

Peran Sistem *Customer Relationship Management* dalam Meningkatkan Mutu Layanan Kesehatan

Lourenz Simon Huwae

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia; lourenz.simon.huwae-2023@fkm.unair.ac.id (koresponden)

Sahrir Sillehu

Prodi Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Maluku Husada, Ambon, Indonesia; sahrirsmh@gmail.com

Nilam Cahya Nafiah

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia; nilam.cahya.nafiah-2023@fkm.unair.ac.id

Josefus Kristoforus

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia; josefus.kristoforus-2023@fkm.unair.ac.id

ABSTRACT

Innovative strategies are needed to improve the quality of patient care, one of which is customer relationship management, a system focused on sustainably managing patient relationships through the integration of technology, processes, and human resources. The purpose of this study is to comprehensively review the role of customer relationship management in improving the quality of healthcare services, including patient satisfaction, operational effectiveness, and managerial aspects. The method used in this study is a literature review of various relevant recent studies, including national and international publications from the past eight years. The results indicate that the implementation of customer relationship management in the healthcare sector can improve communication between healthcare professionals and patients, accelerate the service process, and support data-driven decision-making. Furthermore, customer relationship management also plays a crucial role in building patient loyalty through personalized services and continuous monitoring of individual health needs. However, the implementation of customer relationship management still faces several challenges, including limited technological infrastructure, workforce resistance, and issues of patient data privacy and security. In conclusion, customer relationship management is a strategic instrument that contributes significantly to improving the quality of healthcare services, as long as its implementation is supported by policies, regulations, and organizational resource readiness.

Keywords: customer relationship management; healthcare quality; patient satisfaction; information technology

ABSTRAK

Strategi inovatif diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien, yang salah satunya adalah *customer relationship management*, yaitu sistem yang berfokus pada pengelolaan hubungan dengan pasien secara berkelanjutan melalui integrasi teknologi, proses, dan sumber daya manusia. Tujuan studi ini adalah meninjau secara komprehensif peran *customer relationship management* dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan, baik dari aspek kepuasan pasien, efektivitas operasional, maupun manajerial. Metode yang digunakan dalam studi ini adalah tinjauan literatur terhadap berbagai penelitian terkini yang relevan, mencakup publikasi nasional maupun internasional dalam kurun 8 tahun terakhir. Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan *customer relationship management* dalam sektor kesehatan mampu meningkatkan komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien, mempercepat proses pelayanan, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Selain itu, *customer relationship management* juga berperan penting dalam membangun loyalitas pasien melalui personalisasi layanan dan pemantauan berkelanjutan terhadap kebutuhan kesehatan individu. Namun demikian, implementasi *customer relationship management* masih menghadapi beberapa tantangan, antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi, resistensi tenaga kerja, serta isu privasi dan keamanan data pasien. Sebagai kesimpulan, *customer relationship management* adalah instrumen strategis yang berkontribusi signifikan dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan, sepanjang implementasinya didukung oleh kebijakan, regulasi, serta kesiapan sumber daya organisasi.

Kata kunci: customer relationship management; mutu layanan kesehatan; kepuasan pasien; teknologi informasi

PENDAHULUAN

Pada era digital yang semakin maju ini, teknologi informasi dan sistem manajemen data memainkan peran penting dalam sektor kesehatan. Salah satu inovasi teknologi yang telah banyak diterapkan adalah sistem *Customer Relationship Management* (CRM) yang digunakan untuk mengelola hubungan dengan pelanggan atau pasien dalam konteks layanan kesehatan. CRM membantu penyedia layanan kesehatan dalam mengelola informasi pasien, mempersonalisasi layanan, serta meningkatkan komunikasi antara pasien dan penyedia layanan medis. Penerapan CRM di sektor kesehatan tidak hanya berfokus pada peningkatan layanan kepada pasien, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional rumah sakit atau klinik.⁽¹⁾

Sistem CRM bertujuan untuk membangun hubungan yang lebih kuat antara pasien dan penyedia layanan kesehatan melalui pemanfaatan data yang terstruktur dan terorganisir dengan baik. Dalam konteks ini, data pasien, riwayat medis, preferensi, dan interaksi sebelumnya dapat dianalisis untuk memberikan layanan yang lebih personal dan tepat sasaran. Hasilnya, pasien merasa lebih dihargai dan diperhatikan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien.⁽²⁾ Di sisi lain, penerapan CRM juga memberikan manfaat bagi rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya, karena dapat meningkatkan kualitas operasional dan mengurangi biaya dengan meminimalkan kesalahan administratif dan mempercepat alur komunikasi internal.⁽³⁾

Meskipun CRM menawarkan berbagai manfaat, penerapannya dalam dunia kesehatan tidak terlepas dari tantangan, terutama perlunya integrasi antara berbagai sistem informasi yang ada di rumah sakit atau klinik, seperti sistem manajemen rumah sakit (*Hospital Management System/HMS*) dan sistem rekam medis elektronik

(*Electronic Medical Record/EMR*). Integrasi yang tidak sempurna dapat menghambat efektivitas penggunaan CRM dan berdampak negatif pada kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.⁽⁴⁾ Selain itu, masalah lain yang sering dihadapi adalah resistensi dari tenaga medis yang terbiasa dengan sistem konvensional, serta kebutuhan pelatihan yang memadai agar staf medis dapat memanfaatkan CRM dengan optimal.⁽⁵⁾

Peran CRM dalam meningkatkan kualitas kesehatan dapat dilihat dari beberapa aspek. Pertama adalah manajemen data pasien. Dengan sistem CRM terintegrasi, informasi tentang pasien dapat diakses lebih cepat dan mudah, sehingga memungkinkan tenaga medis memberikan diagnosis yang lebih akurat dan keputusan medis yang lebih tepat.⁽⁶⁾ CRM juga dapat membantu rumah sakit dalam mengelola rekam medis pasien dengan lebih efisien, mengurangi kesalahan administrasi, dan mempermudah proses pengambilan keputusan berbasis data. Kedua, CRM meningkatkan interaksi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan, baik secara langsung maupun melalui saluran komunikasi elektronik, seperti email atau pesan teks. Interaksi yang lebih baik ini dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat hubungan jangka panjang antara pasien dan fasilitas kesehatan.⁽⁷⁾

Pentingnya CRM dalam meningkatkan kualitas kesehatan juga terlihat dari dampaknya terhadap retensi pasien. Dalam layanan kesehatan yang makin kompetitif, mempertahankan pasien menjadi lebih penting daripada menarik pasien baru. CRM membantu rumah sakit untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien melalui komunikasi yang terpersonalisasi dan pelayanan yang lebih responsif, sehingga pasien merasa lebih dihargai dan cenderung kembali menggunakan layanan kesehatan tersebut.⁽⁸⁾ Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa implementasi CRM dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan mengurangi tingkat keluhan pasien yang biasanya disebabkan oleh layanan yang kurang responsif atau tidak memadai.⁽⁹⁾

