

Dampak Penerapan Sistem Informasi Manajemen (Customer Relationship Management) terhadap Pelayanan *Customer* di BPJS Kesehatan Cabang Mamuju

Syahra Ruslan^{1*}, Hari Yeni²

¹²Universitas Muhammadiyah Mamuju, Indonesia

*syaruslan1005@gmail.com

Abstract

Improving the quality of public services has become a major demand in the implementation of the National Health Insurance program by BPJS Kesehatan, in line with the increasing number of participants and the complexity of service needs. The utilization of a Management Information System based on Customer Relationship Management (CRM) represents a digital transformation strategy expected to enhance service effectiveness and quality for participants. This study aims to analyze the impact of CRM implementation on customer service quality at the BPJS Kesehatan Mamuju Branch. A quantitative approach with a descriptive-analytical design was employed in this study. Data were collected through structured questionnaires using a Likert scale from 50 active BPJS Kesehatan participants who had utilized both direct and digital services. Data analysis was conducted using descriptive statistics, Pearson correlation analysis, and simple linear regression with the assistance of SPSS version 25. The results indicate that CRM implementation has a positive and significant effect on customer service quality, as evidenced by a correlation coefficient of 0.78 and a significance value of 0.000. Furthermore, regression analysis revealed a coefficient of determination (R^2) of 0.612, indicating that CRM implementation contributes 61.2% to the improvement of service quality. These findings confirm that CRM plays a strategic role in enhancing public service quality at BPJS Kesehatan, although further improvements are still needed, particularly in service personalization and participants' digital literacy.

Keywords: *Management Information System, Customer Relationship Management, Public Service, BPJS Kesehatan, Customer Satisfaction.*

Abstrak

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi tuntutan utama dalam penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional oleh BPJS Kesehatan, seiring dengan tingginya jumlah peserta dan kompleksitas kebutuhan layanan. Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan salah satu strategi transformasi digital yang diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan kepada peserta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penerapan CRM terhadap kualitas pelayanan *customer* di BPJS Kesehatan Cabang Mamuju. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif-analitik. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur menggunakan skala Likert terhadap 50 responden peserta aktif BPJS Kesehatan yang pernah menggunakan layanan langsung maupun digital. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif, uji korelasi Pearson, dan regresi linear sederhana dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan CRM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan *customer*, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,78 dan nilai signifikansi 0,000. Selain itu, hasil analisis regresi menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,612, yang berarti bahwa penerapan CRM berkontribusi sebesar 61,2% terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Temuan ini menegaskan bahwa CRM berperan

strategis dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di BPJS Kesehatan, meskipun masih diperlukan penguatan pada aspek personalisasi layanan dan literasi digital peserta.

Kata kunci: Sistem Informasi Manajemen, CRM, Pelayanan Publik, BPJS Kesehatan, Kepuasan Pelanggan.

Pendahuluan

BPJS Kesehatan merupakan lembaga publik strategis yang berperan penting dalam penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) bagi seluruh masyarakat Indonesia. Sebagai institusi pelayanan publik dengan jumlah peserta yang sangat besar dan beragam latar belakang sosial, ekonomi, serta geografis, BPJS Kesehatan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, akurat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan peserta. Kompleksitas layanan dan tingginya volume interaksi antara peserta dan penyelenggara menuntut adanya sistem pengelolaan informasi yang terintegrasi dan efektif (Putra, Bahri, Ananda, & Safitri, 2024).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi digital di sektor pelayanan publik (Susilawati, Yanti, & Erni, 2023). Salah satu bentuk inovasi yang banyak diterapkan adalah Sistem Informasi Manajemen berbasis *Customer Relationship Management* (CRM). CRM tidak hanya berfungsi sebagai alat pengelolaan data pelanggan, tetapi juga sebagai strategi untuk membangun hubungan jangka panjang antara organisasi dan pengguna layanan melalui peningkatan kualitas interaksi, kecepatan respon, akurasi informasi, serta personalisasi layanan. Dalam konteks pelayanan publik, penerapan CRM diharapkan mampu meningkatkan efisiensi birokrasi sekaligus memperbaiki pengalaman layanan masyarakat (Shofiudin, Wiryawanto, Hawani, & Amin, 2024).

