

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tujuan yang diharapkan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* dengan melakukan penentuan sasaran untuk dapat menjadi sebuah saluran informasi agar mampu memahami pelanggan dalam menindak lanjuti komplain yang disampaikan. Penentuan sasaran dilakukan untuk dapat mencapai hasil yang di inginkan seperti mengurangi jumlah komplain, meningkatkan loyalitas pelanggan, meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan jumlah pelanggan, membantu pelanggan untuk mendapatkan informasi dengan jelas, memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan citra RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
2. Kegiatan yang diadakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* terbagi menjadi kegiatan rutin, yaitu seperti memisahkan komplain berdasarkan golongannya seperti keluhan, saran, puji dan pertanyaan yang kemudian mengirimkannya ke bagian terkait melalui data atau dengan *memforward* (melanjutkan) *SMS* dengan mengirim ke

telepon selular penanggung jawab divisi. Apabila Humas mendapatkan respon berupa informasi yang dibutuhkan maka akan ditindak lanjuti proses dan penanganan semua kebutuhan kepada yang telah menyampaikan komplain. Sedangkan insidentil yaitu seperti mengadakan diskusi atau rapat dengan bagian terkait atau jika komplain bersifat fatal dilakukan dengan Direktur Utama, mengundang masyarakat untuk datang ke RSHS, menjawab langsung komplain dan melakukan evaluasi internal. Biaya yang dikeluarkan hampir tidak ada, karena untuk melakukan kegiatan rutin sudah termasuk dalam biaya operasional dan untuk kegiatan insidentil hanya mengeluarkan biaya untuk akomodasi dan konsumsi.

3. Pesan yang disampaikan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* dibagi berdasarkan direktorat dan jenis komplain yang ada seperti keluhan, pertanyaan, saran dan puji agar proses penanganan berlangsung dengan baik dan cepat dalam merespon. Dan agar masyarakat tidak mendapatkan informasi yang tertunda. Pesan yang disampaikanpun menggunakan bahasa pesan dengan tutur kata yang halus dan sopan serta sesuai dengan bentuk pesan secara informatif dan persuasif. Dan isi pesan sesuai hasil dari koordinasi dengan bagian terkait bentuk data yang kemudian akan diinformasikan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi tersebut.

4. Media yang digunakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* menggunakan seperangkat komputer yang tersambung dengan modem untuk mengakses internet dan menyambungkan *database* yang dirancang untuk menampung komplain dari masyarakat didukung juga dengan pesawat telefon untuk menghubungi divisi terkait dan printer untuk mencetak data yang nantinya berguna sebagai arsip laporan yang disusun oleh Humas. Arsip laporan tersebut seperti laporan ke bagian terkait, laporan bulanan, laporan triwulan dan laporan tahunan.
5. Peranan Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* merupakan salah satu bentuk usaha yang dilakukan untuk meningkatkan citra perusahaan. Selain itu juga berperan penting dalam proses penanganan komplain pelanggan dengan menyampaikan informasi sesuai dengan data dan fakta.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti beberapa saran yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

5.2.1 Saran untuk perusahaan

1. Sebaiknya Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* dapat mempercepat proses penanganan atau mengirim pesan balasan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi.

2. Meningkatkan kegiatan seperti rapat koordinasi kepada divisi yang menerima komplain yang dilaksanakan oleh Humas RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam menanggapi komplain pelanggannya melalui fasilitas *SMS HOTLINE* yang mendukung dalam penanganan komplain.
3. Divisi terkait yang merupakan bagian dalam perusahaan yang menerima komplain dari pelanggan harap sebaiknya turut serta pada saat masyarakat yang menyampaikan komplain diundang datang ke RSHS untuk diberikan informasi.
4. Sebaiknya memperbanyak tulisan atau tanda yang menginformasikan mengenai nomor tujuan dari *SMS HOTLINE* agar diketahui oleh para pengunjung.

5.2.2 Saran untuk peneliti selanjutnya

1. Harus lebih aktif dan tepat waktu dalam mencari serta mengambil data kepada perusahaan tempat penelitian.
2. Persiapkan segala sesuatu kepentingan yang berhubungan dengan penelitian, seperti menyiapkan surat-surat, pedoman wawancara dan mengambil data yang diperlukan.
3. Menjalin hubungan yang baik kepada perusahaan atau instansi terkait dengan penelitian agar apa yang diharapkan dapat mencapai hasil yang maksimal.