

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Peneliti telah menemukan sejumlah temuan penting yang dapat dirumuskan dalam bentuk poin dari hasil penelitian sebagai berikut:

- a) Manajemen telah menyusun alur penyelesaian komplain secara terstruktur

Setiap aduan yang diterima didokumentasikan, dikategorikan berdasarkan tingkat urgensi, kemudian diteruskan kepada unit terkait dan pihak manajemen untuk ditindaklanjuti.

- b) Setiap komplain pasien melalui proses *crosscheck* dan verifikasi

Crosscheck ini melibatkan pengecekan fakta di lapangan serta evaluasi kronologis pelayanan terhadap pasien yang bersangkutan, sebelum keputusan tindak lanjut ditetapkan.

- c) Manajemen mengedepankan prinsip evaluasi dan pemberian umpan balik

Evaluasi dilakukan dalam forum manajemen secara berkala guna membahas akar permasalahan serta merumuskan langkah perbaikan.

Adapun strategi respons terhadap krisis, Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi ini mengadopsi strategi *rebuild* yang melibatkan permintaan maaf (*apology*), evaluasi atas kritik dan ulasan pasien, serta upaya untuk mengundang kembali pasien menggunakan layanan rumah sakit. Ditemukan bahwa komplain terkait jadwal dokter, pelayanan, dan sikap staf masuk dalam kategori *intentional cluster* atau *human error*, yang menuntut tanggapan cepat dan tanggap. *Paracrisis*

yang terpicu oleh tindakan eksternal seperti penyebaran ulasan negatif di *Google Maps*, direspon secara bijak dengan keterbukaan komunikasi, meski saat ini balasan yang diberikan masih berupa pesan *template directing* menuju layanan *customer service*.

B. Saran

Pengembangan strategi manajemen pengelolaan komplain berbasis digital perlu dilakukan sebagai respons terhadap kebutuhan era online. Rumah sakit perlu menyadari bahwa *platform Google Maps* kini menjadi ruang utama bagi pasien dalam menyuarakan kepuasan atau ketidakpuasan mereka. Sistem ini sebaiknya memanfaatkan teknologi yang lebih canggih, seperti penggunaan *artificial intelligence* atau *chatbot* untuk merespons komplain secara otomatis dan cepat, namun tetap memberikan wadah respons secara manusiawi yang dibantu oleh *customer service* sehingga dapat membantu mengurangi keterlambatan dan meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, Disarankan untuk memberikan pelatihan khusus bagi petugas rumah sakit khususnya yang bergerak di bagian pelayanan mengenai protokol komunikasi secara cepat, atraktif, estetika, dan *visual appeal* agar dapat lebih mendukung penciptaan hubungan yang lebih baik antara rumah sakit dan *stakeholder*.

Dengan demikian, penelitian di masa mendatang dapat berkontribusi pada perbaikan berkelanjutan dalam manajemen pengelolaan komplain di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.