

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Public relations Rumah Sakit “JIH” harus mampu menjaga citra baik perusahaan. Faktor yang dapat menentukan keberhasilan dalam mewujudkan citra baik Rumah Sakit “JIH” adalah

1. Bagaimana peran *Public Relations* Rumah Sakit ”JIH” dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan eksternal dan internal?

Pada pelaksanaannya *public relations* Rumah Sakit ”JIH” di bulan Agustus s/d September 2019 menjalankan peran utamanya dalam upaya menjaga citra baik perusahaan yaitu :

- a. Pelanggan Eksternal (Pasien/Keluarga Pasien dan Media)
 - 1) Sebagai *Communicator/* Jembatan Informasi
 - a) Siaran Radio
 - b) Publikasi Rubrik Kesehatan dan *Questions & Answer (Q&A)* di media cetak KR, Tribun Jogja dan Radar Jogja
 - c) Up date informasi melalui Media Sosial (IG, FB, Twitter, Youtube, Website)
 - 2) Membina *Relationship*
 - a) Memberikan bingkisan kepada pasien Ibu Melahirkan di 17 Agustus 2019

- b) Visit Bangsal
- c) Menyelenggarakan *Event Awareness Mother Class*
- d) Menyelenggarakan *Event Media Gathering*

3) Peran *Back Up Mangement*

- a) Kreator
- b) Konseptor
- c) Mediator
- d) *Problem solving*

b. Pelanggan Internal (Dokter, Ahli Gizi, Farmasi, Fisioterapis)

1) Sebagai *Communicator/ Jembatan Informasi*

- a) Email
- b) Telepon
- c) WhatsApp

2) Membina *Relationship*

- a) Mengatur akomodasi untuk Siaran Radio
- b) Memberikan fee Narasumber tepat waktu

3) Peran *Back Up Mangement*

- a) Membuat time line siaran radio
- b) Membuat tema dan menentukan narasumber untuk Rubrik kesehatan dan Q&A dimedia cetak
- c) Mencari narasumber baru jika ada yang berhalangan hadir.

d) Mendokumentasikan semua kegiatan *public relations*

2. Bagaimana Peran *Public Relations* Rumah Sakit "JIH" Menangani Keluhan Pelanggan Secara Syariah?

Dalam menangani keluhan pelanggan secara syariah, *public relations* Rumah Sakit "JIH" menyelesaikan 9 keluhan pasien/ keluarga pasien yang muncul melalui *public relations* di bulan Agustus s/d September 2019 sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam standar Akreditasi Syariah yaitu :

- a. Merespon Keluhan Pelanggan dalam waktu 1x24 jam
- b. Mendengar, mencatat dan menganalisa keluhan pelanggan
- c. Melakukan identifikasi ke unit-unit terkait
- d. Melakukan koordinasi dengan unit terkait untuk mendapatkan solusi
- e. Menyampaikan hasil penyelesaian keluhan pelanggan dengan cara musyawarah untuk mufakat dan islah (dengan bahasa yang baik)
- f. Penandatanganan Surat Pernyataan Penyelesaian Keluhan Pelanggan
- g. Membuat Laporan Keluhan Pelanggan

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dengan berjalannya program kegiatan dan publikasi diberbagai media yang berhasil diselenggarakan oleh *public relations* Rumah Sakit "JIH" di bulan Agustus s/d September dapat membuktikan bahwa peran *public relations* Rumah Sakit "JIH" dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan eksternal dan internal Rumah Sakit "JIH" sudah berjalan dengan baik.

Selain itu pelaksanaan prosedur penyelesaian keluhan pelanggan secara syariah di Rumah Sakit “JIH” dari hasil observasi dan laporan analisa keluhan pelanggan selama bulan Agustus s/d September 2019 juga sudah berjalan dengan baik tetapi belum sempurna karena untuk keluhan pelanggan yang masuk melalui media sosial, whatsapp dan open kuisioner, dalam proses penyelesaian keluhannya tidak menyertai penandatanganan surat pernyataan penyelesaian keluhan pelanggan, hal ini disebabkan karena pasien/keluarga pasien tidak berada di Rumah Sakit “JIH” pada saat penyelesaian keluhan.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengalami kendala tentang data pasien yang bersifat rahasia terkait penanganan keluhan pelanggan secara syariah, sehingga dalam penelitian ini tidak mencantumkan wawancara dengan pasien. Tetapi penulis hanya menceritakan proses penanganan keluhan pelanggan sesuai dengan hasil observasi dilapangan dibantu dengan melampirkan formulir-formulir yang digunakan dalam menangani keluhan dengan pasien/ keluarga pasien sesuai standar Akreditasi Syariah.

C. Kritik Dan Saran

Kritik disampaikan oleh penulis dengan harapan Rumah Sakit “JIH” kedepannya lebih baik dalam menjalankan manajemen penyelesaian keluhan pelanggan secara syariah.

1. Kritik:

- a. Terbatasnya narasumber Dokter Spesialis untuk siaran Radio
- b. Prosedur penyelesaian keluhan pelanggan secara syariah belum dilaksanakan untuk semua media keluhan contohnya melalui Media Sosial, WhatsApp dan Open Kuesioner
- c. Penguasaan *product knowledge* tentang medis masih kurang dimiliki oleh *public relations* Rumah Sakit “JIH” sehingga jika ada keluhan yang masuk ke ranah medis penanganannya menjadi lebih lama.
- d. Kegiatan visit bangsal tidak dijalankan secara konsisten karena keterbatasan personil.

2. Saran

- a. Membuat *time line* siaran radio 1 bulan sebelumnya sehingga mempunyai banyak waktu bernegosiasi dengan Dokter Spesialis untuk menjadi narasumber siaran Radio.
- b. Mereview kembali SPO Penanganan Keluhan Pelanggan secara Syariah dari berbagai media keluhan.
- c. Perkuat *product knowledge* tentang Medis dan lebih percaya diri dalam menghadapinya jika ada keluhan medis.
- d. Mengatur manajemen waktu visit bangsal.