

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Dalam menangani keluhan pasien, PR/Humas bersikap empati mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien dan memberikan solusi yang terbaik sesuai dengan prosedur rumah sakit. Memberikan kesan terbaik kepada pasien adalah cara terbaik dalam memuaskan pasien dan membentuk loyalitas para pasien. Namun dalam melakukan aktivitas *customer relations* dengan jumlah pasien yang sangat padat, PR/Humas RS Panti Rapih harus siap sedia menerima, menganalisis, menyelesaikan, mengevaluasi keluhan yang didapatkan dari pasien. PR/Humas RS Panti Rapih dalam melakukan aktivitas *customer relations* yaitu menjalankan pelayanan prima (*service of excellence*) dan dalam menangani keluhan pelanggan menggunakan 10 nilai kriteria manajemen penanganan komplain yang efektif.

1. PR/Humas RS Panti Rapih dalam menjalankan aktivitas *customer relations* harus menjadi sosok yang dapat dipercaya, diandalkan dan terampil mengenai seputar dunia kesehatan serta harus dengan segera memutuskan suatu keputusan dilapangan.
2. PR/ Humas RS Panti Rapih mengedepankan sikap responsif harus dijunjung tinggi dalam memberikan pelayanan yang prima, pasien adalah orang yang membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat,

jangan membiarkan pasien untuk menunggu dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

3. PR/Humas RS Panti Rapih dalam menjalankan aktivitas *customer relations* harus bersikap sopan, ramah, rapi, dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien. Dalam menyampaikan pesan harus jelas dan mudah dipahami oleh pasien. Dalam bekerja juga harus bersikap jujur dan totalitas, bekerja dengan hati yang tulus sehingga pasien dapat merasakan pelayanan yang kita berikan padanya adalah pelayanan yang terbaik agar pasien akan tetap memilih RS Panti Rapih sebagai RS pilihan.
4. PR/Humas RS Panti Rapih Yogyakarta selalu dengan ramah menyambut pasien, memperhatikan sekitar terutama kepada pasien yang membutuhkan informasi, pengarahan, dan bantuan. selalu dengan ramah menyambut pasien, memperhatikan sekitar terutama kepada pasien yang membutuhkan informasi, pengarahan, dan bantuan.
5. Dalam menangani keluhan pasien, PR/Humas bersikap empati mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien dan memberikan solusi yang terbaik sesuai dengan prosedur rumah sakit. Memberikan kesan terbaik kepada pasien adalah cara terbaik dalam memuaskan pasien dan membentuk loyalitas para pasien. Namun penanganan komplain tidak secara tatap muka dengan pasien peneliti ras kurang efektif. Dengan kepadatan pasien di RS Panti Rapih dan waktu yang terbatas membuat PR/Humas di RS Panti Rapih yang

jumlahnya sangat minim membuat PR/Humas hanya lebih fokus kepada keluhan pelanggan yang berada di RS.

6. Pihak manajemen di RS Panti Rapih telah memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pasien tentang prosedur penyampaian komplain dan pihak-pihak yang dapat dihubungi. PR/Humas dalam menangani keluhan pasien di RS Panti Rapih telah menjamin bahwa pelanggan dapat menyampaikan komplain secara bebas, mudah, dan namun pasien RS Panti Rapih belum mendapatkan layanan penyampaian komplain dengan murah dimana di RS Panti Rapih belum diberlakukannya telepon bebas pulsa.
7. Dalam menjalankan aktivitas *customer relations* dalam menangani keluhan, PR/Humas di RS Panti Rapih menggunakan komitmen penanganan komplain 2x24 jam, hal ini agar keluhan ditangani secepat mungkin hal ini yang bisa jadi memicu pihak PR/Humas menyelesaikan permasalahan kurang efektif karena kegiatan PR di RS sangat padat dan staf PR juga sedikit. Namun setiap keluhan yang ada tidak hanya sekedar diterima dan diselesaikan namun juga dijadikan bahan sebagai evaluasi karena perusahaan akan maju dimulai dengan menganalisis kebutuhan pasien melalui keluhan pelanggan.
8. Data mengenai komplain dari pasien, PR/Humas RS Panti Rapih menyusun dan mendokumentasikan setiap keluhan pasien sedemikian rupa dan akan dievaluasi dalam laporan keluhan pelanggan setiap

caturwulan sehingga memudahkan setiap upaya perbaikan yang berkesinambungan.

