

## BAB IV

### PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dari Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) Rumah Sakit Umum Daerah Sleman dalam upaya meningkatkan kepuasan pelayanan, maka peneliti menarik kesimpulan yaitu :

#### A. Kesimpulan

Dalam penelitian yang telah dilakukan peneliti terhadap Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) Rumah Sakit Umum Daerah Sleman dalam upaya meningkatkan kepuasan pelayanan. Berdasarkan teori *customer relationship management*, Rumah Sakit Umum Daerah Sleman menggunakan strategi *customer relationship management* yang sesuai dengan teori *customer relationship management* menurut (Francis Buttle, 2004:3). Strategi *customer relationship management* yang dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah Sleman dalam upaya meningkatkan kepuasan pelayanan sudah sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian. Upaya yang dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah Sleman melalui tiga tataran dari teori *Customer Relationship Management*, dalam upaya meningkatkan kepuasan pelayanan Rumah Sakit Umum Menggunakan tataran strategi yang diaplikasikan melalui program konsep *one stop service* dan sistem *smart health*, program tersebut termasuk kedalam tataran strategis teori *Customer Relationship Management* karena berfokus pada upaya untuk mengembangkan kultur usaha yang berorientasi pada pelanggan atau customer-centric.

Sedangkan program yang diaplikasikan dalam tataran operasional ada 6 program yang masing-masing terfokus pada otomatisasi layanan dan

otomatisasi pemasaran, keenam program tersebut sudah dikategorikan sesuai dengan fungsi dari masing-masing program. Dalam otomatisasi pelayanan terdapat program pendaftaran online melalui whatsapp, adanya website, dan program khusus lansia. Sedangkan dalam otomatisasi pemasaran terdapat program operasi katarak gratis dan expo Rumah Sakit Umum Daerah Sleman. Kemudian dalam tataran analitis, terdapat program one day care dan home care, dalam tataran analitis ini program tersebut sesuai dengan CRM yang terfokus pada kegiatan panggilan data konsumen untuk tujuan-tujuan strategis dan taktis.

Program yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Sleman, yang sudah dikategorikan berdasarkan tatarannya yaitu strategis, operasional dan analitis sudah sesuai dengan teori *Customer Relationship Management* dalam upaya meningkatkan kepuasan pelayanan. Dari program-program tersebut Rumah Sakit Umum Daerah Sleman berhasil dalam upaya meningkatkan kepuasan pelayanan rumah sakit. Dibuktikan dengan pengukuran kepuasan pelanggan menurut kotler dengan adanya sistem keluhan dan saran serta survey kepuasan pelanggan, rumah sakit menjadi tahu apa yang diinginkan oleh pasien serta dapat memperbaiki kinerja yang sudah berjalan selama ini, oleh karena itu Rumah Sakit Umum Daerah Sleman dari survey kepuasan pelanggan tahun 2016 hingga tahun 2018 menunjukkan IKM atau indeks kepuasan masyarakat dengan kategori Baik dengan kisaran nilai 80,00.

## **B. Saran**

### **1. Saran Akademik**

- a. Penelitian mengenai Strategi *Customer Relationship Management* (CRM) dalam upaya meningkatkan kepuasan pelayanan ini masih terdapat kekurangan dalam teori mengenai kepuasan pelanggan karena baru terdapat dua metode. Untuk itu direkomendasikan pada penelitian selanjutnya untuk dapat mengali

lebih banyak informasi sehingga dapat menambah lebih banyak lagi mengenai teori-teori meningkatkan kepuasan pelayanan pasien di rumah sakit.

- b. Penelitian ini hanya membahas mengenai bagaimana hubungan rumah sakit dengan pasien melalui tataran CRM menurut Francis Buttle. Untuk penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk membahas mengenai CRM yang dikaitkan dengan 3 elemen menurut Anton dan Godberry.

## **2. Saran Praktis**

Adapun peneliti memberikan saran kepada Rumah Sakit Umum Daerah Sleman yaitu :

- a. Rumah Sakit Umum Daerah Sleman sebaiknya mengoptimalkan peran humas agar program kegiatan yang ada di rumah sakit terus berjalan dan lebih terarah.
- b. Rumah Sakit Umum Daerah Sleman lebih memfokuskan bagaimana dalam program operasi katarak gratis dan expo dapat menarik lebih banyak pasien baru.
- c. Rumah Sakit Umum Daerah Sleman lebih menekankan bagaimana konsep kepuasan pelanggan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan teori.
- d. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Sleman seharusnya lebih mengoptimalkan pemanfaatan media sosial untuk sebagai media promosi seperti website RSUD Sleman.

## **3. Keterbatasan Penelitian**

- a. Kurang terbukanya pihak rumah sakit dalam memberikan informasi.
- b. Belum terbentuknya tim khusus yang menangani program-program unggulan RSUD Sleman.