

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian literatur dan pembahasan pada bab terdahulu, dapat disimpulkan hal-hal berikut :

1. Efektivitas penanganan keluhan pasien di Rumah Sakit sudah efektif dari aspek *emphaty*, karena diketahui 8 dari 10 artikel petugas *customer service* telah mendengarkan keluhan pasien secara baik, sopan, sabar, tenang, dan perhatian terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan langsung oleh pasien.
2. Efektivitas penanganan keluhan pasien di Rumah Sakit belum efektif dari aspek *responsiveness* diketahui 7 dari 10 artikel diketahui penanganan komplain masih lamban dan tidak cepat tanggap, hal ini disebabkan oleh petugas *customer service* yang belum berkompeten.
3. Efektivitas penanganan keluhan pasien di Rumah Sakit sudah efektif dari aspek *fairness* karena diketahui dari 10 artikel, semua rumah sakit memberikan perlakuan yang sama kepada pasien dalam menyampaikan keluhannya.
4. Efektivitas penanganan keluhan pasien di Rumah Sakit sudah efektif dari aspek *accessible* karena pasien dapat menyampaikan keluhannya secara

langsung maupun tidak langsung (melalui media kotak saran, telepon, *website*, *SMS*, *email*, saluran surat, dan media sosial).

5.2 Saran

Dari hasil kajian terhadap literatur review pada pembahasan dan kesimpulan diatas maka diajukan masukan yaitu :

1. Sebaiknya pihak Rumah Sakit mengadakan pendidikan dan pelatihan khusus penanganan keluhan pelanggan.