

ABSTRAK

Pratama, Kirana R. (2019). *Strategi Customer Relationship Management (CRM) Rumah Sakit Umum Daerah Sleman meningkatkan kepuasan pelayanan. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia.*

Kualitas pelayanan yang memuaskan menjadi suatu hal yang sangat penting serta diutamakan dalam pelayanan, terutama dalam pelayanan kesehatan. Rumah sakit menjadi salah satu instansi yang selalu mengedepankan kualitas pelayanan. Masyarakat yang datang ke Rumah sakit harus diberikan pelayanan yang maksimal sehingga masyarakat akan merasa puas. Oleh karena itu, setiap rumah sakit kini telah memiliki standar pelayanannya masing-masing. Pada era sekarang ini masyarakat menjadi lebih kritis akan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan. Masyarakat saat ini cenderung akan membandingkan pelayanan yang didapatkannya diantara rumah sakit yang satu dengan rumah sakit yang lainnya.

Sehingga perlu adanya hubungan yang harmonis antara pihak rumah sakit dengan pasiennya yaitu dengan strategi *Customer Relationship Management (CRM)*, yaitu strategi tentang bagaimana mengoptimalkan profitabilitas melalui pengembangan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi *Customer Relationship Management* yang dilakukan RSUD Sleman dalam upaya meningkatkan kepuasan pelayanan. Penelitian ini akan menarik karena dirumah sakit lain belum ada yang secara rutin melakukan Survey Kepuasan Pelanggan guna memperbaiki kinerja karyawannya dan juga menggunakan konsep *one stop services* serta menerapkan sistem *smart health*. Jenis penelitian yang digunakan adalah paradigma konstruktivis, pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik wawancara dengan jumlah informan pada penelitian ini sebanyak 10 orang.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan terkait dengan Strategi *Customer Relationship Management* Rumah Sakit Umum Daerah Sleman dalam tiga tataran, ialah Pertama, tataran strategis berupa program *one stop service* dan sistem *smart health*. Kedua, tataran operasional berupa pendaftaran online melalui whatsapp, website RSUD Sleman, operasi katarak gratis, expo RSUD Sleman, program khusus lansia dan handling complain. Ketiga, tataran analitis yaitu berupa ODC atau *one day care*. Kemudian dibuktikan dengan adanya sistem keluhan dan saran serta survey kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Customer Relationship Management, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Pratama, Kirana R. (2019). *Strategi Customer Relationship Management (CRM) Rumah Sakit Umum Daerah Sleman meningkatkan kepuasan pelayanan. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia.*

Satisfactory quality of service becomes a very important and priority in service, especially in health care. The hospital is one of the agencies that always puts quality service. People who come to the hospital must be given maximum services so that people will feel satisfied. Therefore, each hospital now has its own service standards. In this era, people are becoming more critical about matters relating to health services. Today's society tends to compare the services it provides between one hospital and another hospital.

So that there needs to be a harmonious relationship between the hospital and its patients, namely the Customer Relationship Management (CRM) strategy, which is a strategy of how to optimize profitability through developing customer satisfaction. This study aims to determine how the Customer Relationship Management strategy carried out by Sleman Regional Hospital in an effort to improve service satisfaction. This research will be interesting because no other hospital has routinely conducted Customer Satisfaction Surveys to improve the performance of its employees and also use the concept of one stop services and apply smart health system. This type of research is a constructivist paradigm, a qualitative descriptive approach, with interview techniques with a informan of 10 people.

The results of the research that have been carried out are related to the Customer Relationship Management Strategy of the Sleman District General Hospital in three levels, First, the strategic level in the form of a one stop service program and a smart health system. Second, the operational level in the form of online registration through WhatsApp, the RSUD Sleman website, free cataract operations, the RSUD Sleman Hospital expo, special programs for the elderly and handling complaints. Third, the analytical level is in the form of ODC or one day care. Then it is proven by the system of complaints and suggestions as well as customer satisfaction surveys.

Keywords: Customer Relationship Management, Customer Satisfaction