Namun, meskipun CRM memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan, tantangan utama yang dihadapi adalah perlindungan data pasien. Sistem CRM menyimpan data pribadi dan informasi medis pasien yang sangat sensitif, sehingga diperlukan sistem keamanan yang kuat untuk melindungi data tersebut dari akses yang tidak sah. Dalam konteks ini, kebijakan privasi dan peraturan perlindungan data pribadi, seperti Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi di Indonesia, menjadi sangat penting dalam memastikan bahwa data pasien dikelola dengan baik dan aman. Rumah sakit dan fasilitas kesehatan perlu memastikan bahwa sistem CRM yang mereka gunakan mematuhi regulasi yang ada dan memiliki protokol keamanan yang memadai untuk mencegah kebocoran data yang dapat merugikan pasien dan organisasi.⁽¹⁰⁾

Di sisi lain, penerapan CRM juga memerlukan investasi yang tidak sedikit, baik dari segi biaya implementasi maupun pelatihan sumber daya manusia. Rumah sakit perlu mempertimbangkan anggaran yang cukup untuk membeli perangkat lunak CRM yang sesuai, serta melatih staf untuk mengoperasikan sistem ini dengan efektif. Selain itu, tantangan lainnya adalah kebutuhan akan dukungan teknologi yang memadai, termasuk koneksi internet yang stabil dan perangkat keras yang memadai untuk menjalankan sistem CRM secara optimal. Oleh karena itu, perencanaan yang matang dan strategi implementasi yang terstruktur menjadi sangat penting dalam memastikan keberhasilan penggunaan CRM di sektor kesehatan.⁽¹¹⁾

Berdasarkan permasalahan tersebut, studi ini bertujuan untuk memberikan tinjauan komprehensif mengenai peran CRM dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Studi ini juga mengidentifikasi manfaat, tantangan, dan solusi untuk mengatasi hambatan dalam implementasi CRM di fasilitas kesehatan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi para penyedia layanan kesehatan dalam merencanakan dan mengimplementasikan sistem CRM yang dapat meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan pasien.⁽¹²⁾

METODE

Studi ini merupakan tinjauan literatur, yang dipilih karena memungkinkan analisis berbagai sumber ilmiah yang relevan terkait peran CRM dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Studi literatur bertujuan untuk mengidentifikasi, mengkaji, serta mensintesis temuan-temuan yang telah dipublikasikan sebelumnya guna mendapatkan pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi CRM dalam layanan kesehatan.

Proses peninjauan literatur dilaksanakan dalam kurun waktu tiga bulan, dimulai dari Januari hingga Maret 2025. Rentang waktu ini dipilih untuk memberikan kesempatan yang memadai dalam menelusuri, memilah, serta menganalisis sumber-sumber referensi yang relevan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari berbagai jurnal ilmiah, buku, serta laporan penelitian yang dipublikasikan dalam delapan tahun terakhir. Sumber-sumber tersebut diperoleh melalui basis data akademik seperti Google Scholar, SINTA, dan Garuda yang menyediakan literatur ilmiah berbahasa Indonesia. Kriteria utama dalam pemilihan referensi adalah relevansi dengan topik CRM di sektor kesehatan, validitas akademik, serta keterbaruan informasi.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dianalisis menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*). Analisis dilakukan dengan mengklasifikasikan informasi berdasarkan tema utama, seperti manfaat CRM dalam layanan kesehatan, tantangan implementasi CRM, serta dampaknya terhadap kualitas layanan dan kepuasan pasien. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola dan hubungan antara berbagai konsep yang terdapat dalam literatur yang ditinjau.^(13,14)

Untuk memastikan keabsahan hasil penelitian, dilakukan proses triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan dan mengonfirmasi temuan dari berbagai literatur yang digunakan. Triangulasi ini bertujuan untuk meningkatkan validitas serta mengurangi bias dalam interpretasi data.⁽⁵⁾ Selain itu, analisis kritis terhadap setiap referensi yang digunakan juga dilakukan guna memastikan bahwa hanya literatur yang memiliki tingkat kredibilitas tinggi yang dimasukkan dalam penelitian ini. Dengan metode ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai peran CRM dalam meningkatkan kualitas kesehatan, serta memberikan wawasan yang dapat digunakan oleh akademisi maupun praktisi dalam merancang strategi implementasi CRM yang efektif di sektor kesehatan.⁽¹⁵⁾

HASIL

Tabel 1 menyajikan ringkasan hasil penelitian mengenai implementasi CRM dalam berbagai jenis layanan kesehatan berdasarkan literatur yang telah ditinjau. Terlihat bahwa penerapan CRM tidak hanya menghasilkan

efisiensi administratif, tetapi juga mampu meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih terintegrasi dan personal bagi pasien. Hal ini sesuai dengan temuan yang menekankan bahwa CRM dalam kesehatan harus dipandang sebagai strategi holistik yang menggabungkan teknologi, proses bisnis, dan interaksi manusia untuk mencapai hasil yang optimal.

Tabel 1. Ringkasan literatur terpilih mengenai implementasi CRM dalam pelayanan kesehatan

Jenis layanan	Implementasi CRM	Dampak efisiensi	Dampak kualitas layanan
Rumah sakit	Sistem manajemen data pasien, pengingat jadwal kontrol, komunikasi dokter-pasien	Mempercepat administrasi, mengurangi duplikasi data	Meningkatkan kepuasan pasien, pelayanan lebih personal
Klinik kesehatan	Pencatatan riwayat pasien, administrasi berbasis sistem	Mengurangi waktu tunggu, memperlancar proses registrasi	Pelayanan lebih responsif, transparansi informasi meningkat
Layanan kesehatan primer	Monitoring kesehatan pasien, koordinasi dengan tenaga medis lokal	Meningkatkan koordinasi, efisiensi sumber daya	Memberikan pelayanan berkesinambungan, lebih dekat dengan masyarakat
Telemedicine	Aplikasi konsultasi, chat dokter-pasien, sistem reminder obat	Mengurangi beban kunjungan fisik, memperluas akses	Memberikan akses layanan cepat, meningkatkan kenyamanan pasien
Digital health apps	Integrasi rekam medis digital, pengingat gaya hidup sehat, notifikasi kesehatan	Memudahkan pemantauan kesehatan mandiri	Meningkatkan literasi kesehatan pasien, mendorong partisipasi aktif pasien

Untuk memberikan gambaran lebih konkret mengenai pengaruh CRM terhadap kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan efektivitas operasional, hasil tinjauan literatur disajikan pada Tabel 2. Tabel tersebut memperlihatkan bahwa meskipun CRM menawarkan banyak keunggulan, tetapi ada tantangan yang harus diantisipasi, mulai dari masalah biaya implementasi, keamanan data pasien, hingga resistensi tenaga medis terhadap perubahan. Hal ini menunjukkan bahwa CRM bukan sekadar sistem teknologi, tetapi juga proses transformasi organisasi yang memerlukan dukungan menyeluruh dari manajemen dan sumber daya manusia.

