

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap strategi *complaint handling* di Rumah Sakit “JIH” Yogyakarta pada tahun 2018 dalam penanganan keluhan, maka penulis simpulkan sebagai berikut:

Rumah Sakit “JIH” dalam menjalankan strategi *complaint handling* dalam menangani keluhan melakukan beberapa langkah, yaitu melalui perencanaan, pelaksanaan program, dan evaluasi. Perencanaan yang dilakukan meliputi analisis situasi yang menghususkan pada kekuatan dan kelebihan Rumah Sakit “JIH” untuk memanfaatkan peluang yang sudah ada, dan mengidentifikasi keluhan pelanggan yang meliputi jenis dan tingkat keluhan. Pelaksanaan program yang dilakukan meliputi pendekatan individual seperti visit bangsal karena dengan melakukan hal tersebut petugas rumah sakit bisa melihat secara langsung permasalahan apa yang selama ini pasien rawat inap selalu keluhkan. Memberikan respon positif terhadap keluhan pelanggan supaya pelanggan merasa diperhatikan dan menilai bahwa rumah sakit ini memang yang terbaik. Memberikan kemudahan dan penyampaian keluhan, dan membuat beberapa artikel kesehatan untuk menjual produk melalui media. Langkah

terakhir yaitu evaluasi, tahap evaluasi yang dilakukan oleh Rumah Sakit “JIH” dengan melakukan pertemuan yang diikuti oleh semua departmen. Evaluasi dilakukan setiap satu bulan sekali sehingga rumah sakit ini tetap bisa memperbaiki apa yang menjadi kekuarungannya dalam satu bulan sekali.

Dalam menangani keluhan Rumah Sakit “JIH” membentuk suatu divisi *customer relations*. Divisi *customer relations* meliputi *customer care* yang didalamnya ada *customer service* dan humas, dimana kedua divisi tersebut bertugas untuk menangani keluhan pelanggan. Dalam pelaksanaan strategi *complaint handling* Rumah Sakit “JIH” menggunakan dua alternatif media yang digunakan untuk menyampaikan keluhan pelanggan, yaitu bersifat secara langsung dan melalui kotak suara. Untuk yang secara langsung bisa langsung data ke Rumah Sakit “JIH” pada bagian layanan pelanggan, sedangkan untuk yang melalui kotak suara bisa melalui WhatsApp, Telepon, SMS, Gmail, Kuesioner, E-kuesioner, Instagram, dan Facebook.

Rumah Sakit “JIH” mempunyai standar segmentasi kepada pasien menengah keatas, oleh karena itu maka dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan *customer care* rumah sakit ini selalu memberikan pelayanan yang berbeda kepada pasien VVIP keatas, VIP, dan Presiden suite. Pelayanannya berupa pasien akan

diberikan bunga dikamarnya, akan mendapatkan ucapan secara langsung dari direktur dan akan diberi paket buah.

Berdasarkan dari hasil evaluasi strategi *complaint handling* Rumah Sakit “JIH” dalam menangani keluhan pelanggan ditemukan bahwa pada akhir 2018 sudah berjalan dengan sangat baik. Hal itu terlihat dari solusi yang sudah diberikan kepada petugas rumah sakit untuk pasien komplain sudah menerima dengan baik. Untuk departemen yang mendapat komplain juga sudah diperbaiki dengan baik dari tiap bulannya karena evaluasi selalu dilakukan tiap satu bulan sekali. namun perbandingan komplain dari tiap bulan ke bulan tidak bisa dilihat bentuk polanya seperti apa, karena di Rumah Sakit “JIH” tidak dibuat perbandingan dari bulan ke bulan. Hanya dilihat departemen bagian apa yang paling banyak mendapatkan keluhan, hal tersebut juga dilakukan dalam setiap satu bulan sekali.

B. Saran

Dalam penelitian ini penulis menemukan beberapa yang perlu diperhatikan:

- a. Dalam pelaksanaan program penanganan keluhan Rumah Sakit “JIH” sebaiknya membuat sosialisasi kepada pasien mengenai cara menyampaikan komplain, mungkin bisa dalam bentuk leaflet maupun brosur yang berisi tentang informasi lengkap

mengenai cara menyampaikan keluhan dan prosedur penanganannya.

- b. Rumah Sakit “JIH” juga sebaiknya dalam tiga bulan sekali melakukan pelatihan khusus kepada petugas humas dan petugas rumah sakit lainnya yang berkaitan dengan layanan pelanggan mengenai manajemen komplain dalam rangka untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap penanganan keluhan yang disampaikan.
- c. Dalam tahap evaluasi keluhan sebaiknya Rumah Sakit “JIH” membuat perbandingan dari bulan ke bulan supaya bisa terlihat bentuk pola pengaduan yang masuk naik turunnya seperti apa. Dan bisa dilihat dari tiap bulan pelayanannya tambah membaik atau memburuk.