

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Setelah melakukan serangkaian proses penelitian, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Penyampaian keluhan yang dilakukan oleh pasien atau keluarga pasien maupun pengunjung dapat menggunakan berbagai media, baik melalui formulir keluhan, media sosial (*Instagram* dan *Facebook*), *hotline WhatsApp*, maupun *Google Review*. Media yang dominan digunakan oleh pasien dan bidang *customer care* di RSOP adalah formulir keluhan dikarenakan formulir tersebut diisi oleh pasien saat ada keluhan di dalam rumah sakit dan dapat ditanggapi oleh bidang *customer care* dalam waktu yang sama. Untuk jenis keluhan yang disampaikan juga beragam, baik keluhan atas pelayanan, fasilitas, maupun komunikasi yang seringkali terjadi di RSOP.
2. Implementasi pemanfaatan media *customer* komplain tersebut ditangani oleh *customer care* dengan SPO Penanganan Keluhan/Komplain yang ada dimulai dari identifikasi keluhan (melihat dengan memetakan jenis permasalahan apa yang dihadapi dan mengidentifikasi unit mana yang dapat menyelesaikan keluhan), pendampingan pasien (mengkonfirmasi keluhan yang disampaikan, lalu dilakukan diskusi untuk mencari tahu strategi yang tepat), hingga tahap tindak lanjut (hasil diskusi atas strategi penanganan disampaikan kepada pasien untuk menjawab keluhan). Penanganan tersebut kemudian dievaluasi oleh internal *customer care*.
3. Berdasarkan standar penanganan komplain, penanganan keluhan *customer* yang dilakukan oleh bidang *customer care* RSOP masih termasuk dalam kategori krisis tingkat rendah (*grading* warna hijau) yang terselesaikan dalam waktu 1x24jam.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dipaparkan di bab sebelumnya, peneliti memiliki beberapa saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya, baik secara akademis maupun praktis.

1. Saran Akademis

Secara akademis, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian lebih baik lain dengan menggali informasi lebih dalam, baik melalui narasumber maupun dengan pendokumentasian berkas yang menjadi acuan pendukung selama penelitian.

2. Saran Praktis

Saran yang pertama adalah untuk meningkatkan mutu kualitas pegawai bidang *customer care* serta pegawai-pegawai di unit lainnya. Hal ini dapat diupayakan agar keluhan yang disampaikan oleh pasien maupun keluarga pasien dapat terselesaikan sesuai dengan yang diinginkan. Serta, jika memungkinkan sebaiknya pada saat penerimaan pegawai baru perlu diadakan seminar atau orientasi mengenai peraturan maupun SPO penanganan keluhan/komplain agar seluruh pegawai mengerti tahapan yang dilakukan. Alasan utama saran ini adalah karena bisa saja keluhan disampaikan tidak melalui *customer care*, melainkan melalui pegawai di bidang atau unit lainnya di RSOP.

Kemudian, disarankan kepada pihak *customer care* RSOP agar melakukan proses identifikasi komplain, pendampingan komplain, dan evaluasi yang terdokumentasikan, baik melalui SPO, *logbook*, dan lain sebagainya. Hal ini tentunya untuk mempermudah *customer care* dalam membuat kebijakan atau strategi penanganan komplain yang berdasarkan *crisis history* yang didokumentasikan.