BPJS Kesehatan telah mengimplementasikan berbagai sistem layanan digital yang mencerminkan konsep CRM, seperti aplikasi Mobile JKN, layanan Pandawa berbasis WhatsApp, *Call Center* 165 (Rahmani, 2021), serta sistem antrean online. Penerapan sistem ini bertujuan untuk mempermudah akses layanan, mengurangi antrean fisik, serta mempercepat penyampaian informasi dan penanganan keluhan peserta. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan yang dilaporkan oleh masyarakat, seperti lambatnya respon pada kondisi tertentu, kurang optimalnya pemanfaatan fitur digital, keterbatasan personalisasi layanan, serta kesenjangan literasi digital di kalangan peserta.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem CRM belum sepenuhnya memberikan hasil yang optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan kajian empiris untuk menilai sejauh mana penerapan CRM benar-benar berdampak terhadap pelayanan *customer* BPJS Kesehatan, khususnya di tingkat cabang. BPJS Kesehatan Cabang Mamuju dipilih sebagai lokasi penelitian karena merepresentasikan unit pelayanan daerah yang menghadapi tantangan geografis, keterbatasan infrastruktur, serta heterogenitas karakteristik peserta.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penerapan Sistem Informasi Manajemen berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap kualitas pelayanan *customer* di BPJS Kesehatan Cabang Mamuju. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian sistem informasi manajemen di sektor publik, serta menjadi bahan evaluasi praktis bagi BPJS Kesehatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan peserta.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif-analitik untuk menganalisis pengaruh penerapan Sistem Informasi Manajemen berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap kualitas pelayanan *customer* di BPJS Kesehatan Cabang Mamuju. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran variabel secara objektif serta pengujian hubungan antarvariabel berdasarkan data empiris yang dianalisis secara statistik (Abdullah et al., 2022; Aksara, 2021; Amruddin et al., 2022; Anshori & Iswati, 2019).

Penelitian dilaksanakan di BPJS Kesehatan Cabang Mamuju pada tahun 2024. Populasi penelitian mencakup seluruh peserta aktif BPJS Kesehatan yang memperoleh layanan di kantor cabang tersebut. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria responden merupakan peserta aktif BPJS Kesehatan, pernah menggunakan layanan BPJS baik secara langsung maupun melalui layanan digital, serta bersedia menjadi responden penelitian. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh sebanyak 50 responden yang dianggap representatif untuk menggambarkan karakteristik pengguna layanan BPJS Kesehatan Cabang Mamuju.

Variabel penelitian terdiri atas variabel independen, yaitu penerapan *Customer Relationship Management* (CRM), dan variabel dependen, yaitu kualitas pelayanan *customer*. Variabel CRM diukur melalui beberapa indikator utama, meliputi kemudahan akses layanan, kecepatan respon, keakuratan informasi, personalisasi layanan, dan pengelolaan hubungan pelanggan. Sementara itu, kualitas pelayanan diukur berdasarkan tingkat kepuasan peserta terhadap layanan yang diterima.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Sebelum digunakan dalam analisis, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai *corrected item-total correlation*, sedangkan uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* dengan kriteria nilai alpha lebih besar dari 0,70.

Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25. Analisis data meliputi analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban kuesioner, uji korelasi Pearson untuk mengetahui kekuatan hubungan antara penerapan CRM dan kualitas

pelayanan, serta analisis regresi linear sederhana untuk mengukur besarnya pengaruh CRM terhadap kualitas pelayanan *customer* di BPJS Kesehatan Cabang Mamuju. Pengujian hipotesis dilakukan pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), di mana nilai signifikansi kurang dari 0,05 menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan secara statistik (Djam`an Satori, 2011; Fitrah, 2018).

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak penerapan Sistem Informasi Manajemen (*Customer Relationship Management/CRM*) terhadap pelayanan pelanggan di BPJS Kesehatan Cabang Mamuju. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden peserta aktif BPJS Kesehatan. Kuesioner menggunakan skala Likert 1–5 dengan kategori: (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Cukup Setuju, (4) Setuju, dan (5) Sangat Setuju.

Tabel 1. Deskripsi Data Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	18	36,0
	Perempuan	32	64,0
Usia (Tahun)	< 20	2	4,0
	20–30	17	34,0
	31–45	24	48,0
	> 45	7	14,0
Status Kepesertaan	PBI (Penerima Bantuan Iuran)	21	42,0
	Mandiri	19	38,0
	Pekerja Badan Usaha	10	20,0

Sebagian besar responden berada pada rentang usia 31–45 tahun (48%), dan mayoritas merupakan peserta PBI dan Mandiri.

Variabel CRM diukur melalui lima indikator utama: kemudahan akses, kecepatan respon, keakuratan informasi, pelayanan personalisasi, dan kepuasan umum peserta. Nilai rata-rata masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel CRM

Indikator CRM	Nilai Rata-rata (Mean)	Persentase Capaian (%)	Kategori
Kemudahan Akses	4,21	84,0	Sangat Baik
Kecepatan Respon	4,27	85,0	Sangat Baik
Keakuratan Informasi	4,11	82,0	Baik
Personalisasi Layanan	3,41	68,0	Cukup
Kepuasan Layanan	4,18	83,0	Sangat Baik

Tabel menunjukkan bahwa indikator kecepatan respon menjadi nilai tertinggi dengan capaian 85%, sedangkan personalisasi layanan hanya memperoleh 68%, yang menunjukkan masih adanya ruang untuk peningkatan fitur CRM berbasis riwayat pengguna.

