

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi *Customer Relations* Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta dalam menangani keluhan pelanggan dilakukan untuk berbagai macam alasan, yang paling utama adalah untuk mencapai misi, visi, tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui Pilar Strategi Tahun 2021-2025. Alasan lainnya adalah untuk menjaga komitmen pelayanan, memenuhi komitmen/jaminan mutu pelayanan, mengetahui kepentingan dan harapan *stakeholder*, serta meningkatkan kepercayaan *stakeholder*.

Strategi komunikasi *Customer Relations* yang dilakukan Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta merupakan salah satu aktivitas pelayanan Humas Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta dalam melakukan penanganan keluhan pelanggan. Strategi komunikasi tersebut dilakukan melalui pembuatan rencana kerja jangka pendek berdasarkan rencana kerja jangka panjang Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta melalui Pilar Strategi yang telah ditetapkan. Setiap pejabat struktural di lingkungan Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta wajib menyusun rencana kerja dan anggaran beserta program pendidikan dan pelatihan (diklat) untuk unitnya masing-masing tak terkecuali Humas.

Dalam rencana kerja dan anggaran serta program diklat Humas dicantumkan aktivitas penanganan keluhan pelanggan. Aktivitas tersebut dilakukan dengan menerapkan strategi komunikasi berupa perilaku dan praktik layanan yang sesuai dengan nilai *I-Care* dan standar pelayanan *frontliner* serta alur penanganan keluhan yang telah ditetapkan.

Standar Pelayanan *Frontliner* Rumah Sakit Panti Rapih memuat nilai I-CARE (*Integrity, Compassion, Assurance, Respect, Embrace Innovation*), standar penampilan dan standar komunikasi efektif. Untuk standar komunikasi yang digunakan dalam penanganan keluhan pelanggan adalah 4A, yaitu: *Accept*

(menerima keluhan dengan penuh empati), *Agree* (diperjelas kembali maksud keluhan yang disampaikan), *Appologize* (sampaikan permohonan maaf) dan *Action* (menindaklanjuti keluhan).

Seluruh aktivitas yang telah dilakukan sesuai dengan rencana kerja tersebut dilakukan pendokumentasian, analisa dan evaluasi demi perbaikan mutu layanan.

Sehingga dari alasan tersebut diatas, strategi komunikasi *Customer Relations* Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta jika dipertautkan dengan komponen-komponen yang terhadap rumusan strategi komunikasi dari R. Wayne Pace, Brent D. Peterson dan M. Dallas Burnett dalam Effendy adalah sebagai berikut :

1. *To secure understanding* - memastikan pesan diterima oleh komunikan, dilakukan oleh *Customer Relations* Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta dengan cara menerapkan perilaku dan praktik layanan yang sesuai dengan nilai *I-Care* dan standar pelayanan *frontliner* dalam menerima dan menangani keluhan pelanggan sebagai bentuk memenuhi komitmen mutu layanan;
2. *To establish acceptance* - membina penerimaan pesan, dilakukan oleh *Customer Relations* Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta dalam menerima dan menangani keluhan pelanggan sesuai dengan alur penanganan keluhan pelanggan yang dimiliki selanjutnya dilakukan pendokumentasian, analisa dan evaluasi untuk perbaikan mutu layanan;
3. *To motivate action* - kegiatan yang dimotivasikan, dilakukan oleh *Customer Relations* Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta dengan menetapkan indikator mutu layanan Humas yaitu kecepatan penanganan keluhan pelanggan yaitu 1x24 jam sejak keluhan diterima serta penetapan rencana kerja jangka pandang dan jangka pendek.

## **5.2 Implikasi**

Berdasarkan paparan kesimpulan diatas, hasil penelitian mengenai Strategi Komunikasi *Customer Relations* Rumah Sakit Panti Rapih dalam Menangani Keluhan Pelanggan ini mempunyai implikasi yaitu:

1. Menjadi referensi dan masukan yang bermanfaat bagi pengelolaan keluhan pelanggan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta berupa penguatan strategi komunikasi kepada pelanggan sehingga tercipta kepuasan pelanggan.
2. Hasil penelitian dapat menjadi bahan untuk peneliti selanjutnya, sebagai kajian teori dan sumber referensi.

## **5.3 Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas, saran yang dapat diberikan bagi pelayanan *Customer Relations* Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta dalam menangani keluhan pelanggan adalah: 1) Penambahan sumber daya manusia yang bertugas sebagai Humas Rumah Sakit sehingga hasil pendokumentasian, analisa dan evaluasi yang dilakukan terhadap keluhan pelanggan dapat disosialisasikan dan ditindaklanjuti untuk perbaikan layanan secara keseluruhan, 2) Mayoritas keluhan pelanggan yang disampaikan terkait komunikasi, sehingga sebaiknya penerapan strategi komunikasi bisa lebih ditajamkan khususnya dalam penerapan standar frontliner dan pelaksanaan nilai-nilai I-Care, 3) *Customer Relations* Rumah Sakit Panti Rapih lebih kreatif dan inovatif dalam memberikan ragam informasi terutama jika terjadi situasi krisis yang mengakibatkan perubahan regulasi/aturan pemerintah.