

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari 8 jurnal yang menyatakan fasilitas unit penanganan komplain yaitu Humas dikarenakan Instalasi humas bersifat menampung segala keluhan yang masuk lalu memeriksa dan mengidentifikasi pengaduan dan jenis pengaduan yang masuk berdasarkan keluhan yang dilaporkan.
2. Dari 7 jurnal menyediakan fasilitas untuk penyampaian/pelaporan adanya penanganan komplain. Namun ada 3 jurnal yang menyebutkan dengan tidak adanya fasilitas penyampaian/pelaporan penanganan komplain.
3. Dari 7 jurnal memiliki ketersediaan Standar Operasional Prosedur (SOP) karena dengan adanya SOP maka rumah sakit dapat memiliki pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.
4. Dari 8 jurnal melakukan penanganan komplain dalam pelayanan kesehatan. Sedangkan ada 2 yang menyebutkan tidak adanya penanganan komplain dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit.

## 5.2 Saran

Dari hasil, pembahasan, dan kesimpulan pada penelitian *literature review* diatas, maka dapat diajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan kesimpulan diatas maka terdapat beberapa masukan yaitu Mengadakan pelatihan khusus penanganan keluhan pelanggan. Memberikan reward baik berupa insentif maupun pengakuan atas kinerja untuk membangun motivasi prestasi sehingga dapat meningkatkan kinerja petugas dalam penanganan keluhan pelanggan.
2. Berdasarkan kesimpulan di atas maka terdapat beberapa masukan yaitu Kemajuan teknologi informasi dan ketersediaan layanan media sosial, maka keharusan untuk dilakukan penyesuaian, pengembangan dan memaksimalkan layanan keluhan berbasis media sosial, misalnya melalui facebook, twitter dll. Memperbaiki/mengganti kotak saran yang kondisinya rusak, mengkaji ulang perangkat pendukung kotak saran seperti meja kecil sebagai alas menulis dan kelengkapan alat tulis yang bisa digunakan secara permanen sehingga tidak mudah hilang.
3. Berdasarkan kesimpulan di atas maka terdapat beberapa masukan yaitu Melakukan penyesuaian SOP Penanganan Komplain/Keluhan Pelanggan terutama pada pengelolaan kotak saran dengan pemberlakuan 5 (lima) hari kerja.
4. Berdasarkan kesimpulan di atas maka terdapat beberapa masukan yaitu sebaiknya rumah sakitsegera menanggapi setiap keluhan yang disampaikan

pasien dengan positif dan cepat tanggap. Memberikan pelayanan dengan cepat agar semua pasien dapat terlayani.