

BAB IV

PENUTUP

Pada bab ini secara ringkas akan membahas mengenai kesimpulan yang didapat dari pembahasan di bab-bab sebelumnya dan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman mengenai strategi *customer relations* yang telah dilaksanakan dalam rangka proses perubahan rumah sakit ibu dan anak menjadi rumah sakit umum. Selain kesimpulan, akan disampaikan juga beberapa saran dari peneliti sebagai masukan kepada Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman berdasarkan temuan dan analisis dalam penelitian.

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman yang sudah dilakukan serta pembahasan pada bab-bab sebelumnya. Kesimpulan diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti baik dalam bentuk wawancara mendalam, observasi, maupun data pendukung lainnya. Uraian dari keseluruhan penelitian ini dituangkan dalam bentuk kalimat yang lebih singkat untuk memperoleh gambaran keseluruhan.

Pada tahap yang pertama yakni proses pembuatan strategi. Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman sudah baik dalam proses pembuatan strategi, mulai dari melakukan analisis situasi mencari kelebihan, kelemahan, peluang, dan ancaman, lalu dijadikan sebagai bahan perencanaan strategi atau program yang akan dilaksanakan. Tetapi pihak Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman menyusun SWOT tidak secara terstruktur dan tidak sesuai pada format SWOT

dengan benar. SWOT yang peneliti sajikan merupakan format yang peneliti tangkap dari wawancara dengan Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman dan peneliti menyusun sendiri ke dalam sajian data. Hal ini menjadi kelemahan dari perencanaan strategi yang dilakukan oleh Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman karena dengan data yang tidak tersusun dengan baik akan mempengaruhi program yang berjalan tidak dilaksanakan secara maksimal.

Pada tahap yang kedua yaitu pelaksanaan strategi. Program-program yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya memang dibuat guna membuat hubungan yang lebih erat dengan pelanggan, memuaskan pelanggan, dan menginformasikan kepada pelanggan rumah sakit dan masyarakat sekitar mengenai pelayanan baru di Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman. Pelaksanaan yang dilakukan sudah cukup baik, karena *planning* program yang mereka jalankan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Hanya saja khususnya untuk strategi *customer relations* yang berkaitan dengan pelanggan masih kurang terstruktur, sehingga dalam pelaksanaan kurang maksimal. Kegiatan yang telah dilakukan dari mulai membangun jaringan baru melalui media sosial, meningkatkan mutu pelayanan dengan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, menjaga kepercayaan pelanggan dengan berhati-hati dalam bekerja secara profesional, hal ini merupakan pelaksanaan strategi *customer relations* Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman dalam proses perubahan rumah sakit ibu dan anak menjadi rumah sakit umum.

Pada tahap selanjutnya, pihak Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman melakukan *complaint handling* agar pelanggan tetap loyal sudah cukup baik,

dengan ini pihak Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman sangat menyambut baik apabila pelanggan sedang melakukan keluhan melalui telepon, media sosial, maupun secara langsung. Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman selalu meminta maaf dan berterimakasih atas kesalahan dan berjanji tidak akan mengulangi kesalahan yang sama, hal demikian sudah menunjukkan bahwa pihak Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman menghargai pelanggan dan pelanggan juga akan merasa dihormati.

Strategi *customer relations* yang digunakan oleh Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman berdasarkan data yang diperoleh adalah pembuatan *company profile*, pembuatan *website*, sosialisasi dan penyuluhan, bakti sosial, dan membangun jaringan dengan puskesmas dan sekolah. Kegiatan ini memfokuskan pada usaha untuk selalu menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan.

Pada tahap yang terakhir, pihak Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman dalam melakukan evaluasi secara menyeluruh setiap empat bulan sekali, tiga bulan sekali, dan hasil kuesioner sudah cukup baik, hasil evaluasi tersebut bisa menjadi bahan pertimbangan untuk proses perubahan status rumah sakit. Evaluasi-evaluasi ini yang kemudian akan ditemukan kelebihan, kekurangan, dan kejadian apa saja yang sudah terjadi, berdasarkan hal tersebut dapat segera melakukan tanggapan atau penyelesaian terhadap suatu hal yang ditemukan serta dapat diperbaiki.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti jelaskan sebelumnya, terdapat beberapa saran dari peneliti sebagai masukan kepada Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman dalam melaksanakan strategi *customer relations* di perusahaannya.

Perencanaan yang dibuat oleh Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman sebaiknya dibuat lebih jelas, detail, dan terstruktur seperti menganalisis situasi, agar program yang dijalankan lebih baik karena nantinya berdampak positif dalam menentukan keberhasilan suatu program.

Pelaksanaan *customer relations* yang dilakukan oleh Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman khususnya dalam menjalankan media sosial dan *website* diharapkan dapat dimaksimalkan lagi yaitu dengan cara lebih sering memperbarui informasi yang ada dan lebih memberikan tampilan yang lebih menarik dari segi desain gambar yang diunggah, juga penulisan yang digunakan harus lebih menarik, sehingga diperlukan seorang pengelola akun media sosial dan *website* yang memiliki kreatifitas. Hal ini dapat dimanfaatkan untuk menarik minat pengikut media sosial maupun *website* untuk menginformasikan pelayanan baru yang ada di rumah sakit karena media sosial dan *website* merupakan sarana untuk berkomunikasi dengan pelanggan.

Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman saat ini sudah memiliki program yang cukup menguntungkan bagi pelanggan rumah sakit dan masyarakat sekitar, namun sebaiknya jika program ini berjalan rutin dan tidak sebatas

dalam proses perubahan rumah sakit ibu dan anak menjadi rumah sakit umum saja.

Fasilitas untuk pelanggan juga perlu ditingkatkan, khususnya dalam proses rumah sakit ibu dan anak menjadi rumah sakit umum yaitu menambah jumlah jenis layanan rawat jalan diantaranya seperti jam dokter yang perlu ditambahkan, kenyamanan kamar periksa yang perlu ditingkatkan, petugas *front office* perlu ditambahkan agar meminimalisir antrian yang panjang, ruang tunggu yang perlu diperluas, dan lain-lain. Serta kenyamanan rawat inap seperti perlu adanya kantin, perlu adanya bel dikamar pasien, perlu ditambahkan petugas penjaga rawat inap, dan lain-lain.

Evaluasi yang dilakukan oleh Rumah Sakit Sakina Idaman Sleman sebaiknya per-program dan mengadakan evaluasi khusus *customer relations*, serta hendaknya lebih memperhatikan lagi kepada kegiatan *customer relations* yang dilaksanakan oleh perusahaan, sebaiknya perusahaan memiliki program khusus untuk menjalankan kegiatan *customer relations* yang berkepanjangan.