A. Uji Korelasi CRM dan Kualitas Pelayanan

Uji korelasi Pearson digunakan untuk mengetahui hubungan antara implementasi CRM dan kualitas pelayanan pelanggan. Hasil penghitungan menggunakan software SPSS 25 menunjukkan nilai:

$R = 0,78$ dan $\text{Sig. (2-tailed)} = 0,000$

Interpretasi:

1. Nilai $r = 0,78$ berarti terdapat hubungan kuat dan positif antara CRM dan kualitas pelayanan.
2. Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ menunjukkan hubungan tersebut bermakna secara statistik.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin optimal penerapan CRM, semakin baik kualitas pelayanan terhadap peserta BPJS Kesehatan Cabang Mamuju.

B. Uji Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui besarnya pengaruh CRM terhadap pelayanan pelanggan, dilakukan uji regresi linear. Hasil output SPSS menunjukkan:

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Penerapan CRM terhadap Kualitas Pelayanan

Komponen Analisis	Nilai
Koefisien Determinasi (R^2)	0,612
Nilai Signifikansi (p-value)	0,000
Persentase Pengaruh (%)	61,2

Artinya, CRM berkontribusi sebesar 61,2% terhadap peningkatan kualitas pelayanan, sedangkan 38,8% dipengaruhi faktor lain seperti kompetensi pegawai, infrastruktur, dan jumlah peserta.

C. Analisis Temuan Penelitian

Temuan lapangan menunjukkan bahwa responden sangat merasakan perubahan positif setelah penerapan CRM berbasis aplikasi

Sebagian besar responden menyatakan bahwa layanan BPJS menjadi lebih efisien karena mereka dapat:

1. Mengambil antrian secara online
2. Mengajukan keluhan tanpa harus datang ke kantor
3. Mengakses informasi manfaat dan status iuran

Namun, beberapa responden mengeluhkan bahwa:

1. Sistem masih belum optimal dalam memberikan layanan personal, dan
2. Tidak semua pengguna memahami penggunaan aplikasi digital.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada Bab III, diperoleh bukti empiris bahwa penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pelanggan BPJS Kesehatan Cabang Mamuju. Hal ini ditunjukkan oleh nilai korelasi sebesar 0,78 dan nilai signifikansi 0,000, yang berarti terdapat hubungan kuat dan bermakna antara kedua variabel. Selain itu, hasil analisis regresi menunjukkan bahwa CRM memberikan kontribusi sebesar 61,2% terhadap peningkatan kualitas pelayanan, sementara 38,8% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas SDM, fasilitas pelayanan, jumlah peserta yang dilayani, serta kesiapan infrastruktur teknologi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan *customer* di BPJS Kesehatan Cabang Mamuju. Temuan ini dibuktikan oleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,78 yang mengindikasikan adanya hubungan yang kuat dan positif antara penerapan CRM dan kualitas pelayanan. Selain itu, hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,612, yang berarti bahwa penerapan CRM mampu menjelaskan sebesar 61,2% variasi peningkatan kualitas pelayanan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Secara empiris, hasil ini menegaskan bahwa CRM merupakan faktor strategis dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

Berdasarkan analisis deskriptif, indikator CRM dengan capaian tertinggi adalah kecepatan respon layanan. Tingginya skor pada indikator ini menunjukkan

bahwa peserta BPJS Kesehatan merasakan secara langsung manfaat digitalisasi pelayanan melalui berbagai kanal layanan berbasis CRM, seperti aplikasi Mobile JKN, layanan Pandawa, call center 165, dan sistem antrean online. Keberadaan layanan tersebut telah mengurangi ketergantungan peserta pada layanan tatap muka serta menekan permasalahan klasik pelayanan publik, seperti antrean panjang dan lamanya waktu tunggu. Temuan ini sejalan dengan konsep CRM modern yang menekankan efisiensi interaksi dan responsivitas organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara cepat dan tepat.

