

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hubungan dengan pelanggan (*Customer Relations*) BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta adalah mengatur hubungan antara pelanggan dan calon pelanggan dengan pihak perusahaan, karena hubungan dengan pelanggan sangatlah penting. Perusahaan perlu membangun hubungan baik dengan pelanggan, menjaga dan membina hubungan tersebut agar tetap harmonis. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan informasi yang benar tentang perusahaan, mensosialisasikan jasa pelayanannya, meningkatkan pelayanannya, merespon dan menanggulangi setiap keluhan pelanggan dengan baik, karena pelanggan merupakan sumber pendapatan perusahaan.
2. Kegiatan *Customer Relations* di BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta sudah terlaksana dengan baik terbukti dengan kepedulian pihak BPRB At-

pengelolaan loyalitas pelanggan terhadap jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak humas di BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta. Meskipun pada dasarnya bagian humas pada BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta masih berada pada lingkup marketing, namun bagian humas sendiri sudah mengupayakan kegiatan *customer relations* adalah dengan melakukan survey kepuasan pelanggan/pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta, dan dari survey tersebut pihak humas mendapatkan respon yang sangat baik dari masyarakat atau pelanggan BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta, terhadap pola pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, dan dari survey tersebut didapat keluhan dan saran dari para pelanggan atau pasien. Upaya ini dilakukan untuk membangun *image* yang positif, yaitu citra tentang pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat dan pasiennya.

3. Proses penanganan keluhan (*problem solver*) di BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta, dilakukan oleh bidang humas dari BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta, yang pelaksanaannya dilakukan oleh tim humas sendiri melalui petugas *customer relations* yang telah ditunjuk. Sedangkan staff humas lainnya bertugas untuk mengkomunikasikan kebijaksanaan

4. Media yang digunakan untuk mengetahui sumber keluhan pelanggan adalah dengan media yang dimiliki oleh BPRB At-turots Al-Islamy Yogyakarta, yaitu berupa Tabloid yang terbit selama 1 bulan sekali, dimana dalam tabloid tersebut memuat tentang rubrik surat pembaca, dan lewat media tersebut pelanggan bisa menyampaikan keluhan dan sarannya, selain itu pihak BPRB At-Turots Al-Islamy juga membuka line *telphon customer servise* yang bisa dihubungi setiap saat, dan kotak keluhan dan saran pada bagian *customer servise*.
5. Faktor penghambat yaitu kurangnya SDM (sumber daya manusia) dibagian humas serta adanya penumpukkan tugas pada bidang humas yang harus masih mengurus tentang pola marketing dari perusahaan tersebut. Sehingga dalam menyelesaikan suatu permasalahan bagian humas tidak terfokus pada satu masalah saja.

B. SARAN

Berdasar pada hasil penelitian yang telah dilakukan dengan melihat realita yang ada dilapangan, maka peneliti mengajukan saran sebagai berikut:

1. Pada bagian humas BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta membentuk dua divisi yang mempunyai tugas dan fungsi yang berbeda, yaitu divisi *team handling complaint* yang bertugas untuk menangani keluhan yang ada pada

pembentukan citra suatu perusahaan, dan divisi berikutnya adalah divisi *public relations* yang bertugas untuk mengkomunikasikan kebijakan perusahaan dimata publik.

2. BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta harus lebih memfokuskan pada strategi dalam menghadapi keluhan pelanggan, namun sayangnya pada pelaksanaan program *customer relations* saat ini pihak BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta kurang cepat dalam menangani keluhan pasien. Seharusnya BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta mencari strategi yang lebih jitu dalam menyelesaikan keluhan terutama yang tergolong keluhan berat, yaitu dengan menggunakan strategi *customer relations* yang sudah ada dengan pendekatan yang berbeda, yaitu dengan mendengarkan keluhan-keluhan pasien secara langsung lewat penyuluhan kesehatan keliling atau lewat line telephon yang dibuka di bagian *Customer servise*, yang kemudian keluhan-keluhan tersebut dianalisis dan diolah kembali hingga menjadi sebuah kebijakan perusahaan, yang lebih membuat pasien merasa diutamakan, tentu saja hal tersebut dilakukan agar pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan dan menjadi loyal terhadap jasa pelayanan di BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta.
3. Kurang transparansinya pihak BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dalam proses penyelesaian masalah yang berkaitan dengan teknis pelaksanaan

dilakukan oleh pihak BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta, belum mengikut sertakan partisipasi pihak pasien yang menjadi objek pelayanan kesehatan yang mereka lakukan. Hal tersebut mengakibatkan pelanggan tidak mengetahui apakah kendala teknis tersebut teratasi atau belum, yang pada akhirnya mengakibatkan pasien merasa terabaikan dan memandang pelayanan yang diberikan pihak BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta kurang memuaskan pelanggannya. Jadi disini peneliti menyarankan agar pihak BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta dapat mengikut sertakan perwakilan dari para pasien atau masyarakat sekitar dalam menentukan kebijakan yang seperti apa yang diambil pihak BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta, untuk meningkatkan pelayanannya kepada para pasien. Hal ini perlu diperhatikan oleh pihak BPRB At-Turots Al-Islamy Yogyakarta, karena pelanggan akan loyal terhadap jasa pelayanan suatu perusahaan apabila pola pelayanan yang mereka berikan dapat memuaskan pasien atau pelanggannya, dan dalam pengambilan kebijakannyapun mengikut sertakan