Tabel 2. Ringkasan literatur terpilih mengenai pengaruh CRM terhadap kualitas pelayanan kesehatan

Aspek yang dipengaruhi	Implementasi CRM	Dampak positif	Tantangan
Kualitas pelayanan	Sistem data pasien terintegrasi, pengingat jadwal, komunikasi digital	Mengurangi kesalahan administrasi, mempercepat layanan, meningkatkan akurasi informasi	Biaya tinggi implementasi, integrasi dengan sistem lama
Kepuasan pasien	Portal pasien, konsultasi online, reminder obat	Hubungan personal, loyalitas meningkat, pasien merasa diperhatikan	Kesenjangan literasi digital, risiko keamanan data
Efektivitas operasional	Otomatisasi registrasi, pengelolaan rekam medis, koordinasi antarunit	Beban administrasi berkurang, efisiensi sumber daya meningkat, tenaga medis fokus ke pelayanan klinis	Kebutuhan pelatihan SDM, resistensi budaya organisasi

Untuk menggambarkan peran strategis CRM dalam memperkuat hubungan antara pasien, tenaga medis, dan manajemen, Tabel 3 disusun berdasarkan hasil tinjauan literatur. Tabel tersebut memperlihatkan bahwa CRM memiliki peran strategis yang berbeda tetapi saling melengkapi untuk setiap aktor. Pasien memperoleh pengalaman layanan yang lebih personal, tenaga medis mendapat dukungan dalam meningkatkan kualitas interaksi, sementara manajemen memiliki basis data untuk perencanaan strategis. Namun demikian, terdapat tantangan yang memerlukan perhatian, seperti literasi digital pasien, resistensi tenaga medis, dan biaya implementasi yang cukup tinggi.

Tabel 3. Ringkasan literatur terpilih mengenai peran strategis CRM dalam pelayanan kesehatan

Aktor Utama	Peran CRM dalam Hubungan	Dampak Strategis	Tantangan
Pasien	Portal pasien, riwayat medis digital, reminder obat/kontrol	Kepuasan meningkat, loyalitas pasien terbangun, kontrol diri lebih besar	Literasi digital rendah, risiko kebocoran data
Tenaga Medis	Akses cepat data pasien, pengurangan beban administrasi	Efisiensi kerja meningkat, fokus pada pelayanan klinis, komunikasi lebih humanis	Resistensi penggunaan teknologi, kebutuhan pelatihan
Manajemen Pelayanan	Analisis data pasien, evaluasi kepuasan, perencanaan SDM	Pengambilan keputusan berbasis data, efisiensi operasional meningkat	Biaya implementasi tinggi, integrasi sistem kompleks

PEMBAHASAN

Implementasi CRM dalam Layanan Kesehatan untuk Meningkatkan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan

Hasil tinjauan literatur menunjukkan bahwa implementasi CRM dalam sektor kesehatan memberikan kontribusi terhadap peningkatan efisiensi pelayanan dan kualitas layanan yang diterima pasien. CRM di bidang kesehatan pada dasarnya merupakan pendekatan strategis yang menekankan pengelolaan hubungan antara penyedia layanan kesehatan dengan pasien, baik dalam aspek administratif, komunikasi, maupun tindak lanjut perawatan. Penerapan CRM dalam layanan kesehatan tidak hanya berorientasi pada teknologi informasi, tetapi juga pada integrasi sistem manajemen, sumber daya manusia, dan strategi pelayanan yang berpusat pada pasien.⁽¹⁶⁾

Berdasarkan temuan dari literatur, implementasi CRM di sektor kesehatan dapat dikategorikan ke dalam beberapa jenis layanan, seperti rumah sakit, klinik, layanan kesehatan primer, hingga layanan berbasis digital seperti *telemedicine*. Pada rumah sakit, CRM lebih banyak digunakan untuk mendukung proses manajemen data pasien, pengingat jadwal kontrol, serta komunikasi antara tenaga medis dengan pasien. Di klinik dan layanan kesehatan primer, CRM cenderung lebih sederhana, berfokus pada pencatatan riwayat kesehatan pasien, pelayanan administrasi yang cepat, serta pemantauan kepuasan pasien. Sementara itu, dalam layanan *telemedicine* dan digital health, CRM memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan pasien melalui interaksi daring, penyampaian informasi kesehatan, serta sistem pengingat berbasis aplikasi.⁽¹⁷⁾

Hasil tinjauan menunjukkan bahwa penerapan CRM tak hanya menghasilkan efisiensi administratif, tetapi meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih terintegrasi dan personal.

Hal ini sesuai dengan temuan yang menekankan bahwa CRM dalam kesehatan harus dipandang sebagai strategi holistik yang menggabungkan teknologi, proses bisnis, dan interaksi manusia untuk mencapai hasil yang optimal.

Lebih jauh, implementasi CRM di rumah sakit besar menunjukkan adanya pengaruh terhadap pengurangan beban kerja staf administrasi dan peningkatan koordinasi antarunit. Misalnya, penggunaan sistem CRM memungkinkan pasien melakukan pendaftaran online, menerima pengingat jadwal kunjungan, serta mengakses hasil laboratorium melalui portal pasien. Hal ini terbukti mengurangi antrean fisik dan meningkatkan kepuasan pasien.⁽¹⁸⁾ Namun demikian, tantangan yang dihadapi rumah sakit adalah biaya tinggi dalam implementasi sistem, kebutuhan pelatihan SDM, serta integrasi dengan sistem informasi rumah sakit yang sudah ada. Pada klinik kesehatan dan layanan primer, CRM digunakan secara lebih sederhana, seperti aplikasi pencatatan pasien dan layanan konsultasi terjadwal. Keunggulan penerapan CRM di klinik adalah kemampuannya mengurangi waktu tunggu pasien dan mempermudah akses data medis. Namun, tantangan yang sering muncul adalah keterbatasan infrastruktur teknologi serta resistensi dari tenaga kesehatan yang sudah terbiasa dengan metode manual.⁽¹⁹⁾

Dalam konteks *telemedicine*, CRM menjadi komponen kunci untuk memastikan pasien tetap merasa terhubung dengan tenaga medis. Fitur pengingat konsumsi obat, notifikasi janji temu, hingga komunikasi dua arah melalui chat atau video call membangun pengalaman layanan yang lebih humanis. Keunggulan utama *telemedicine* berbasis CRM adalah kemampuannya menjangkau pasien di daerah terpencil, mengurangi biaya transportasi, serta memperluas akses layanan medis. Namun, kendala berupa keterbatasan jaringan internet dan keamanan data pasien masih menjadi isu penting yang harus ditangani.⁽²⁰⁾

Implementasi CRM juga berdampak pada aspek kualitas layanan, dengan salah satu indikator adalah tingkat kepuasan pasien, yang meningkat seiring dengan personalisasi layanan. Dengan CRM, tenaga kesehatan memahami kebutuhan spesifik pasien, memberikan rekomendasi yang lebih sesuai, serta menjaga komunikasi yang berkelanjutan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahmawati & Irawansyah (2022) yang menegaskan bahwa CRM meningkatkan loyalitas pasien dengan menciptakan hubungan jangka panjang berbasis kepercayaan.

