

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Penelitian yang dilakukan oleh Humas RSUD Cikalong Wetan dalam menangani keluhan pelayanan melibatkan penggunaan beberapa sumber data, seperti kotak saran, survei kepuasan, laporan langsung, dan media sosial, untuk mendapatkan wawasan mendalam mengenai berbagai keluhan dan umpan balik dari pasien serta masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan memahami keluhan yang sering muncul serta mencari solusi yang tepat dan efektif. Dalam prosesnya, Humas menganalisis data yang terkumpul untuk menentukan area yang memerlukan perbaikan dan mengembangkan strategi penanganan keluhan yang lebih baik. Metode penelitian meliputi pengumpulan data secara sistematis dan analisis terhadap umpan balik yang diterima, serta pemanfaatan hasil penelitian untuk merumuskan langkah-langkah yang diperlukan dalam menangani keluhan dan meningkatkan pelayanan.
2. Perencanaan Humas RSUD Cikalong Wetan dalam menangani keluhan pelayanan melibatkan perancangan strategi penanganan dengan mengkoordinasikan berbagai unit terkait di rumah sakit, termasuk pihak medis, manajemen, dan unit-unit lainnya, untuk memastikan bahwa setiap keluhan ditangani secara menyeluruh dan tidak ada yang terabaikan.

Langkah-langkah perencanaan mencakup penetapan prosedur dan langkah-langkah spesifik, seperti pencatatan keluhan, penugasan kepada pihak yang berwenang, dan pemantauan proses penyelesaian. Koordinasi antar unit dan komunikasi yang efektif merupakan bagian penting dari perencanaan ini, memastikan bahwa tindakan yang diambil didukung oleh semua pihak terkait dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

3. Pelaksanaan yang dilakukan oleh Humas RSUD Cikalong Wetan dalam menangani keluhan pelayanan mencakup tindakan langsung berupa penerimaan, penanganan, dan penyelesaian keluhan dari pasien serta keluarganya, dengan mengedepankan komunikasi yang empatik dan transparan untuk memastikan bahwa pasien merasa didengar dan mendapatkan solusi yang memuaskan. Setiap keluhan dicatat dengan akurat dan ditugaskan kepada pihak yang berwenang, sementara Humas memantau proses penyelesaian untuk memastikan bahwa semua langkah diambil sesuai dengan prosedur yang berlaku. Selain itu, Humas memastikan bahwa komunikasi dengan pasien dan keluarganya tetap jelas dan informatif, sehingga mereka memahami proses penanganan dan merasa puas dengan solusi yang diberikan.
4. Evaluasi yang dilakukan oleh Humas RSUD Cikalong Wetan dalam menangani keluhan pelayanan melibatkan penilaian terhadap kecepatan respon staf dan ketepatan solusi yang diberikan, memastikan bahwa keluhan ditangani dengan cepat dan solusi sesuai dengan masalah yang dihadapi. Efektivitas tindakan dinilai berdasarkan hasil akhir dan dampak

positif yang dirasakan oleh pasien, dengan tujuan untuk menentukan apakah tindakan tersebut berhasil menyelesaikan keluhan dan meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, evaluasi yang menyeluruh membantu Humas mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk penanganan keluhan di masa depan, serta menggunakan hasil evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Humas RSUD Cikalong Wetan memainkan peran penting dalam menangani keluhan pelayanan melalui pendekatan yang sistematis dan strategis. Dengan melibatkan penelitian, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, Humas memastikan bahwa setiap keluhan ditangani dengan cepat, tepat, dan efektif. Koordinasi yang baik antara berbagai unit di rumah sakit dan komunikasi yang efektif dengan pasien menjadi kunci dalam menangani keluhan serta meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, evaluasi berkelanjutan memungkinkan Humas untuk memperbaiki strategi penanganan keluhan dan secara keseluruhan meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan studi deskriptif mengenai peran Humas RSUD Cikalongwetan dalam menangani keluhan pelayanan, berikut adalah lima saran untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan:

### **1. Peningkatan Pelatihan dan Pengembangan Staf**

Untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan penanganan keluhan di rumah sakit, perlu diadakan pelatihan rutin bagi seluruh staf, terutama yang berhubungan langsung dengan pasien, yang mencakup teknik komunikasi empatik, penanganan konflik, dan pemahaman mendalam mengenai prosedur rumah sakit. Selain itu, penting juga untuk mengembangkan program pelatihan khusus bagi staf Humas, agar mereka lebih kompeten dalam menangani keluhan kompleks dan mengelola situasi krisis dengan lebih efektif.

### **2. Implementasi Sistem Manajemen Keluhan yang Terintegrasi**

Untuk meningkatkan penanganan keluhan, perlu mengembangkan dan mengimplementasikan sistem manajemen keluhan yang terintegrasi, yang memudahkan pencatatan, pemantauan, dan tindak lanjut keluhan dengan memberikan akses mudah bagi seluruh unit terkait untuk melihat status dan progres penanganan. Selain itu, penting juga untuk memastikan adanya mekanisme feedback yang efektif, sehingga pasien dapat memberikan masukan mengenai proses penanganan keluhan dan solusi yang diberikan.

### **3. Peningkatan Komunikasi Proaktif dengan Pasien dan Keluarga**

Untuk memperbaiki komunikasi dengan pasien dan keluarganya, perlu mengadopsi pendekatan yang lebih proaktif dengan memberikan informasi yang jelas dan terperinci mengenai layanan yang tersedia, prosedur penanganan keluhan, dan hak-hak pasien. Selain itu, penting untuk

mengadakan sesi sosialisasi atau workshop secara berkala, yang akan membantu meningkatkan pemahaman pasien dan keluarga tentang layanan rumah sakit serta cara yang tepat untuk mengajukan keluhan.

#### **4. Penggunaan Teknologi untuk Mempermudah Pelayanan**

Untuk meningkatkan penanganan keluhan pasien, perlu memanfaatkan teknologi informasi dan media sosial secara lebih efektif dengan mengembangkan aplikasi atau platform online yang memungkinkan pasien mengajukan keluhan, memantau progres penanganan, dan menerima respon secara real-time. Selain itu, menggunakan analitik data untuk mengidentifikasi tren dan pola keluhan akan memungkinkan rumah sakit untuk proaktif mengatasi masalah yang sering terjadi dan meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **5. Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan**

Untuk memastikan efektivitas dan efisiensi sistem penanganan keluhan, perlu dilakukan evaluasi berkala yang mencakup penilaian terhadap kecepatan respon, ketepatan solusi, dan tingkat kepuasan pasien. Selain itu, penting untuk mengadopsi pendekatan continuous improvement (perbaikan berkelanjutan) dengan mengimplementasikan saran-saran dari evaluasi dan feedback pasien, sehingga sistem penanganan keluhan dapat terus berkembang dan memenuhi kebutuhan serta harapan pasien secara optimal.