

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai Strategi Komunikasi Bagian Pelayanan dan Pengaduan Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak (RSKIA) Kota Bandung melalui Survei Kepuasan Masyarakat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien mengenai Kualitas Pelayanan Rumah Sakit, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Perencanaan yang dilakukan oleh Bagian Pelayanan dan Pengaduan RSKIA Kota Bandung dapat disimpulkan bahwa perencanaan merupakan tahap awal dan penting demi kelancaran kegiatan yang akan dilakukan yaitu survei kepuasan masyarakat yang ditujukan kepada pasien yang menerima perawatan dan pelayanan di rumah sakit. Perencanaan diawali oleh instruksi dari Pemerintah Kota Bandung yang mengamanatkan RSKIA Kota Bandung untuk memberikan pelayanan publik yang baik dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. Kemudian Direktur RSKIA Kota Bandung menunjuk Bagian Pelayanan dan Pengaduan untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat. Perencanaan dimulai dari mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan untuk

survei kepuasan masyarakat dan melakukan penyusunan survei kepuasan masyarakat.

2. Pelaksanaan yang dilakukan oleh Bagian Pelayanan dan Pengaduan merupakan salah satu bagian dari strategi komunikasi yang dilakukan untuk mengetahui kondisi kepuasan pasien mengenai kualitas pelayanan rumah sakit. Survei ini dilakukan pada setiap hari kerja, prosesnya dimulai dari petugas pelaksana mengunjungi pasien pada masing-masing unit pelayanan, membagikan formulir kuesioner survei, kemudian pasien mengisi formulir kuesioner yang telah diberikan oleh petugas pelaksana.
3. Bagian Pelayanan dan Pengaduan melaksanakan pengukuran (evaluasi) berdasarkan hasil yang diperoleh dari proses pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan dengan pasien di RSKIA Kota Bandung. Pada proses ini hal yang dilakukan adalah mengumpulkan hasil dari survei kepuasan masyarakat. Dari hasil survei kepuasan masyarakat dapat dilihat kondisi kepuasan pasien, kemudian pemecahan masalah yang apabila terdapat kepuasan dipertahankan namun apabila ada keluhan ataupun komplain bahkan muncul sebuah masalah serius akan diselesaikan dengan cara berkoordinasi dengan pihak yang bersangkutan dan berkepentingan dibantu oleh Bagian Pelayanan dan Pengaduan.

Dalam evaluasi terkait pelaksanaan dari proses survei kepuasan masyarakat, pelaksana Bagian Pelayanan dan Pengaduan menginginkan tambahan tenaga yang dapat membantu kegiatan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat. Dari

pihak pasien dan Bagian Pelayanan dan Pengaduan juga menginginkan agar kedepannya dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dengan mengembangkan survei kepuasan masyarakat secara *online* yang dapat diakses dengan mudah oleh pasien demi efisiensi waktu dan efektivitas pelaksanaan dari proses survei kepuasan masyarakat.

4. Pelaporan, hasil yang telah diketahui dari survei kepuasan masyarakat selanjutnya akan dibuatkan dalam bentuk pelaporan. Kegiatan pelaporan dari survei kepuasan masyarakat, dilakukan oleh pihak Bagian Pelayanan dan Pengaduan, yaitu *staff* Pelaksana dan diberikan ke *staff* Pengelola. Tahap selanjutnya adalah dengan melakukan pengolahan data dan menganalisa hasil survei kepuasan masyarakat. Adapun bentuk pelaporan yang dilakukan oleh *staff* Pengelola dilakukan dalam bentuk tertulis atau laporan, nantinya akan disampaikan kepada Kepala Seksi Pelayanan dan Penunjang Medik untuk dilaporkan ke Direktur RSKIA Kota Bandung kemudian ke Pemerintah Kota Bandung.
5. Bagian Pelayanan dan Pengaduan RSKIA Kota Bandung telah melaksanakan setiap tahapan dari Strategi Komunikasi, dimulai dari Perencanaan yang terdiri dari persiapan dokumen dan penyusunan survei kepuasan masyarakat. Pelaksanaan terdiri dari mengunjungi pasien, membagikan dan pengisian kuisisioner survei kepuasan masyarakat. Pengukuran (evaluasi) terdiri dari mengumpulkan hasil survei kepuasan masyarakat, pemecahan masalah dan