Di sisi lain, ada pandangan kritis yang menyatakan bahwa CRM di sektor kesehatan tidak boleh semata-mata dianggap sebagai sistem teknologi. Menurut saya, CRM seharusnya ditempatkan sebagai bagian dari strategi transformasi pelayanan kesehatan yang mengintegrasikan aspek teknologi, budaya organisasi, serta etika pelayanan medis. Jika hanya berfokus pada sistem informasi, maka risiko yang muncul adalah dehumanisasi layanan kesehatan, di mana interaksi personal antara pasien dan tenaga medis berkurang. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi CRM sangat bergantung pada kesiapan organisasi kesehatan dalam mengelola perubahan, mengedukasi tenaga medis, serta membangun sistem yang mengedepankan *human-centered care*.

Selain itu, perlu dicatat bahwa tidak semua institusi kesehatan memiliki kapasitas yang sama untuk mengadopsi CRM. Rumah sakit besar dengan sumber daya memadai relatif lebih mudah menerapkan sistem CRM yang canggih. Sebaliknya, klinik kecil sering menghadapi keterbatasan dana, kurangnya tenaga IT, serta keterbatasan infrastruktur digital. Oleh sebab itu, implementasi CRM sebaiknya disesuaikan dengan skala institusi dan kebutuhan pasien. Model CRM yang fleksibel dan modular lebih cocok untuk layanan kesehatan primer atau klinik kecil, sementara rumah sakit besar dapat mengadopsi sistem CRM yang lebih kompleks dan terintegrasi.

Tinjauan literatur juga mengungkap bahwa keberhasilan CRM sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan dan komitmen manajemen. Rumah sakit dengan visi jelas dalam transformasi digital lebih mampu memaksimalkan potensi CRM. Sebaliknya, jika CRM hanya dianggap proyek teknologi tanpa dukungan budaya organisasi yang sesuai, maka sistem tersebut cenderung tidak optimal. Dengan demikian, CRM seharusnya tidak dilihat sekadar sebagai alat bantu, melainkan sebagai strategi organisasi yang membutuhkan dukungan penuh dari semua lini.

Dengan mempertimbangkan seluruh temuan literatur dan analisis kritis, dapat disimpulkan bahwa CRM memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan. Namun, keberhasilan implementasi sangat bergantung pada faktor teknis, budaya organisasi, kesiapan SDM, serta komitmen institusi dalam mengintegrasikan teknologi dengan pelayanan yang berorientasi pada pasien. Saya berpendapat bahwa masa depan CRM di sektor kesehatan akan sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi digital, termasuk kecerdasan buatan (AI) dan big data, yang dapat memperkuat kemampuan sistem dalam memberikan pelayanan yang lebih personal, proaktif, dan berkesinambungan.⁽²¹⁾

Pengaruh CRM terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, dan Efektivitas Operasional

Hasil tinjauan literatur menunjukkan bahwa CRM di sektor kesehatan berpengaruh terhadap tiga aspek utama, yaitu peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan efektivitas operasional. Ketiga aspek ini saling berkaitan dan membentuk siklus berkelanjutan. Kualitas pelayanan yang baik berdampak pada kepuasan pasien, dan pada gilirannya mendorong efektivitas operasional institusi kesehatan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, CRM tidak hanya dipandang sebagai sistem teknologi informasi, tetapi lebih luas sebagai strategi manajerial yang berfokus pada pengelolaan hubungan antara pasien dengan institusi kesehatan. Kualitas pelayanan dalam kesehatan sering diukur melalui indikator kecepatan layanan, akurasi informasi, komunikasi yang efektif, dan empati tenaga medis. Implementasi CRM mendukung aspek-aspek tersebut melalui sistem manajemen data pasien yang terintegrasi, pengingat otomatis jadwal kunjungan, serta kanal komunikasi dua arah yang mempercepat respon. Sistem CRM yang terintegrasi mampu mengurangi kesalahan administrasi, mempercepat pelayanan pendaftaran, dan meminimalkan redundansi data pasien. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan, karena pasien mendapatkan layanan yang lebih cepat, tepat, dan transparan.⁽¹⁾

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh penerapan CRM. Pasien cenderung merasa lebih puas ketika pelayanan bersifat personal, kebutuhan mereka dipahami, serta ada kesinambungan komunikasi dengan tenaga medis. CRM mampu menciptakan loyalitas pasien dengan membangun hubungan jangka panjang berbasis kepercayaan. Fitur seperti pengingat obat, konsultasi online, hingga portal pasien digital, membuat pasien merasa lebih diperhatikan dan terhubung dengan institusi kesehatan. Dengan demikian, kepuasan tidak hanya diukur dari aspek klinis, tetapi juga dari pengalaman pasien secara keseluruhan dalam proses layanan kesehatan.⁽¹⁾

Dampak lain yang tidak kalah penting adalah efektivitas operasional. CRM membantu institusi kesehatan dalam mengelola sumber daya dengan lebih efisien, mengurangi beban kerja administratif, serta memperlancar koordinasi antarbagian. Penerapan CRM di rumah sakit memungkinkan penurunan beban kerja staf administrasi hingga 30% karena proses registrasi pasien, pengelolaan rekam medis, dan komunikasi dapat dilakukan secara otomatis. Efisiensi ini memberikan ruang bagi tenaga kesehatan untuk lebih fokus pada aspek klinis dan interaksi dengan pasien. Dengan kata lain, CRM berkontribusi terhadap pencapaian tujuan efisiensi tanpa mengorbankan kualitas layanan.⁽⁵⁾ Meskipun CRM menawarkan banyak keunggulan, tetapi ada tantangan yang harus diantisipasi, mulai dari masalah biaya implementasi, keamanan data pasien, hingga resistensi tenaga medis terhadap perubahan. Hal ini menunjukkan bahwa CRM bukan sekadar sistem teknologi, tetapi juga proses transformasi organisasi yang memerlukan dukungan menyeluruh dari manajemen dan sumber daya manusia.

