

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Dalam bab kali ini penulis akan memaparkan Bab ini terdiri dari 3 bagian yaitu kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran. Kesimpulan akan memberikan gambaran menyeluruh tentang temuan dan analisis atas masalah utama penelitian yaitu Strategi Penanganan Keluhan (*handling complaint*) pasien Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Kesehatan. Pada bagian keterbatasan peneliti menjelaskan keterbatasan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan Pada bagian saran, peneliti akan berusaha memberikan rekomendasi terkait dengan temuan dan analisis yang telah dilakukan.

#### **A. KESIMPULAN**

Strategi penanganan keluhan terhadap fasilitas dan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah dalam menerima dan menangani keluhan yang ada melalui standar operasional yang berlaku dan menangani keluhan yang diterima ialah salah satu bentuk kerja sebagai penyedia layanan khususnya di bidang jasa. Setiap pelayanan yang diberikan oleh instansi rumah sakit semuanya sudah diatur oleh sop yang diberlakukan oleh pihak rumah sakit sendiri. Dalam mengelola keluhan yang diterima Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah berpedoman dengan standar operasional kerja yaitu dengan setiap karyawan di rumah sakit tersebut dapat menerima dan menampung keluhan tersebut terlebih dahulu. Namun di beberapa hal dalam menerima keluhan rumah sakit belum secara maksimal dan efisien dalam merespon dan menangani keluhan. banyak keluhan yang belum diselesaikan merujuk dari keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pasien maupun pengunjung baik dari fasilitas maupun pelayanan rumah sakit.

Selain menerima keluhan secara langsung seperti melalui lisan ataupun dengan memberikan petisi di kotak saran, Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah juga

menggunakan media sosial seperti facebook, instagram, whatsapp, twitter, dan sebagainya. Media sosial ini sendiri digunakan juga sebagai medium dalam menyampaikan keluhan apabila pelanggan dan pasien tidak ingin komplain secara langsung. Namun penggunaan media sosial dalam menerima dan menangani keluhan yang diterima belum sepenuhnya dilakukan secara maksimal. Dari sekian banyak media sosial yang dimiliki oleh RSUD Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah hanya media facebook dan media whatsapp yang aktif dalam menerima dan menangani keluhan yang masuk. Sedangkan media yang lain hanya sebagai sarana dalam menyebarluaskan informasi perihal rumah sakit seperti, praktek kerja dokter, informasi mengenai BPJS, dan lain-lain.

Strategi penanganan keluhan pasien Rumah Sakit RSUD Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah sebagai berikut:

1. Pendekatan menyeluruh

Penanganan keluhan oleh pihak RSUD Muhammadiyah Delanggu melakukan pendekatan menyeluruh ke semua karyawan dan staff rumah sakit. keluhan yang diterima berhak ditampung selagi keluhan itu disampaikan melalui karyawan rumah sakit. selain itu untuk hal-hal meningkatkan pelayanan terhadap pasien rumah sakit juga mengadakan sosialisasi dan diskusi sebagai bentuk pelayanan terhadap masyarakat luas.

2. Teknologi yang baik dan memumpuni

Dalam prakteknya sehari-hari RSUD Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah memiliki dan memanfaatkan media sosial dalam menerima keluhan. antara lain, facebook, WhatsApp, Instagram, Twitter, Email, Sms dan Telefon. Dari media yang disebutkan diatas, media yang masih berfungsi untuk menerima keluhan, kritik, maupun saran adalah media Facebook dan WhatsApp. Facebook digunakan sebagai sarana

menyebarkan informasi maupun menerima keluhan dan juga WhatsApp sebagai sarana untuk menerima keluhan dari pasien maupun pelanggan.

3. Mendapatkan proses yang benar

Mendapatkan proses yang benar adalah setiap pelanggan dan pasien mendapatkan perlakuan yang sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Dalam menjalankan SOP ini juga pihak rumah sakit menerima dan menyelesaikan berdasarkan SOP yang ada. Ada 3 peran dalam proses ini antara lain:

- a. Strategic implementator, merupakan orang yang mengimplementasikan hal-hal yang strategis serta operasional rumah sakit. Di rumah sakit orang yang berperan adalah Kepala Bidang Humas dan Pemasaran
- b. Source of information, adalah orang yang selalu membackup pemimpinnya dengan tujuan pemimpin selalu update mengenai informasi-informasi yang ada dan mengetahui perkembangan kinerja dari karyawan. Orang yang berperan dalam hal ini adalah staff humas rumah sakit
- c. Feedback provider, merupakan orang yang menyediakan umpan balik dalam instansi rumah sakit. jika ada keluhan yang diterima orang ini merespon keluhan yang diterima. Orang yang berperan dalam hal ini adalah Humas, customer service rumah sakit, dan seluruh staff rumah sakit dalam menerima keluhan.

