

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

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru melakukan beberapa tahap dalam menangani keluhan pelanggan. *Pertama* mengumpulkan fakta, Pengumpulan fakta dilakukan humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru dengan cara mencatat dan mendokumentasikan setiap keluhan yang masuk kedalam buku keluhan pelanggan serta mengumpulkan lembar keluhan pelanggan yang masuk dalam tiap-tiap kotak saran yang disediakan Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru sebagai wadah untuk menerima saran dan kritikk yang diberikan oleh pelanggan kepada Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru.

Kedua merencanakan, Perencanaan dilakukan oleh pihak Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru dengan melibatkan beberapa pihak yang terkait dengan komplain yang masuk, dilakukan dalam rapat peningkatan mutu. *Ketiga* mengkomuniikasikan, Komunikasi dilakukan oleh humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru secara dua arah timbal balik untuk menghindari terjadinya *missunderstanding* antara pihak Rumah Sakit dengan pelanggannya. Sikap dan prilaku petugas dituntut untuk tetap tenang dalam menghadapi pelanggan. *Keempat* mengevaluasi, Evaluasi dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap apa yang telah diupayakan oleh pihak Rumah Sakit dalam menyelesaikan masalah. Adapun cara yang dilakukan adalah dengan cara menyebarkan quisioner kepuasan pelanggan kepada pelanggan Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru.

Hasil dari strategi humas dalam mengatasi keluhan pelanggan di Rumah Sakit Jiwa Tampan terlihat cukup memuaskan. Hal tersebut terlihat dari respon pelanggan yang didapat dari kotak saran dan quisioner . Petugas di bagian informasi dan pengaduan menanggapi

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.

keluhan pelanggan dengan tenang dan tidak terpancing emosinya saat pelanggan marah. Bagian informasi dan pengaduan menanggapi pelanggan dengan ramah. Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan berperan sebagai mediator dan juga pemecah masalah antara Rumah Sakit Jiwa Tampan dengan para pelanggannya. Yang menjembatani komunikasi antara pihak rumah sakit dengan dengan pelanggan.

Terdapat Standar Operasional Procedure (SOP) penanganan keluhan pelanggan secara tertulis, akan tetapi pelaksanaannya belum seluruhnya sesuai dengan SOP. Evaluasi dilakukan setiap 1 bulan dalam bentuk rapat peningkatan mutu bersama direktur, kepala bagian mutu dan unit-unit terkait untuk membahas keluhan-keluhan yang ada.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisa dan kesimpulan, penulis berupaya memberikan saran kepada humas Rumah Sakit Jiwa Tampan pekanbaru yakni :

1. Bagi Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru, khususnya dalam kaitannya dengan masalah upaya-upaya menangani keluhan-keluhan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru dalam mengidentifikasi keluhan-keluhan pelanggannya. Sebaiknya Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru melakukan penambahan pegawai di bagian informasi dan pengaduan agar permasalahan yang muncul dapat segera teratasi, serta menyediakan ruangan khusus untuk unit informasi dan pengaduan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan tema yang sama namun dengan menggunakan instansi yang berbeda agar hasilnya dapat dikomparasikan dengan penelitian ini