

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwasanya Aktivitas *Customer Service* Dalam Memberikan Informasi Serta Menerima Pengaduan Pelayanan di RSIA Norfa Husada Bangkinang:

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Norfa Husada Bangkinang dapat ditarik kesimpulan bahwasanya aktivitas *customer service* dalam memberikan pelayanan sangatlah penting karena untuk memenangkan strategi persaingan dalam bisnis jasa pelayanan. pelayanan tersebut tidak lah cukup hanya dengan melaukan proses pelayanan yang cepat tetapi juga bagaimana memperlakukan para pelanggan yang dapat memperlihatkan cara kita melayani sebaik mungkin serta menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pihak penerima pelanggannya.

1. Kecepatan. Pegawai RSIA Norfa Husada yang memberikan pelayanan kepada pasien harus dilayani dengan pembicaraan yang baik dan sopan, sehingga pasien akan lebih cepat memahami dan mengerti. Penjelasan yang diberikan oleh pegawai *customer servie* perlu dilakukan dengan memberikan informasi yang mudah dicerna dan dimengerti serta dipahami pasien sebagai komunikasi. Dalam hal kecepatan informasi dan pelayanan masih ada pasien yang berpendapat merasa kurang puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan ditandai dengan adanya waktu yang diundur atau bisa dikatakan tidak tepat waktu sesuai dengan prosedur pelayanan rumah sakit.
2. Ketepatan. Pegawai di RSIA Norfa Husada memberi kesempatan kepada pasien untuk bertanya, dan mendapatkan respon evaluatif baik tentang informasi transaksi pengobatan ataupun tata cara berobat di RSIA Norfa Husada. Dapat dikatakan sikap pegawai tidak bersikap merata atau hanya intensif pada awal jam kerja saja, akan tetapi ketika memasuki waktu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

siang mereka lebih membiarkan pasien menunggu lama tanpa adanya pemberitahuan dari pegawai *customer service* itu sendiri. Penanganan terhadap pasien yang sedang tidak terkontrol kurang mendapat perhatian dari pihak rumah sakit, selain itu penyediaan fasilitas dan sarana kesehatan juga menghambat proses ketepatan penanganan pengobatan terhadap pasien di RSIA Norfa Husada.

3. Keramahan. Masih ada pasien yang berpendapat bahwa ada pegawai atau *customer service* yang lupa mengucapkan salam ketika pasien datang untuk sekedar bertanya seputar informasi tentang pengobatan rumah sakit. Masih ada pasien yang berpendapat pegawai atau *customer service* menampilkan ekspresi wajah yang datar dan biasa saja kepada pasien ketika memberikan pelayanan informasi kepada pasien. Masih ada pasien yang berpendapat pegawai atau *customer service* ketika menyampaikan penjelasan terkadang berbelit-belit yang membingungkan pasien.
4. Kenyaman yang di lakukan RSIA terhadap pasien yang sedang berobat sudah hampir mencapai tahap sempurna akan tetapi ketika menjelang siang saat pasien ingin melakukan transaksi pengobatan pegawai yang bertugas kurang simpati terhadap kenyamanan pasien yaitu seperti kurang memberikan senyuman sikap yang ramah tamahan. Adapun yang berkenaan dengan fasilitas yang diberikan rumah sakit pasien sudah cukup puas meskipun masih ada yang harus di diperbaiki oleh rumah sakit.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisa dan kesimpulan penulis berupaya memberikan saran kepada pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak Norfa Husada Bangkinang yakni :

1. Bagi Rumah Sakit Ibu dan Anak Norfa Husada Bangkinang

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi Rumah Sakit Ibu dan Anak Norfa Husada Bangkinang khususnya dalam kaitannya dengan masalah pelayanan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan

Rumah Sakit Ibu dan Anak Norfa Husada Bangkinang dalam memberikan pelayanan yang sebaik mungkin. Sebaiknya Rumah Sakit Ibu dan Anak Norfa Husada Bangkinang menambah pegawai bagian Informasi dan Pengaduan agar pemberian pelayanan semakin maksimal dan efektif.

2. Meningkatkan kualitas pegawai dengan memberikan pelatihan dan pengetahuan mengenai pemahaman tentang kinerja costumer service yang lebih mendalam. Mengadakan evaluasi dari banyaknya pengaduan yang masuk dari pasien dan keluarga pasien dan memberikan respon yang tepat.
3. Bagi Peneliti
Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan tema yang sama namun dengan menggunakan instansi yang berbeda agar hasilnya dapat dikomparasikan dengan penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.