koordinasi dengan pihak RSKIA Kota Bandung yang terkait serta evaluasi terkait pelaksanaan dari proses survei kepuasan masyarakat dari Bagian Pelayanan dan Pengaduan maupun pasien rumah sakit. Pelaporan terdiri dari mengolah dan menganalisa data hasil survei kepuasan masyarakat serta melakukan tahap pelaporan sampai kepada Pemerintah Kota Bandung sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien. Bagian ini juga menjadi salah satu bagian instalasi pelayanan publik di RSKIA Kota Bandung yang melakukan survei kepuasan masyarakat yang berperan membantu rumah sakit meningkatkan kepuasan pasien mengenai kualitas pelayanan rumah sakit di RSKIA Kota Bandung.

## **5.2 Saran**

Dalam sebuah penelitian, seorang peneliti harus mampu memberikan sesuatu yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, instansi atau lembaga serta berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan. Adapun saran-saran yang peneliti berikan setelah melakukan sebuah penelitian dan mengangkat permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **5.2.1 Saran Bagi Bagian Pelayanan dan Pengaduan RSKIA Kota Bandung**

1. Disarankan agar kedepannya Bagian Pelayanan dan Pengaduan dan RSKIA Kota Bandung dapat memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dengan mengembangkan sistem *online* dalam pelaksanaan

survei kepuasan masyarakat misalnya dengan mengembangkan sistem aplikasi *online* yang dapat diakses dengan mudah melalui *internet* maupun melalui telepon genggam yang dimiliki oleh pasien rumah sakit sehingga dalam pelaksanaannya dapat dilakukan dengan mudah dan efisien oleh pasien maupun Bagian Pelayanan dan Pengaduan.

2. Diharapkan agar kedepannya Bagian Pelayanan dan Pengaduan maupun seluruh petugas pelayanan yang ada di RSKIA Kota Bandung dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan misalnya dengan meningkatkan kemampuan interaksi komunikasi yang baik dengan pasien.
3. Diharapkan agar kedepannya Bagian Pelayanan dan Pengaduan dan RSKIA Kota Bandung dapat menambah sumber daya manusia atau tenaga kerja karyawan tambahan yang dapat dijadikan bagian dari unit pelayanan yang ada di rumah sakit, mengingat minimnya SDM yang dimiliki pada bagian ini.
4. Diharapkan agar kedepannya RSKIA Kota Bandung bisa menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yaitu perluasan lahan parkir, ruang perawatan, ruang tunggu dan kebersihan toilet yang lebih baik bagi kelancaran pelayanan kesehatan di rumah sakit.

### 5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya diharapkan untuk terlebih dahulu memiliki rasa ingin tahu dan ketertarikannya dalam bidang yang ingin mereka teliti. Hal ini akan membuat penelitian menjadi terasa menyenangkan dan akan banyak berbagai hal yang akan dilihat dari realita/kenyataan yang dapat dijadikan sebuah bahan penelitian selanjutnya.
2. Peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya disarankan untuk terlebih dahulu mencari, menggali dan membaca ilmu pengetahuan ataupun referensi lain lebih banyak lagi yang berhubungan dengan penelitian yang akan diangkat, sehingga hasil dari penelitian selanjutnya akan semakin baik serta dapat memperoleh ilmu pengetahuan yang baru.
3. Peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya disarankan agar bisa menerapkan ilmu komunikasi yang telah dipelajari khususnya mengenai strategi komunikasi, terlebih strategi komunikasi yang dilakukan oleh suatu instansi atau perusahaan karena hal tersebut merupakan suatu hal yang krusial yang dimiliki oleh instansi atau perusahaan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.