelumnya mengenai hubungan antara faktor pendukung *Customer Relationship Management* (CRM) dengan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Paru Jember, ada hubungan antara SDM dengan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Paru Jember dengan nilai sig (*2-tailed*) 0.000.⁸

Proses pelayanan

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p = 0.740$ karena nilai $p > 0.05$ maka H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan antara proses pelayanan dengan loyalitas pasien di Poli Interna Klinik Ratulangi Medical Centre Kota Makassar Tahun 2018. Berdasarkan analisa peneliti terhadap pasien yang menjadi subjek dalam penelitian, pasien akan tetap melakukan pelayanan kesehatan di Ratulangi Medical Centre dan rela membayar lebih mahal untuk mendapatkan pelayanan di klinik Ratulangi Medical Centre, pasien mengaku merasa sudah nyaman dengan pelayanan yang diterimanya, karena proses transaksi serta ketersediaan pelayanan membuat penanganan keluhan dilakukan dengan tepat dan cepat oleh klinik. Sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan melakukan hubungan yang berkelanjutan yang baik dengan

klินิก. Pasien merasa kecepatan pelayanan di Klinik kurang baik. Berdasarkan analisa peneliti selama di lapangan bahwa pasien yang akan terus memanfaatkan pelayanan di Poli Interna Klinik Ratulangi Medical Centre karena merupakan salah satu klinik paling dekat dari tempat tinggalnya. Ada pula pasien yang akan terus memanfaatkan pelayanan karena merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan di Poli Interna Klinik Ratulangi Medical Centre Kota Makassar.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Eva Ayu Nila Faradila, dkk. (2014) mengenai hubungan antara faktor pendukung *Customer Relationship Management* (CRM) dengan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Paru Jember, hasil analisis hubungan proses dengan uji *spearman rank correlation* menunjukkan bahwa ada hubungan antara proses dengan loyalitas pasien di IRJ RS Paru Jember dengan ($p \text{ value} = 0.000 < p = 0.05$), hasil ini dapat diperjelas dengan hasil tabulasi silang yaitu dimana mayoritas pasien menilai bahwa proses sudah cukup dengan kategori loyalitas tersembunyi sebanyak 53%, hasil ini memperlihatkan kesamaan dengan nilai dari variabel Sumber Daya Manusia (SDM).⁸

Teknologi pelayanan

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai $p = 0.760$ karena nilai $p > 0.05$ maka H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan antara teknologi pelayanan dengan loyalitas pasien di Poli Interna Klinik Ratulangi Medical Centre Kota Makassar Tahun 2018. Beberapa faktor yang menyebabkan teknologi pelayanan tidak berhubungan dengan loyalitas pasien yaitu pasien menilai kurang menggunakan teknologi untuk melihat informasi tentang Klinik, pasien kurang mengetahui informasi klinik di media elektronik sehingga pasien yang ingin berobat tidak mengetahui syarat atau proses dari Klinik Ratulangi Medical Centre. Namun pasien mengakui pelayanan kesehatan di Poli Interna Klinik Ratulangi Medical Centre memuaskan, karena pelayanan yang diinginkan oleh pasien sudah terpenuhi, dan pasien sudah percaya terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan Klinik Ratulangi Medical Centre.

Hasil penelitian tidak sejalan dengan penelitian Estiningsih (2011) yang mengungkapkan bahwa teknologi berpengaruh terhadap loyalitas ibu hamil, dan di dalam jurnal tersebut juga menunjukkan bahwa media komunikasi maupun media informasi yang difasilitasi dengan baik maka akan semakin meningkatkan loyalitas pelanggan, Hidayat dalam Estiningsih (2011) juga mengungkapkan bahwa tersedianya media komunikasi *Customer Relationship Management* (CRM) akan memberikan keuntungan kepada rumah sakit karena akan memperoleh pelanggan baru dan mempertahankan pasien.^{10,11}

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan penelitian ini bahwa tidak terdapat hubungan faktor pendukung *Customer Relationship Management* (CRM) yaitu petugas pelayanan, proses pelayanan, dan teknologi pelayanan dengan loyalitas pasien di poli interna klinik Ratulangi Medical Centre Kota Makassar tahun 2018. Melalui penelitian maka disarankan kepada pihak rumah sakit agar lebih meningkatkan strategi

pemasaran. Kepada peneliti-peneliti yang tertarik meneliti tentang bauran pemasaran untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut, spesifik dengan metode dan desain penelitian yang berbeda.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih dan memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus dan ikhlas kepada yang terhormat Bapak Prof. Dr. H. Basri Moddding, S.E. M. Si. selaku Rektor UMI beserta para staf dan karyawannya. Bapak Dr. R. Sudirman, M.Si. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muslim Indonesia. LP2S Universitas Muslim Indonesia yang telah mendanai penelitian ini, beserta segenap unsur dan elemen yang telah memberikan bantuan mulai awal penelitian sampai dengan penelitian ini dapat terselesaikan. Kepala Rumah Sakit, Staff, dan pasien Klinik Ratulangi Medical Center.

DAFTAR PUSTAKA

1. Agnes Widayu Estiningsih, T. H. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Ibu Hamil Pada Persalinan (Studi Di Rs Hermina Tangkubanperahu Malang). *J. Apl. Manaj.* 11. 2013.
2. Eva Ayu Nila Faradila, Arya Sidemen, E. W. Hubungan Antara Faktor Pendukung Customer Relationship Management Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember. *Artikel Ilmiah Penelitian Mahasiswa.* 2014.
3. Anton, G. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Ibu Hamil Pada Persalinan (Studi Di RS Hermina Tangkubanperahu Malang). *J. Apl. Manaj.* 11, 2013.
4. Tjiptono. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Sitti Khadijah Makassar Tahun 2016. (Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar). 2011.
5. Brink, B. Hubungan Antara Faktor Pendukung Customer Relationship Management Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember. *Artikel Ilmiah Penelitian Mahasiswa.* 2014.
6. Imasari, N. Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Ibu Hamil Pada Persalinan (Studi Di RS Hermina Tangkubanperahu Malang). *J. Apl. Manaj.* 11, 285. 2011.
7. Hesti Kartika Sari. Efektivitas Loyalty Program Dalam Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kegiatan Divisi Retensi Dalam Pelaksanaan Loyalty Program “Im3@School Community” Pada Pt Indosat Tbk). 2009.
8. Eva Ayu Nila Faradila, Arya Sidemen, E. W. Hubungan Antara Faktor Pendukung Customer Relationship Management Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Jember). *Artikel Ilmiah Penelitian Mahasiswa.* 2014.
9. Klinik Ratulangi Medical Centre (RMC) Kota Makassar. Data kunjungan pasien di Poli Interna. 2017.
10. Isfan RW, Fauziah Y. Service Quality for Patient Loyalty With Patient Satisfaction as Mediation of Hospital Patients In Dewi Sartika Kendari Hospital. *Window of Health: Jurnal Kesehatan.* 2019

Apr 24:97-105

11. Estiningsih, H. Pengukuran Kepuasan Dan Loyalitas Rumah Sakit Berbasis Customer Relationship Management. Syariah Paper Accounting Feb Ums, 240. 2013.