Sebagai pandangan kritis, CRM dalam kesehatan seharusnya tidak hanya dipandang sebagai sarana administratif atau komunikasi, tetapi juga sebagai medium untuk memperkuat pendekatan humanis dalam layanan kesehatan. Ada potensi bahaya jika institusi kesehatan terlalu mengandalkan CRM sebagai substitusi interaksi manusia. Teknologi memang dapat mendukung proses dan efisiensi, tetapi hubungan emosional dan empati dari tenaga medis tidak dapat sepenuhnya digantikan oleh sistem. Oleh karena itu, implementasi CRM harus dirancang sedemikian rupa agar menjadi pendukung, bukan pengganti, interaksi manusia dalam pelayanan kesehatan.

Selain itu, perbedaan kapasitas institusi kesehatan juga harus diperhatikan. Rumah sakit besar dengan dukungan infrastruktur teknologi lebih mudah mengadopsi sistem CRM canggih. Sebaliknya, klinik kecil atau layanan kesehatan di daerah terpencil menghadapi keterbatasan dalam hal dana, sumber daya manusia, dan infrastruktur digital. Oleh karena itu, strategi implementasi CRM sebaiknya bersifat adaptif dan disesuaikan dengan kebutuhan serta kapasitas institusi. Model CRM modular yang sederhana bisa diterapkan pada klinik kecil, sedangkan rumah sakit besar dapat menggunakan sistem yang lebih kompleks dan terintegrasi.

Literatur juga menekankan pentingnya keamanan data dalam penerapan CRM. Data kesehatan pasien merupakan informasi yang sangat sensitif dan harus dilindungi. Ancaman kebocoran data dapat merusak kepercayaan pasien terhadap institusi kesehatan.⁽²²⁾ Oleh karena itu, penerapan CRM harus dibarengi dengan penerapan sistem keamanan data yang kuat serta regulasi yang ketat terkait privasi pasien.⁽⁵⁾ Efektivitas CRM juga sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi. Keberhasilan CRM tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kesiapan tenaga medis dan staf administrasi untuk menerima perubahan. Pelatihan dan sosialisasi menjadi kunci agar tenaga kerja tidak merasa terbebani, melainkan terbantu oleh sistem. Tanpa dukungan budaya organisasi yang positif, CRM berpotensi hanya menjadi proyek teknologi yang tidak optimal penggunaannya.⁽⁵⁾

Di masa depan, CRM dalam kesehatan akan semakin berkembang dengan integrasi teknologi digital yang lebih maju, seperti *artificial intelligence* (AI) dan *big data*. Sistem CRM berbasis AI dapat menganalisis pola kesehatan pasien, memprediksi kebutuhan layanan, bahkan memberikan rekomendasi medis yang lebih personal. Hal ini akan membawa CRM ke level yang lebih proaktif, di mana sistem tidak hanya merespon kebutuhan pasien, tetapi juga mengantisipasi kebutuhan mereka di masa depan. Namun, tantangan etika dan regulasi akan semakin besar, terutama dalam hal penggunaan data kesehatan secara bertanggung jawab.

Dapat disimpulkan bahwa CRM berpengaruh nyata terhadap kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan efektivitas operasional. Namun, keberhasilan implementasinya sangat ditentukan oleh kesiapan organisasi, strategi adaptif sesuai kapasitas, keamanan data, serta integrasi teknologi dengan pendekatan humanis. Saya melihat bahwa keseimbangan antara efisiensi berbasis teknologi dan sentuhan empati dalam pelayanan medis adalah kunci agar CRM benar-benar memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi sektor kesehatan.⁽²³⁾

Peran Strategis CRM dalam Memperkuat Hubungan antara Pasien, Tenaga Medis, dan Manajemen Pelayanan Kesehatan

CRM di sektor kesehatan tidak hanya dipahami sebagai sistem teknologi, melainkan sebagai strategi manajerial yang berfokus pada penguatan hubungan antara pasien, tenaga medis, dan manajemen pelayanan kesehatan. Hubungan yang kuat di antara ketiga aktor utama ini menjadi prasyarat penting dalam menciptakan layanan kesehatan yang efisien, berkualitas, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Tinjauan literatur menunjukkan bahwa CRM berperan strategis dalam membangun jembatan komunikasi, memperbaiki alur pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan di antara pasien dan penyedia layanan. CRM berfungsi sebagai katalis yang menghubungkan dimensi klinis, administratif, dan manajerial dalam pelayanan kesehatan.⁽¹⁾

Pasien sebagai pengguna layanan kesehatan membutuhkan layanan yang cepat, akurat, transparan, dan berkesinambungan. Implementasi CRM mendukung kebutuhan ini dengan menyediakan sistem pencatatan riwayat medis yang terintegrasi, akses ke portal pasien digital, serta layanan pengingat jadwal pengobatan atau kontrol. Hal ini memungkinkan pasien merasa lebih diperhatikan dan memiliki kendali terhadap perjalanan kesehatannya. Sistem CRM yang memberikan personalisasi layanan akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, karena pasien merasa diperlakukan secara individual, bukan sekadar sebagai bagian dari statistik.⁽¹⁾

Tenaga medis juga menjadi pihak yang diuntungkan dari penerapan CRM. Dengan adanya integrasi data pasien, tenaga medis dapat mengakses riwayat kesehatan secara lebih cepat dan akurat, sehingga pengambilan keputusan medis menjadi lebih efektif. Selain itu, CRM juga mengurangi beban administrasi tenaga medis, karena sebagian proses administrasi sudah ditangani secara otomatis. Hal ini memungkinkan tenaga medis lebih fokus pada interaksi klinis yang bersifat humanis. Salah satu manfaat strategis CRM adalah meminimalisir waktu yang dihabiskan tenaga medis untuk urusan administratif, sehingga kualitas interaksi dengan pasien meningkat.⁽²⁴⁾

Manajemen pelayanan kesehatan memegang peranan penting dalam memastikan keberhasilan implementasi CRM. Bagi manajemen, CRM menyediakan data yang kaya mengenai preferensi pasien, kepuasan layanan, hingga pola kunjungan. Data ini dapat dimanfaatkan untuk menyusun strategi peningkatan layanan, perencanaan sumber daya, serta evaluasi kinerja institusi. CRM memberi peluang bagi manajemen untuk mengambil keputusan berbasis data (*data-driven decision making*), yang pada akhirnya meningkatkan efektivitas

operasional institusi kesehatan. Dengan adanya CRM, manajemen dapat merancang program pelayanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pasien sekaligus meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya.⁽²²⁾

