

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang di dapat dari rumusan masalah penelitian mengenai informasi Organisasi Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta terkait adanya keluhan dari pasien/*Customer* adalah sebagai berikut:

Lingkungan Informasi Humas (*Customer Retention Management*) yang terbentuk di Rumah Sakit Pusat Pertamina berkolaborasi dengan semua unit yang ada di Rumah Sakit. Agar terhindar dari ketidak jelasan informasi Rumah Sakit Pusat Pertamina membuat unit khusus untuk menangani masalah keluhan, yang bertujuan untuk menyaring serta menindak lanjuti keluhan yang diterima akan diproses sesuai dengan unit yang berkaitan. *Customer Retention Management* Rumah Sakit Pusat Pertamina telah menjalankan peraturan Undang Undang Rumah Sakit yang berlaku. *Customer Retention Management* mempunyai 2 orang PIC (*person in charge*) di bagian rawat inap untuk membantu terlaksananya komunikasi yang efektif dan menghindari ketidak jelasan pesan.

Customer Retention Management memiliki faktor penghambat dalam menangani keluhan, saat ini *Customer Retention Management* hanya terdiri dari 1 orang, yang seharusnya membutuhkan lebih banyak orang untuk menjalankan tugasnya. *Customer Retention Management* dalam bekerja melakukan komunikasi dengan antar unit menggunakan aplikasi *WhatsApp* dan Telepon Internal. *Customer Retention Management* akan menghubungi unit yang terkait, contoh apabila ada keluhan dengan unit administrasi maka *Customer Retention Management* akan meminta maaf terlebih dahulu kepada pelanggan dan akan sesegera mungkin untuk mengkoordinasikannya dengan unit terkait.

5.2 Saran

Berdasarkan Kesimpulan diatas, penulis memberikan sejumlah rekomendasi atau saran untuk memperlancar kinerja Humas (*Customer Retention Management*) menjadi lebih optimal dan memberikan dampak positif.

1. Dengan menambahkan jumlah anggota dalam unit Customer Retention Management, diharapkan publik dari Rumah Sakit Pusat Pertamina dapat merasa semakin puas dari penyelesaian komplain yang didapatkan.
2. Menambahkan beberapa informasi bagaimana cara menyampaikan keluhan di *feeds instagram*, diharapkan publik dari Rumah Sakit Pusat Pertamina mendapat lebih banyak wawasan dalam memberikan kritik, Saran dan Keluhan agar tidak menyampaikannya di *Google Review* sehingga memperburuk *rating* Rumah Sakit.