

BAB V

PENUTUP

A.1 KESIMPULAN

Humas RS JIH Yogyakarta dalam manajemen pelayanannya menangani keluhan pasien selalu mencoba memberikan pelayanan yang terbaik. Berkomunikasi dengan baik, ramah dan luwes dalam menangani pasien, dan Humas JIH dalam penanganannya menghadapi keluhan pelanggan tidak melulu menempatkan diri bahwa Humas perusahaan tetapi sebagai jembatan antara perusahaan dengan pasien, yang dimana dimaksudkan disini adalah Humas menginfokan kepada manajemen terkait keluhan pasien dalam kasus berat dan juga menginformasikan kepada pasien tentang apa keputusan dari pihak manajemen, intinya saling adanya musyawarah bersama.

Dalam penangannya Humas JIH melakukan ke 11 manajemen pelayanan yang baik yaitu,

1. Memiliki prosedur yang jelas. Karena hal seperti ini sangat perlu untuk kemajuan perusahaan sendiri dalam hal memberikan pelayanan yang baik dan maksimal, informasi layanan kesehatan dapat tersampaikan dengan cepat dan up date kepada masyarakat.
2. Menyediakan respon cepat.
3. Keandalan (konsistensi) dari respon. Hal ini dirasa sangat penting untuk meredam keluhan yang terjadi dari pelanggan.
4. Kemudahan akses ke proses pengaduan.

5. Menjaga pelapor informasi.
6. Staff menangani proses pengaduan. Keluhan ditangani serius, dalam penanganannya terkait keluhan pasien, RS JIH mempunyai prosedur dan manajemen keluhan pelanggan yang sudah terstruktur.
7. Karyawan diberdayakan untuk menangani situasi.
8. Memiliki tindak lanjut prosedur untuk memeriksa dengan pelanggan setelah resolusi. Di JIH pelanggan yang komplain sesuai keluhannya ringan, sedang dan berat akan di masukan dalam Formulir Tindakan Perbaikan dan Pencegahan, tetapi pada keluhan yang berat akan ada formulir lagi yang bernama *Complain Report*, dimana form ini diperlukan pengisian bagi pasien dengan kasus yang berat dan sampai litigasi atau dibawa ke ranah Hukum.

A.2 KETERBATASAN PENELITIAN

Dalam Penelitian ini, penulis mengalami kendala tentang data pasien yang sangat bersifat rahasia terkait penanganan keluhan pelanggan, maka dari itu dalam penelitian ini penulis tidak mencantumkan wawancara terhadap pasien. Tetapi penulis merasa sudah terbantu dengan dibagikannya Formulir Tindakan Perbaikan dan Pencegahan yang dimana itu seharusnya memuat data pasien yang mengalami keluhan. Kendala yang dialami penulis selanjutnya adalah waktu bertemu dengan narasumber yaitu Humas RS JIH, terkait dengan kegiatan padat mereka.

A.3 Kritik & Saran

Kritik dan saran yang di sampaikan oleh penulis ini diharapkan mampu menjadikan tempat penelitian oleh penulis yaitu RS JIH sebagai kritik membangun karena JIH sendiri juga membutuhkan kritik dan saran agar kedepannya JIH menjadi lebih baik.

Kritik

1. Kurangnya Sumber Daya Manusia pada bagian Humas, disini sangat dirasa sekali saat penulis melakukan observasi selama sebulan di JIH. Dengan SDM hanya dua orang dan harus mengurus semua pekerjaan Humas dari manajemen Humas, kegiatan bersama media, dan handling komplin pasien dirasa sangat kurang efektif, terutama dalam manajemen waktu, pastinya akan kualahan dalam penangannya. Belum lagi dengan banyaknya pasien rawat jalan maupun rawat inap di RS JIH yang tiap hari makin bertambah.
2. Penggantian fasilitas yang ada di ruangan Humas dan Marketing seperti komputer, dan print. Karena dirasa oleh penulis dengan masih dipakainya komputer *windows xp* dan print yang sudah tidak begitu jelas hasil printnya itu sedikit menghambat kerja Humas.