#### 4. Peran pemimpin

Direktur rumah sakit sebagai orang yang bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dalam hal ini jika ada keluhan yang berat saran dan masukan dari direktur diperlukan.

#### 5. Pelayanan prima

Sebagai penyedia layanan kesehatan tentu harus memberikan pelayanan yang baik dan maksimal terhadap pasien. hal ini harus diterapkan kepada instansi kesehatan khususnya rumah sakit. RSUD Muhammadiyah memberikan pelayanan terhadap pasien dengan berpedoman terhadap standar operasional yang berlaku. Dengan seluruh karyawan dapat menerima keluhan yang diterima agar pasien dan pelanggan merasa dilayani dengan baik salah satu bentuk pelayanan prima yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

### **B. KETERBATASAN**

Saat melakukan penelitian Strategi Penanganan Keluhan (*Handling Complaint*) Pasien Rumah Sakit Umum RSUD Muhammadiyah Delanggu Klaten, Jawa Tengah Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Kesehatan, peneliti menyadari bahwa masih terdapat keterbatasan penelitian sehingga penelitian yang dilakukan masih belum sempurna. Penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan yang dapat dijadikan pelajaran dan refleksi bagi penelitian akan datang dengan tema serupa. Salah satu keterbatasan penelitian ini adalah:

1. Dalam proses pengumpulan data, waktu pengambilan data masih kurang. waktu wawancara yaitu hanya satu kali secara bersamaan dengan kabid humas dan pemasaran, kabid pelayanan medis, kepala ruang rawat jalan, kepala ruang rawat inap, dan customer service. Selbihnya melakukan observasi sendiri. Peneliti merasa satu kali pertemuan dengan narasumber

adalah waktu yang sangat minim untuk menggali informasi yang lebih banyak dan signifikan.

2. Sumber data seperti data base laporan keluhan tidak bisa didapatkan peneliti, sehingga peneliti tidak dapat sepenuhnya memeriksa kebenaran dari informasi narasumber. Data base yang dimaksud ialah keluhan yang disampaikan melalui nomor Whatsapp Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu.

### C. SARAN

Berdasarkan dan mengacu dari penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis, adapun saran yang penulis sampaikan sebagai berikut:

1. Bagi instansi rumah sakit PKU Muhammadiyah Delanggu

Jika kesehatan dikedepankan otomatis pelayanan yang diberikan juga harus baik. Tidak membedakan antara pasien umum dan pasien yang menggunakan asuransi kesehatan juga menjadi salah satu hal yang diharapkan oleh para pelanggan dan pasien rumah sakit. pelayanan yang diberikan harus disetarakan karena sebagai penyedia jasa dan layanan sudah seharusnya menyuguhkan pelayanan prima. Menambahkan responsif dalam menangani keluhan khususnya ke semua pasien dengan menggunakan asuransi kesehatan seperti BPJS dan lainnya.

Selain itu pemanfaatan media sosial yang masih belum efektif seperti Instagram, Twitter yang masih belum dimanfaatkan secara maksimal untuk dapat di gunakan secara efektif seperti media sosial yang lain mengingat dengan semakin berkembangnya zaman tidak menutup kemungkinan masyarakat sudah mengakses instagram dan medsos yang lain. Diaktifkan kembali untuk dapat menerima keluhan dan juga sebagai penyebaran informasi mengenai info terbaru dari rumah sakit.

## 2. Bagi peneliti dengan tema yang serupa

Bagi calon peneliti yang akan melakukan penelitian dengan tema serupa peneliti menyarankan untuk melakukan pra-riset guna melihat atau memastikan fakta fakta, yang fungsinya untuk memudahkan calon peneliti melihat masalah. Selanjutnya, apabila hendak melakukan penelitian serupa peneliti merekomendasikan untuk membaca banyak buku mengenai manajemen rumah sakit, prosedur penanganan keluhan, strategi penanganan keluhan serta surat kabar atau berita online yang berkaitan dengan objek peneliian. Terakhir, peneliti menyarankan untuk dilakukan lebih banyak penelitian komunikasi di bidang komunikasi kesehatan dan strategi penanganan keluhan dengan pemanfaatan media sosial dan cara efektif menangani keluhan dengan baik. Serta memastikan mendapatkan permohonan izin dari objek rumah sakit yang akan diteliti karena hal mengenai perizinan sangat penting bagi penelitian yang akan dilakukan.