9. Setiap perkembangan atau kemajuan dalam penanganan komplain yang sedang diselesaikan, dikomunikasikan kepada pasien yang bersangkutan dengan porsi penanganan keluhan yang sama dalam arti tidak memandang pasien dari ras, agama, ataupun status sosial. Setiap komplain mendapatkan perlakuan yang sama, adil, tanpa membedakan namun mendahulukan keluhan yang dianggap perlu penanganan *urgent*.
10. Penanganan keluhan pasien yang terpenting adalah rasa empati yang diberikan dan menjadi orang yang dapat dipercaya baik dari sikap menghargai dan menjaga keinginan dan privasi pasien. PR/Humas RS Panti Rapih dan seluruh karyawan menjunjung tinggi hak privasi tersebut.
11. PR/Humas RS Panti Rapih telah mengalokasikan sumber daya dan infrastruktur yang memadai untuk pengembangan dan penyempurnaan sistem penanganan komplain termasuk pelatihan karyawan untuk mengurangi terjadinya keluhan pasien dan perbaikan pelayanan jasa untuk komplain yang diimplementasikan secara konsekuen.

## **1.2 KETERBATASAN PENELITIAN**

Keterbatasan yang dialami dalam melakukan penelitian ini adalah data mengenai laporan rutin keluhan pasien yang bersifat sangat rahasia, dan keterbatasan waktu dan kondisi yang tidak efektif untuk melakukan

penelitian dengan pasien di RS Panti Rapih. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penelitian selanjutnya mengenai *customer relations* dibidang kesehatan. Penelitian selanjutnya diharapkan peneliti ikut berperan serta dilapangan (*participant observation*) agar pemahaman peneliti pada penelitian lebih mendalam lagi. Untuk melakukan participant observations, peneliti membutuhkan pengamatan dan keikutsertaan dilapangan dengan kurun waktu yang cukup lama sampai taraf tertentu.

### **5.3 KRITIK & SARAN**

#### **5.3.1 KRITIK**

Dalam penelitian ini, saran dan kritik sangat dibutuhkan oleh pihak instansi dengan demikian peneliti mempunyai kritik yang akan disampaikan melalui laporan skripsi yang sekiranya menjadi masukan dalam upaya perbaikan kepada pihak RS Panti Rapih Yogyakarta untuk menjadi lebih baik lagi, antara lain:

1. Penelitian mengenai PR/Humas dalam aktivitas *customer relations* telah banyak dilakukan di perusahaan-perusahaan barang dan jasa, namun penelitian dibidang kesehatan belum begitu banyak diteliti oleh mahasiswa komunikasi. Banyak dari penelitian sebelumnya mengenai hubungan dengan pasien dan penanganan keluhan pasien dilakukan oleh peneliti dengan *background* pendidikan kesehatan. Penelitian PR/Humas pada bidang kesehatan akan lebih baik dilanjutkan dan dikembangkan oleh

peneliti komunikasi selanjutnya untuk menjadi referensi kepada pembaca yang meminati dunia PR dibidang kesehatan.

2. Di RS Panti Rapih dalam menangani keluhan pelanggan belum memberikan fasilitas *Call Center* bebas pulsa yang menjadi faktor pendukung pasien enggan menyampaikan kritik ataupun saran.

3. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) pada divisi PR RS Panti Rapih Yogyakarta yang berakibat kurang efektifnya dalam aktivitas *customer relations* dengan kepadatan pasien yang cukup ramai dan sibuk di RS Panti Rapih.

### **1.3. 2 SARAN**

1. Pekerjaan seorang PR yang bekerja di RS sangat berbeda dengan PR perusahaan lain. Seorang PR rumah sakit akan lebih mudah berinteraksi dengan pasien harus memahami pasien bahwa seseorang yang butuh penanganan khusus. Membantu pasien mengurangi beban perasaan dan pikiran serta membantu pasien mengambil tindakan untuk mengubah situasi yang ada bila diperlukan oleh pasien. Membantu mengurangi keraguan pasien dan membantu pasien mengambil tindakan yang efektif. RS Panti Rapih adalah RS swasta yang terbesar di Yogyakarta yang telah berdiri dan melakukan pelayanan kesehatan selama 87 tahun. Dalam melakukan pelayanan jasa dengan padatnya pasien sebaiknya RS harus memberikan layanan *Call Center* bebas pulsa agar pasien lebih mudah dan murah dalam menyampaikan keluhan.

2. Aktivitas *Customer Relations* akan lebih efektif jika menambah staf PR/Humas agar pelayanan lebih baik lagi.
3. Di era digital sekarang, akan lebih baik jika RS Panti Rapih membuat forum *chatting online* khusus kepada pasien yang terdaftar di RS Rapih agar pasien dengan nyaman untuk menyampaikan keluhan, agar keluhan kecil pun pasien dengan leluasa menyampaikan tanpa harus repot menulis di kertas kritik dan saran, atau menghubungi via telepon kepada pihak PR/Humas RS daripada akhirnya banyak pasien mengeluh-eluhkan di media sosial.