

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan kesimpulan bahwa pihak Rumah Sakit Universitas Indonesia telah melakukan strategi dalam mengelola keluhan pelanggan. Strategi yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Universitas Indonesia yaitu mulai dari menentukan masalah, membuat rencana dan program, bertindak dan berkomunikasi, dan evaluasi. Hal ini sesuai dengan teori Cutlip dan Center dalam Ruslan (2010). Seluruh strategi yang digunakan oleh pihak Rumah Sakit Universitas Indonesia juga sesuai dengan metode Servqual yaitu telah menjalankan dimensi tangibles, realibility, responsiveness, assurance dan empathy. Selain itu, strategi yang dijalankan oleh pihak Rumah Sakit Universitas Indonesia juga sudah sejalan dengan teori manajemen complain.

Dari menentukan masalah, Rumah Sakit Universitas Indonesia menyediakan wadah bagi pelanggan dalam menyampaikan keluhan secara tertulis dan secara langsung. Adapun media yang sering digunakan oleh pelanggan yaitu google review. Selain itu, dari, pihak Rumah Sakit Universitas Indonesia telah melakukan cara berupa melakukan pengecekan secara berkala, melakukan koordinasi dengan tim lintas unit dalam satu grup yang membahas mengenai complain pelanggan, saling bertukar informasi antar karyawan, dan memperhatikan pola atau trend yang muncul dari ulasan pelanggan yang diberikan. Membuat rencana dan program yang dijalankan oleh pihak Rumah Sakit Universitas

Indonesia dalam pengelolaan keluhan pelanggan yaitu dengan menjalankan standar operasional perusahaan berupa identifikasi, pelaporan dan diskusi. Dari segi bertindak dan komunikasi, pihak Rumah Sakit Universitas Indonesia telah mengatur respon yang harus disampaikan kepada pelanggan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Sedangkan dari evaluasi, pihak Rumah Sakit Universitas Indonesia melakukan evaluasi secara berkala sebab hasil evaluasi dijadikan sebagai bahan pengambilan keputusan dimasa mendatang.

Dari sisi *tangible*, pihak Rumah Sakit Universitas Indonesia telah menawarkan solusi secara langsung kepada keluhan pelanggan serta memberikan respon tanggapan secepat-cepatnya dalam durasi tidak melebihi 3 x 24 jam. Pada *reliability*, pihak Rumah Sakit Universitas Indonesia memiliki beberapa upaya untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan dalam tanggapan google review adalah akurat dan dapat dipercaya diantaranya adalah melakukan identifikasi secara berulang untuk memastikan datanya benar-benar akurat, melakukan verifikasi dan pengumpulan informasi dan berkomunikasi dengan transparansi dan kejujuran. Pihak Rumah Sakit Universitas Indonesia dalam mengelola keluhan pelanggan di google review yaitu dengan cara tidak melakukan *blaming* kepada pihak manapun atas kesalahan yang telah dilakukan, menjalankan *problem solving cycle*, mengakui kesalahan dan memperbaiki kesalahan dan melakukan evaluasi.

Dari *responsiveness*, pihak Rumah Sakit Universitas Indonesia telah tanggap dalam menanggapi keluhan pelanggan di google review, pihak Rumah Sakit Universitas Indonesia melakukan komunikasi yang efektif dalam menanggapi keluhan di google review serta memantau secara aktif keluhan yang sedang diproses

penyelesaiannya. Dari sisi *assurances*, pihak Rumah Sakit Universitas Indonesia juga memberikan jaminan kepada pelanggan untuk memperkuat keyakinan dan kepercayaan mereka terhadap Rumah Sakit Universitas Indonesia yaitu dengan cara menanggapi komplain pelanggan dan melakukan upaya perbaikan. Namun, dalam hal ini pihak Rumah Sakit Universitas Indonesia tidak melakukan transparansi secara penuh dalam penyelesaian keluhan pelanggan. Dari sisi *emphaty*, pihak Rumah Sakit Universitas Indonesia telah menyediakan pelatihan kepada karyawan didalamnya untuk mengembangkan komunikasi yang empatik dan memahami lebih baik perasaan dan perspektif pelanggan. Dalam hal ini, pelatihan tersebut yaitu mengikuti webinar, sertifikasi, mengikuti acara humas dan pelatihan komunikasi.

Humas Rumah Sakit Universitas Indonesia sudah menerapkan manajemen komplain dengan baik, strategi yang digunakan untuk menangani keluhan pelanggan dengan memandangnya sebagai peluang untuk mempertahankan konsumen. Dalam menangani keluhan, humas mengambil langkah-langkah efektif untuk memecahkan masalah dan menjamin kepuasan pelanggan. Informasi yang diperoleh dari pengaduan pelanggan juga dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan kegiatan usaha perusahaan lebih lanjut, misalnya dengan melakukan perbaikan atau inovasi produk atau layanan berdasarkan masukan yang diterima dari pengaduan tersebut dengan baik yaitu terdiri dari *commitment*, *fairness*, *responsiveness* serta *simple*. Hanya satu dimensi yang tidak dapat dijalankan oleh pihak Rumah Sakit Universitas Indonesia yaitu *visibility* yang merupakan sebuah proses penanganan keluhan yang sebaiknya dipublikasikan kepada pelanggan dan staf/karyawan perusahaan. Hal ini dikarenakan *visibility*

berkaitan dengan kerahasiaan dan kode etik perusahaan, sehingga sangat beresiko jika dijalankan.

Hambatan-hambatan yang dialami humas Rumah Sakit Universitas Indonesia yaitu mulai dari eksternal yaitu data yang sangat minim, beberapa keluhan dapat melibatkan informasi sensitif atau rahasia, sehingga harus memastikan bahwa privasi pelanggan tetap terjaga saat menangani keluhan mereka. Sedangkan dari internal, yaitu proses penelusuran untuk kurang mendalam, tingginya volume ulasan yang diberikan, koordinasi antar departemen.

## 5.2 Saran

Berikut ini merupakan saran yang disampaikan kepada beberapa pihak terkait hasil penelitian ini:

1. Pihak Rumah Sakit Universitas Indonesia sebaiknya bisa membuat program atau database yang bisa mengelola dan mengidentifikasi masalah serta pengukuran efektivitas penyelesaian masalah itu sendiri agar bisa mendapatkan solusi dan kesimpulan yang lebih tepat sasaran.
2. Pihak Rumah Sakit Universitas Indonesia diharapkan dapat mempertahankan pelayanan dan citra baik yang telah diperoleh sampai saat ini tercipta di masyarakat. Hal ini ditujukan agar perusahaan mendapatkan kepercayaan yang lebih dari masyarakat sehingga perusahaan bisa bertahan di pasar.
3. Pihak Rumah Sakit Universitas Indonesia sebaiknya dapat menerapkan dimensi manajemen komplain berupa *visibility* dengan syarat melakukan

permintaan persetujuan pelanggan untuk mempublikasikan terkait penanganan keluhan tersebut.