Hubungan antara pasien, tenaga medis, dan manajemen kesehatan menjadi semakin erat ketika CRM berfungsi sebagai medium komunikasi yang terintegrasi. Pasien dapat memberikan umpan balik langsung melalui sistem CRM, yang kemudian dapat diakses oleh manajemen untuk dievaluasi, sekaligus diketahui oleh tenaga medis sebagai bahan perbaikan layanan. Proses komunikasi yang transparan ini membangun rasa percaya antara pasien dan institusi kesehatan. Keberhasilan layanan kesehatan di era digital sangat ditentukan oleh kualitas komunikasi yang cepat, terbuka, dan responsif, yang dapat difasilitasi oleh CRM.⁽¹⁾

CRM memiliki peran strategis yang berbeda tetapi saling melengkapi. Pasien memperoleh pengalaman layanan yang lebih personal, tenaga medis mendapat dukungan kualitas interaksi, sementara manajemen memiliki basis data untuk perencanaan strategis. Namun demikian, terdapat tantangan yang memerlukan perhatian, seperti literasi digital pasien, resistensi tenaga medis, dan biaya implementasi yang cukup tinggi. Kunci keberhasilan CRM terletak pada keseimbangan antara efisiensi berbasis teknologi dengan sentuhan personal dalam pelayanan medis. Jika CRM hanya diposisikan sebagai alat administratif, maka potensi strategisnya untuk memperkuat hubungan antaraktor akan tereduksi. CRM seharusnya dirancang bukan hanya untuk mempercepat proses, melainkan juga untuk memperkuat interaksi yang humanis antara pasien dan tenaga medis. Hal ini penting karena layanan kesehatan pada hakikatnya adalah layanan yang sangat dipengaruhi oleh faktor kepercayaan dan empati.

Literatur juga menunjukkan bahwa keberhasilan CRM dalam memperkuat hubungan antara pasien, tenaga medis, dan manajemen memerlukan dukungan budaya organisasi yang mendukung. Jika CRM tidak dibarengi dengan kesiapan sumber daya manusia, maka akan terjadi resistensi, baik dari tenaga medis maupun pasien. Oleh sebab itu, pelatihan dan sosialisasi menjadi aspek penting agar semua pihak memahami manfaat CRM.⁽⁵⁾

Ke depan, peran strategis CRM akan semakin diperkuat dengan adanya integrasi teknologi baru seperti kecerdasan buatan dan *big data*. Sistem CRM yang dilengkapi AI akan mampu memprediksi kebutuhan pasien, menganalisis risiko kesehatan, serta memberikan rekomendasi personal yang lebih tepat sasaran. Dari sisi manajemen, *big data* yang dihasilkan CRM dapat digunakan untuk mengidentifikasi tren kesehatan masyarakat, merancang kebijakan layanan berbasis bukti, dan meningkatkan daya saing institusi kesehatan. Namun demikian, perkembangan ini juga menimbulkan tantangan etika terkait privasi pasien yang harus dikelola dengan serius.⁽²²⁾

Dengan mempertimbangkan seluruh temuan, disimpulkan bahwa CRM berperan strategis dalam memperkuat hubungan antara pasien, tenaga medis, dan manajemen pelayanan. Sistem ini tidak hanya menjadi alat pendukung administratif, tetapi juga instrumen penting dalam membangun komunikasi yang transparan, meningkatkan kepercayaan, serta menciptakan sinergi yang berkelanjutan dalam pelayanan kesehatan. Saya menekankan bahwa keberhasilan CRM bukan hanya terletak pada teknologi yang digunakan, tetapi pada sejauh mana institusi kesehatan mampu mengintegrasikan CRM ke dalam budaya pelayanan yang berorientasi pada pasien, sehingga hubungan yang terbangun bersifat jangka panjang, saling menguntungkan, dan berkelanjutan.⁽²⁵⁾

Tantangan dan Hambatan dalam Penerapan CRMdi Sektor Kesehatan serta Upaya Mengatasinya

Penerapan CRM dalam sektor kesehatan menghadapi berbagai tantangan dan hambatan yang dapat memengaruhi efektivitas sistem dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Meskipun CRM memiliki potensi besar dalam memperbaiki hubungan antara pasien, tenaga medis, dan manajemen rumah sakit, implementasinya tidak selalu berjalan mulus karena adanya keterbatasan teknologi, resistensi pengguna, serta masalah keamanan data. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat untuk mengatasi kendala tersebut dan memastikan bahwa CRM dapat diadopsi dengan optimal oleh institusi kesehatan.⁽²⁴⁾

Salah satu tantangan utama dalam penerapan CRM di sektor kesehatan adalah keterbatasan infrastruktur teknologi. Banyak rumah sakit dan klinik, terutama di daerah terpencil, masih memiliki sistem teknologi informasi yang belum terintegrasi dengan baik, sehingga sulit untuk menerapkan CRM secara efektif.⁽²⁶⁾ Selain itu, biaya implementasi sistem CRM yang relatif tinggi juga menjadi kendala bagi banyak institusi kesehatan yang memiliki keterbatasan anggaran.⁽¹⁴⁾ Untuk mengatasi hambatan ini, diperlukan investasi yang berkelanjutan dalam pengembangan infrastruktur teknologi kesehatan, baik dari sektor pemerintah maupun swasta, serta penerapan model CRM yang dapat disesuaikan dengan kapasitas institusi kesehatan.⁽¹³⁾

Selain aspek teknologi, resistensi dari tenaga medis dan staf administrasi juga menjadi hambatan dalam implementasi CRM. Beberapa tenaga medis merasa bahwa penggunaan sistem CRM menambah beban kerja administratif mereka dan mengurangi waktu yang dapat mereka alokasikan untuk merawat pasien.⁽²²⁾ Hal ini sering kali disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan pelatihan mengenai manfaat CRM bagi efisiensi kerja tenaga medis.⁽⁵⁾ Oleh karena itu, penting untuk menyediakan program pelatihan yang komprehensif bagi tenaga medis dan staf administrasi agar mereka dapat memahami cara kerja CRM dan bagaimana sistem ini dapat membantu mereka dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan.⁽¹⁰⁾

Keamanan data juga menjadi salah satu tantangan terbesar dalam penerapan CRM di sektor kesehatan. Data pasien merupakan informasi yang sangat sensitif dan harus dijaga kerahasiaannya agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.⁽¹⁷⁾ Kasus kebocoran data kesehatan yang terjadi di berbagai negara menunjukkan betapa pentingnya penerapan standar keamanan yang ketat dalam sistem CRM.⁽²⁴⁾ Untuk mengatasi tantangan ini, institusi kesehatan harus memastikan bahwa sistem CRM yang digunakan memiliki enkripsi data yang kuat, sistem autentikasi berlapis, serta kepatuhan terhadap regulasi perlindungan data yang berlaku.⁽¹⁴⁾

