

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan, maka beberapa kesimpulan yang bisa diambil yaitu:

1. Unit humas RS Islam Surabaya memiliki sejumlah tugas pokok, fungsi, tanggung jawab, dan wewenang. Salah satunya yaitu menangani keluhan eksternal yaitu yang berasal dari pasien.
2. Keluhan pasien berbentuk keluhan langsung ke bagian CS ataupun keluhan tidak langsung melalui kotak saran, email, sms, whatsapp, dan kuesioner kepuasan pelanggan.
3. Hasil *Root Cause Analysis* keluhan pasien rawat inap RS Islam Surabaya membuktikan perlunya sejumlah intervensi/perbaikan paling banyak di sektor SDM yaitu tingkat kedisiplinan, *skill*, empati, komunikasi, dan keterbatasan staf dan tenaga medis yang dimiliki. Oleh sebab itu intervensi pada SDM sangat dibutuhkan sebagai upaya perbaikan. Selain itu, adanya perbaikan pada fasilitas penunjang dan penegakan aturan bagi pengunjung rawat inap akan membuat pengunjung merasa lebih nyaman di ruang rawat inap.

5.2 Saran

Maka saran yang bisa diberikan yaitu agar laporan magang ini memberikan manfaat bagi pihak RS Islam Surabaya untuk bisa mengubah keluhan menjadi pelayanan yang lebih baik di mata pasien. Beberapa rekomendasi bisa menjadi bahan masukan bagi pihak RS Islam Surabaya. Adapun saran untuk kegiatan magang ini agar ke depannya bisa dilaksanakan lebih baik lagi walaupun dilaksanakan secara *online* sehingga ilmu yang diperoleh lebih maksimal.