Saran

1. Saran yang penulis sampaikan disini sebaiknya JIH menambahkan staff Humas lagi, agar dalam menjalankan tugas dan fungsinya Humas JIH tidak terhambat oleh manajemen waktu karena kurangnya SDM yang ada.
2. Terkait visit bangsal yang di lakukan Staff Humas sebaiknya disama ratakan, maksudnya dalam satu bangsal di rawat inap pasien yang dikunjungi untuk ditanya keluhan apa yang terjadi dan saran kesannya di masukan semua, tidak

hanya satu atau dua pasien saja. karena hal seperti ini juga yang akan membuat JIH lebih maju, karena kritik dan saran sekecil apapun dari pasien itu mampu memberikan pengaruh besar terhadap RS JIH.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Barata, Atep. 2004. *Dassar-dasar Pelayanan Prima. PT Elex Media Komputindo:Jakarta.*
- Burhan, Bugin. 2007. *Penelitian Kualitatif.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Butterick. Keith. 2014, Ed.1-3. *Publik Relation: Teori dan Praktik, Penerjemah, Nurul Hasfi.* Jakarta. Rajagrafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 1998. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis.* Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Hubungan Masyarakat : Suatu Studi Komunikasi.* Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Kasali, RhenalD. 2005. *Manajemen Public Relations Konsep dan Aplikasinya di Indonesia.* Jakarta : Pustaka Utama Grafiti.
- Masri, Singarimbun dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei.* Jakarta: LP3ES.
- Meleong, Lexy J. 1994. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Managemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta. Bumi Aksara.
- Moore, Frazier. 1998. *Humas Prinsip, Kasus dan Masalah, dan, Masalah DUA.* Remaja Karya Bandung
- Purhantara, Wahyu. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis.* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ruslan, Rosady. 2003. *Manajemen Public Relations &Media Komunikasi:Konsepsi dan Aplikasi.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi.* Jakarta : Rajagrafindo Persada. 2010.
- Saputra, Wahidin & Rulli Nasrullah. 2011. *Public Realations 2.0.* Jakarta: Gramata Publishing.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi.* Alfabeta: Bandung. 2010.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Suhanda, F. Dewa Shandi. 2008. *Creative Motivational Skills For Customers Relationship*. Jakarta:PT.Citra Suhanda Gemilang.

Suharsini, Arikunto. 1989. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. Bina Aksara.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Marketing (Esensi&Aplikasi)*. Yogyakarta: Marknesis.

Wahyu Nilla Sari, Betty. 2012. *Humas Pemerintahan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Widjaja, H.A.W. 2008, Cet. 5, Ed. I. *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta. Bumi Aksara

JURNAL

Kotler, P., & Keller, K. L. *Marketing Management 14th ed*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc. 2012. Hlm. 135

Ombudsman, Queensland. 2008. *Effective Complaints Management*. Queensland Ombudsman.

Robert, Johnston. *Linking Complaint Management to Profit*. *Internasional Journal of Service Industry Management*. Vol. 12. No. 1.

SKRIPSI

Nova Chlarensia. 2017. *Aktivitas Customer Relations Dalam Menangani Keluhan Paien Di RS Panti Rapih Yogyakarta*. Program Studi Ilmu Komunikasi & Multimedia Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

Ferysa Rochmaningtyas. 2010. *Pengendalian Sistem Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Klaten*.

Hasbi Mubarak As Siddiq. 2017. *Strategi Customer Relations Dalam Menjaga Loyalitas Pelanggan Di Rama Biliar Yogyakarta*.

WEB

<http://www.rs-jih.co.id/> (diakses tanggal 3 April 2018)

http://dpmptsp.pemkomedan.go.id/userfiles/dpmptspmedan/.file_download/files/PERATURAN/SARANAKESEHATAN/Permenkes-no-31-thn-2016.pdf (diakses tanggal 3 April 2018)

<http://rs-jih.co.id/berita/view/sedasawarsa-melayani-mantapkan-layanan> (diakses tanggal 20 Juli 2018)