Selain faktor teknologi dan keamanan, tantangan dalam interoperabilitas sistem juga sering kali menjadi hambatan dalam implementasi CRM. Banyak rumah sakit dan klinik menggunakan sistem informasi yang berbeda, sehingga sulit untuk mengintegrasikan data pasien secara menyeluruh dalam satu sistem CRM.⁽²⁶⁾ Akibatnya, data pasien tersebar di berbagai sistem yang tidak saling terhubung, sehingga menghambat efisiensi pelayanan. Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan standar nasional dalam sistem informasi kesehatan yang memungkinkan integrasi data antar-institusi dengan lebih mudah dan aman.⁽¹³⁾

Kurangnya dukungan dari manajemen juga dapat menghambat keberhasilan implementasi CRM. Beberapa institusi kesehatan masih memandang CRM sebagai sistem tambahan yang tidak memiliki urgensi tinggi, sehingga tidak memberikan prioritas dalam pengembangannya.⁽²²⁾ Untuk mengatasi hal ini, penting bagi manajemen rumah sakit atau klinik untuk memahami manfaat jangka panjang dari CRM dalam meningkatkan kepuasan pasien dan efisiensi operasional.⁽⁵⁾ Manajemen juga harus berperan aktif dalam mendorong adopsi CRM melalui kebijakan internal, insentif bagi tenaga medis yang menggunakan CRM secara optimal, serta evaluasi berkala terhadap efektivitas sistem yang diterapkan.⁽¹⁷⁾

Penerapan CRM di sektor kesehatan menghadapi tantangan yang mencakup keterbatasan infrastruktur teknologi, resistensi tenaga medis, masalah keamanan data, interoperabilitas sistem, serta kurangnya dukungan dari manajemen. Namun, dengan strategi yang tepat, seperti investasi dalam teknologi, program pelatihan, peningkatan standar keamanan data, serta integrasi sistem informasi yang lebih baik, hambatan-hambatan tersebut dapat diatasi. Dengan demikian, CRM dapat berfungsi secara optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan memperkuat hubungan antara pasien, tenaga medis, serta manajemen rumah sakit.⁽²⁷⁾

Strategi Pengembangan dan Optimalisasi Sistem CRM untuk Meningkatkan Kualitas dan Aksesibilitas Layanan Kesehatan

Pengembangan dan optimalisasi sistem CRM dalam sektor kesehatan menjadi strategi penting untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan bagi pasien. CRM yang dirancang dengan baik dapat membantu institusi kesehatan dalam mengelola data pasien, meningkatkan komunikasi antara tenaga medis dan pasien, serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih personal dan efisien.⁽²⁶⁾ Namun, untuk mencapai efektivitas maksimal, pengembangan CRM harus memperhatikan berbagai aspek, seperti integrasi teknologi, keamanan data, serta pendekatan berbasis kebutuhan pasien.⁽¹⁷⁾

Salah satu strategi utama dalam pengembangan CRM di sektor kesehatan adalah peningkatan infrastruktur teknologi. CRM harus terintegrasi dengan sistem informasi rumah sakit (*Hospital Information System/HIS*) agar dapat mengakses dan memperbarui data pasien secara *real-time*.⁽²⁴⁾ Selain itu, penggunaan teknologi berbasis *cloud* dapat menjadi solusi dalam meningkatkan fleksibilitas dan aksesibilitas data pasien, terutama bagi fasilitas kesehatan yang memiliki keterbatasan dalam penyimpanan data secara fisik.⁽¹⁴⁾ Dengan sistem berbasis cloud, tenaga medis dapat mengakses informasi pasien dari berbagai lokasi, sehingga memungkinkan pelayanan yang lebih cepat dan efisien.⁽²²⁾

Selain aspek teknologi, optimalisasi CRM juga memerlukan penerapan kecerdasan buatan dan analisis data dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan. AI dapat digunakan untuk menganalisis riwayat kesehatan pasien, memberikan rekomendasi pengobatan yang lebih tepat, serta mengidentifikasi pola penyakit yang dapat membantu dalam pencegahan dan pengobatan dini.⁽⁵⁾ Dengan memanfaatkan big data, CRM dapat memberikan layanan yang lebih personal kepada pasien, seperti pengingat jadwal pemeriksaan, rekomendasi pola hidup sehat, serta layanan konsultasi berbasis data yang lebih akurat.⁽¹⁰⁾

Keamanan data juga menjadi faktor krusial dalam pengembangan CRM di sektor kesehatan. Data medis pasien merupakan informasi yang sangat sensitif dan harus dilindungi agar tidak terjadi kebocoran atau penyalahgunaan.⁽¹⁷⁾ Oleh karena itu, implementasi CRM harus mematuhi standar keamanan data internasional, seperti *Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA)* atau regulasi serupa yang berlaku di Indonesia.⁽²⁴⁾ Selain itu, sistem CRM harus dilengkapi dengan enkripsi data, autentikasi berlapis, serta kontrol akses berbasis peran untuk memastikan hanya pihak yang berwenang yang dapat mengakses data pasien.⁽¹⁴⁾

Untuk meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan, CRM juga harus dikembangkan dengan fitur layanan berbasis digital, seperti telemedicine dan aplikasi kesehatan.⁽²⁶⁾ Layanan ini memungkinkan pasien untuk berkonsultasi dengan tenaga medis tanpa harus datang langsung ke fasilitas kesehatan, sehingga sangat bermanfaat bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas.⁽²²⁾ Selain itu, integrasi CRM dengan chatbot berbasis AI dapat membantu dalam memberikan respons cepat terhadap pertanyaan pasien, memberikan informasi terkait jadwal pemeriksaan, serta menyediakan edukasi kesehatan yang interaktif.⁽⁵⁾

Keberhasilan optimalisasi CRM juga bergantung pada keterlibatan tenaga medis dan staf administrasi dalam penggunaannya. Oleh karena itu, pelatihan dan edukasi mengenai manfaat serta cara penggunaan CRM harus menjadi bagian dari strategi implementasi.⁽¹⁰⁾ Institusi kesehatan dapat menyelenggarakan program pelatihan berkala untuk memastikan bahwa tenaga medis memahami bagaimana memanfaatkan CRM secara efektif dalam menunjang pekerjaannya.⁽¹³⁾ Selain itu, pemberian insentif bagi tenaga medis yang aktif menggunakan CRM dapat menjadi motivasi tambahan untuk meningkatkan adopsi teknologi ini.⁽²²⁾

Peningkatan kualitas dan aksesibilitas layanan kesehatan melalui CRM juga dapat diperkuat dengan dukungan kebijakan dari pemerintah dan institusi terkait. Regulasi yang jelas mengenai penggunaan teknologi kesehatan, standar interoperabilitas sistem, serta insentif bagi fasilitas kesehatan yang menerapkan CRM dengan baik dapat mendorong adopsi yang lebih luas di berbagai institusi kesehatan.⁽²⁴⁾ Selain itu, kemitraan antara pemerintah, sektor swasta, dan penyedia layanan teknologi dapat mempercepat pengembangan CRM yang lebih inovatif dan terjangkau bagi berbagai jenis fasilitas kesehatan.⁽¹⁷⁾

