BAB V
PENUTUP

Bab ini terdapat 3 bagian yang akan dibahas yakni kesimpulan, keterbatasan dalam penelitian dan saran. Kesimpulan memberikan penjelasan penuh mengenai penemuan dan analisis dari masalah utama penelitian. Strategi *Handling Complaint* RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien. Di bagian keterbatasan peneliti akan menguraikan keterbatan yang didapati selama melakukan penelitian. Sedangkan pada bagian saran, peneliti akan memberikan usulan dan rekomendasi terkait dengan penemuan yang didapat dan analisis yang telah dilakukan.

A. Kesimpulan

Proses *handling complaint* menjadi salah satu aspek penting dalam sebuah pelayanan, begitu pun bagi RSUP Kandou. Adanya *handling complaint* sebagai salah satu investasi bagi institusi untuk membangun citra positif, selain itu juga dapat membentuk loyalitas dari masyarakat terhadap RSUP Kandou. Berikut merupakan analisis pemanfaatan media dalam *handling complaint* Humas RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado untuk meningkatkan kepuasan pasien :

1. RSUP Prof. DR. R.D Kandou menggunakan media sebagai kekuatan *handling complaint* dalam menampung keluhan. Media yang disediakan guna menampung keluhan yakni kotak saran, *fanpage facebook,website,customer service,* formulir kronologis humas, jalur hukum dan kuisioner melalui suvey kepuasan pasien.
2. Pemberian *reward* dalam bentuk materi kepada divisi yang mendapatkan nilai positif dari survey kepuasan pelanggan yang dilakukan rutin pada minggu pertama di awal bulan.
3. Pertemuan dengan komite medik bertujuan untuk mempertemukan antar pihak pelapor, dokter, perawat ataupun karyawan yang dilaporkan, komite medik serta hukormas ini guna memberikan penjelasan secara *face to face*

untuk meminimalisir kesalahpahaman hingga akhirnya tercipta kesepakatan dan terbentuk rasa puas dari pelapor.

4. Pemberian kompensasi sebagai salah satu bentuk rasa empati dan tanggung jawab kepada pengunjung maupun pasien yang menerima kegagalayan layanan selama berada di RSUP Kandou. Selain itu, adanya kompensasi ini diharapkan juga dapat mendorong emosional dari pelapor untuk mempertimbangkan pengaduannya hingga tidak berlanjut ke tahap berikutnya.

Dalam proses menerapkan strateginya, RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou menggunakan beberapa tahapan sebagai upaya berhasilnya strategi yakni dengan mendengarkan dengan empati tentunya dengan memperhatikan *eye contact* dan *body language.* Berikutnya dengan mengkonfirmasi keluhan yang disampaikan sebagai bentuk karyawan yang melayani sudah paham dengan penyampaian yang disampaikan, selanjutnya akan ada pencarian fakta kepada pihak terlapor baik pada dokter, perawat atau karyawan. Setelah mendapati fakta dan keluhan dari pelapor, proses penyampaian maaf sebagai salah satu bentuk tanggung jawab secara psikologis yang diikuti dengan pengajuan solusi guna menyelesaikan masalah. Berikutnya akan dilakukan tindakan sesuai dengan kesepakatan yang diharapkan dapat memperbaiki kembali hubungan baik dan membentuk kembali loyalitas pada RSUP Kandou.

B. Keterbatasan

Saat melakukan penelitian mengenai Strategi *handling complaint* Humas RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien, penulis menyadari masih terdapat keterbatasan dalam penelitian ini sehingga penelitian yang dilakukan masih belum dapat dikatakan sempurna. Keterbatasan yang dialami selama melakukan penelitian ini diharapkan dapat menjadi refleksi bagi penelitian yang akan dilakukan berikutnya dengan tema serupa. Berikut keterbatasan penelitian ini adalah :

1. Penelitian yang dilakukan berbatas pada *handling complaint* yang ditangani oleh bagian Hukormas, sehingga *handling complaint* yang ditangani oleh pihak lainnya tidak termasuk pada penelitian ini.
2. Saat proses pengambilan data dilakukan peneliti tidak dapat mengakses secara keseluruhan nama-nama dari pengunjung ataupun pasien yang melakukan pengaduan keluhan khususnya pada media kotak saran karena menyalahi kebijakan RSUP Kandou.

C. Saran

Berdasarkan temuan serta pembahasan yang telah dilakukan, penulis merekomendasikan saran sebagai berikut :

1. Bagi RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado

   Penyediaan berbagai fasilitas dalam penyampaian tentunya dapat memberikan kemudahan namun kedepannya RSUP Kandou perlu untuk memperhatikan akses yang bukan hanya mempermudah tapi juga dapat memberikan tingkat responsif yang tinggi terhadap keluhan yang masuk melalui berbagai media. Media online masih perlu mendapatkan perhatian lebih dalam hal responsif atas keluhan yang disampaikan,adanya keterlambatan dalam pelayanan menanggapi dapat mengancam RSUP Kandou ke tahap krisis.
2. Bagi penulis penelitian dengan tema serupa

   Bagi calon peneliti yang memilih ruang lingkup dengan tema yang serupa diharapkan untuk dapat melakukan pra-riset berfungsi untuk memastikan fakta-fakta yang terjadi dan mengetahui prosedur penelitian yang harus dilengkapi saat melakukan penelitian. Sehingga dapat memaksimalkan waktu yang ada saat pengambilan data.

   Peneliti selanjutnya dapat mendalami tema serupa dengan berfokus pada pemanfaatan media dari Hukormas sebagai salah satu wadah *handling* complaint. Mengingat banyaknya media yang disediakan oleh RSUP Kandou guna menampung keluhan, selanjutnya

masih dalam ruang lingkup *handing complaint* apabila peneliti lainnya tertarik dapat mengangkat *handling complaint* dari sudut pandang yang berbeda dari pasien yakni persepsi pasien RSUP Kandou terhadap *handling complaint* Hukormas.