

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di Rumah Sakit “JIH”, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Rumah Sakit “JIH” adalah sebuah Rumah Sakit di Yogyakarta yang mengembangkan layanan prima dengan penerapan syariah dibidang pelayanan kesehatan yang mulai beroperasi sejak awal 2007, yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang nyaman dan memuaskan dengan standar yang berlaku di Rumah Sakit “JIH”
2. Berdasarkan hasil data diatas dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan strategi kepuasan pelanggan di Rumah Sakit “JIH” dibutuhkan pendekatan diri dengan cara berkomunikasi dengan pasien sehingga pasien merasa nyaman berada di “RS JIH”.
3. Ada banyak strategi dalam meningkat kepuasan pelanggan di Rumah Sakit “JIH” salah satunya adalah visit bangsal. Staf pelayanan Rumah Sakit “JIH” sering melakukan visit bangsal untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pasien selama berada di Rumah Sakit “JIH” dari awal masuk sampai proses pengobatan selesai. Dengan adanya visit bangsal Rumah Sakit “JIH” dapat mengetahui seberapa besar harapan pasien untuk Rumah Sakit “JIH”. Guna visit bangsal adalah mengetahui kritikan dan

saran dari pasien secara langsung bukan hanya lewat kuisioner tetapi juga bertemu secara langsung.

4. Kendala yang sering terjadi dalam sebuah perusahaan adalah adanya beberapa pasien yang tidak berkenan untuk mengisi kuisioner maupun e-kuisioner.
5. Manfaat yang dirasakan selama di Rumah Sakit “JIH” sangat banyak seperti meningkatkan kemampuan dalam bidang pelayanan, bagaimana cara mempertahankan suatu perusahaan dengan adanya strategi-strategi yang memang sudah ada dan bagaimana cara meningkatkan strategi yang baru. Selain itu dapat menangani keluhan pasien secara langsung dan beberapa manfaat yang dirasakan oleh pasien adalah dengan adanya pendekatan diri secara perlahan terhadap pasien, pasien dapat memberikan pandangan yang baik terhadap Rumah Sakit “JIH”.

4.2 Saran

Saran selama magang di Rumah Sakit “JIH”.

1. Adanya peningkatan lebih baik lagi terkait pengecekan disetiap unit bangsal. Karena ada beberapa pasien ketika masuk mendapatkan fasilitas yang tidak sesuai ekspetasi. Seperti adanya semut dimini bar harus ada peningkatan komunikasi pengurus staf dan *cleaning service*, ada beberapa tv yang tidak ada siaran sama sekali.
2. Untuk kuisioner dapat diberikan secara langsung kepada pasien melalui tablet dengan berisi pertanyaan yang sudah ada pilihan ketidakpuasan dan

sangat puas. Karena ada beberapa pasien yang sudah mendapatkan apa yang ia inginkan pasien tidak butuh lagi kuisioner, apa lagi dengan kertas kosong yang harus ditulis kritikan dan saran.