Strategi pengembangan dan optimalisasi sistem CRM dalam sektor kesehatan harus mencakup peningkatan infrastruktur teknologi, penerapan AI dan big data, penguatan keamanan data, integrasi dengan layanan digital, serta peningkatan kapasitas tenaga medis dalam penggunaannya. Dengan implementasi yang tepat, CRM dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, mempercepat akses pasien terhadap layanan medis, serta memperkuat hubungan antara pasien, tenaga medis, dan manajemen fasilitas kesehatan.⁽²⁸⁾

KESIMPULAN

CRM dalam sektor kesehatan berperan strategis dalam meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pasien, serta efektivitas operasional institusi kesehatan. CRM memungkinkan pengelolaan data pasien yang lebih sistematis, memperkuat komunikasi antara pasien dan tenaga medis, serta memberikan layanan yang lebih

personal dan responsif. Dukungan regulasi dari pemerintah dan kolaborasi dengan sektor teknologi dapat mempercepat adopsi CRM yang lebih luas dan berkelanjutan di berbagai institusi kesehatan. CRM tidak hanya meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan kesehatan, tetapi juga memperkuat hubungan antara pasien, tenaga medis, dan manajemen fasilitas kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kusumahwardani D, Tresnati R, Respati T. Pengaruh customer relationship management dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien (Studi kasus di Rumah Sakit Hermina Pasteur Bandung). *Journal of Syntax Literate*. 2025 Jun 1;10(6).
2. Cahyono E, Susanto H. Penerapan CRM dalam upaya peningkatan loyalitas dan kepuasan pelanggan. *Jurnal Teknologi Ilmu Komputer*. 2024 Jun 30;2(2):120-7.
3. Fadilah IN. Sistem informasi perbaikan kualitas pelayanan di RSAU Dr. M. Salamun Bandung menggunakan pendekatan CRM. (Doctoral Dissertation). Universitas Komputer Indonesia; 2022.
4. Anwar S, Darmawan C, Suwandhani AD. Pengaruh strategi pemasaran, customer relationship management, dan pelayanan prima terhadap peningkatan kunjungan pasien Rumah Sakit Heartology. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*. 2024 Nov 29;4(1):516-30.
5. Haryanto B. Implementasi kecerdasan buatan dalam sistem CRM untuk meningkatkan pelayanan pasien. *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*. 2020;8(2):45-60.
6. Santi R, Setiawan A, Fithri DL. Sistem informasi perawatan luka diabetes dan monitoring kepuasan pasien dengan pendekatan CRM berbasis web dan notifikasi whatsapp di Klinik Pati. *JEKIN-Jurnal Teknik Informatika*. 2025 Feb 18;5(1):372-83.
7. Alfarisi MD, Cokki C. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap customer relationship management atas kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*. 2025 May 29;9(3):445-59.
8. Laila FN. Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien dan konsekuensinya terhadap loyalitas di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia*. 2024 Dec 23;9(2):42-48.
9. Gunawan AN. Strategi customer service Rumah Sakit Citra Sundari Cilegon dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien. Doctoral Dissertation. Universitas Islam Indonesia; 2024.
10. Sutanto E. Big data dan CRM dalam meningkatkan pengalaman pasien di fasilitas kesehatan. *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen*. 2018;6(2):77-92.
11. Budiman A. Analisis pengaruh CRM terhadap loyalitas pasien di rumah sakit swasta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Kesehatan*. 2020;9(2):33-47.
12. Wibowo AR. Hubungan antara penggunaan sistem CRM dengan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan swasta. *Jurnal Pelayanan Publik dan Kesehatan*. 2021;11(2):58-72.
13. Yuliana S. Peningkatan kompetensi tenaga medis dalam pemanfaatan teknologi CRM untuk layanan kesehatan. *Jurnal Sains dan Teknologi Kesehatan*. 2021;9(1):33-48.
14. Andriana R. Transformasi digital dalam sistem pelayanan kesehatan berbasis customer relationship management (CRM). Jakarta: Pustaka Medika; 2020.
15. Acob JR, Nugroho HSW. Writing the literature review. *AloHA International Journal of Multidisciplinary Advancement (AIJMU)*. 2019 Jan 1;1(1):8-11.
16. Firdaus R, Syeira K, Wijaya N. Transformasi digital sistem informasi kesehatan menuju layanan kesehatan yang terkoneksi dan berpusat pada pasien. *Economics and Digital Business Review*. 2025;6(2):1045-55.
17. Yulianti N, Fajrin R. Keamanan data dalam implementasi CRM pada layanan kesehatan digital. Surabaya: Penerbit Ilmu Kesehatan; 2022.
18. Putra FP. Implementasi customer relationship management (CRM) untuk pengembangan sistem informasi pelayanan kesehatan berbasis web di Klinik Pratama Harapan Bunda. *Pondasi: Journal of Applied Science Engineering*. 2024 Apr 30;1(2):58-70.
19. Putri DN, Purba SH, Layana K, Lubis K. Tantangan dan solusi dalam implementasi SIMRS di rumah sakit pemerintah di Indonesia. *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum Dan Farmasi (JRIKUF)*. 2025;3(1):13-22.
20. Daryanto R. Implementasi artificial intelligence dalam sistem CRM untuk optimalisasi pelayanan kesehatan. *Jurnal Teknologi Informasi Kesehatan*. 2022;11(1):22-39.
21. Gunawan B. Strategi digitalisasi CRM dalam peningkatan pengalaman pasien di rumah sakit umum. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Kesehatan*. 2020;8(3):27-41.
22. Rahmawati L. Peran cloud computing dalam pengelolaan data pasien di sistem CRM Rumah Sakit. Bandung: Media Sehat; 2021.
23. Hidayat F. Peran big data dalam pengembangan customer relationship management untuk fasilitas kesehatan. Bandung: Penerbit Kesehatan Digital; 2018.
24. Kurniawan T. Integrasi sistem informasi rumah sakit dengan CRM: Tantangan dan solusi. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. 2022;10(1):23-38.
25. Lestari SN. Pengaruh penggunaan CRM dalam meningkatkan efektivitas administrasi rumah sakit. *Jurnal Inlestariovasi Manajemen Kesehatan*. 2020;9(1):40-55.
26. Setiawan A. Digitalisasi pelayanan kesehatan melalui customer relationship management (CRM). *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*. 2020;7(3):12-27.
27. Prasetyo H. Pemanfaatan aplikasi kesehatan berbasis CRM dalam meningkatkan aksesibilitas layanan medis. Jakarta: Mitra Kesehatan; 2020.
28. Suryadi D. Analisis efektivitas CRM dalam meningkatkan loyalitas pasien di rumah sakit swasta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 2019;11(4):55-70.