Selain kecepatan respon, kemudahan akses layanan juga memperoleh nilai yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan CRM telah meningkatkan aksesibilitas layanan BPJS Kesehatan bagi peserta, baik dari sisi kemudahan memperoleh informasi maupun fleksibilitas waktu dan tempat dalam mengakses layanan. Peserta tidak lagi sepenuhnya bergantung pada kehadiran fisik di kantor cabang untuk memperoleh layanan administratif. Namun demikian, temuan penelitian juga mengungkap adanya kendala berupa keterbatasan literasi digital dan gangguan infrastruktur jaringan yang dialami oleh sebagian responden. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keberhasilan penerapan CRM tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dan dukungan infrastruktur teknologi yang memadai.

Indikator keakuratan informasi menunjukkan bahwa CRM berperan penting dalam meningkatkan konsistensi dan validitas data pelayanan. Peserta merasa lebih mudah memperoleh informasi yang berkaitan dengan status kepesertaan, iuran, dan fasilitas kesehatan yang dapat diakses. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian responden yang menilai bahwa pembaruan informasi terkait kebijakan atau fitur layanan baru belum selalu dilakukan secara real time. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan manajemen data dan integrasi sistem agar informasi yang disampaikan kepada peserta selalu mutakhir dan seragam di seluruh kanal layanan.

Sementara itu, indikator personalisasi layanan menjadi aspek dengan capaian terendah dibandingkan indikator CRM lainnya. Rendahnya tingkat personalisasi menunjukkan bahwa interaksi layanan digital yang tersedia saat ini masih bersifat umum dan belum sepenuhnya mampu menyesuaikan layanan dengan karakteristik serta kebutuhan individu peserta. Peserta usia lanjut, khususnya, masih cenderung memilih layanan tatap muka karena keterbatasan pemahaman terhadap teknologi digital. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengembangan CRM ke depan perlu diarahkan pada pemanfaatan data riwayat peserta untuk menciptakan layanan yang lebih adaptif, personal, dan inklusif, sehingga seluruh segmen peserta dapat merasakan manfaat yang optimal.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen berbasis *Customer Relationship Management* (CRM) memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan *customer* di BPJS Kesehatan Cabang Mamuju. Hal ini menunjukkan bahwa

pemanfaatan CRM mampu meningkatkan efektivitas interaksi antara BPJS Kesehatan dan peserta, khususnya dalam aspek kecepatan respon, kemudahan akses layanan, dan keakuratan penyampaian informasi. Hasil analisis statistik memperlihatkan adanya hubungan yang kuat antara penerapan CRM dan kualitas pelayanan, serta kontribusi CRM yang relatif besar terhadap peningkatan kepuasan peserta. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem CRM berperan sebagai instrumen strategis dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik, sekaligus sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan klasik pelayanan seperti antrean panjang, keterlambatan respon, dan keterbatasan akses informasi.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa aspek personalisasi layanan masih belum optimal dibandingkan indikator CRM lainnya. Hal ini menunjukkan perlunya pengembangan sistem CRM yang lebih adaptif dan berorientasi pada kebutuhan individual peserta, serta peningkatan literasi digital masyarakat agar pemanfaatan layanan berbasis teknologi dapat berjalan secara lebih merata dan efektif.

Daftar Pustaka

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, M., ... Sari, M. E. (2022). Metodologi penelitian kuantitatif. *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*, 3(2). Retrieved from <https://idr.uin-antasari.ac.id/26655/9/DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>
- Aksara, P. B. (2021). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Bumi Aksara. Retrieved from Amruddin, A., Priyanda, R., Agustina, T. S., Nyoman Sri Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G. A. L., Aslindar, D. A., ... Yuniati, I. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Penerbit Pradina Pustaka.
- Anshori, M., & Iswati, S. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif: Edisi 1*. Airlangga University Press.
- Djam'an Satori, A. K. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Fitrah, M. (2018). *Metodologi penelitian: Penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Putra, E. A. M., Bahri, P. R., Ananda, S. R., & Safitri, B. R. A. (2024). Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Perlindungan Warga Negara melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. *Indonesia Berdaya*, 5(2), 749–764. <https://doi.org/10.47679/ib.2024805>
- RAHMANI, V. T. (2021). *Analisis E-Customer Relationship Management Bpjs Kesehatan Republik Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19 Dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan*. Retrieved from <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/33540>
- Shofiudin, M., Wiryawanto, T. M. P., Hawani, Z., & Amin, F. M. (2024). Tren Implementasi Customer Relationship Management Berbasis Artificial Intelligence. *JSil (Jurnal Sist. Informasi)*, 11(1), 27–32. <https://doi.org/10.30656/jsii.v11i1.8282>

Susilawati, F. E., Yanti, R., & Erni, E. (2023). Transformasi Digital Pemerintah (Studi Kasus: Implementasi e-Government dan Hambatannya). *Journal Social Society*, 3(2), 80–94. <https://doi.org/10.54065/jss.3.2.2023.338>