BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diteliti peneliti menyimpulkan peran Humas RS Karya Medika Bantar Gerbang Kota Bekasi, memiliki peran penting dalam membangun dan menjaga citra serta reputasi rumah sakit, terutama dalam era digital. Salah satu tugas utama mereka adalah menangani keluhan pelanggan yang disampaikan melalui Google Review untuk memastikan kepuasan pasien dan kepercayaan masyarakat tetap terjaga.

1.) Humas bertanggung jawab untuk memantau ulasan pelanggan, merespons keluhan dengan cepat dan profesional, serta menghubungkan keluhan tersebut ke manajemen untuk perbaikan layanan. Inovasi di RS Karya Medika Bantar Gebang menunjukkan peralihan dari sistem kotak saran konvensional ke platform digital seperti Google Review yang meninkatkan efisiensi waktu dan komunikasi.

Menurut pengamatan peneliti Humas di RS Karya Medika Bantar Gerbnag Kota Bekasi memiliki rangkaian tahapan dalam mengelola keluhan pelanggan melalui Google Review, berikut adalah hasil pengamatan peneliti:

a. Menganalisis Keluhan: Mengidentifikasi pola keluhan yang sering muncul dan memilah yang bisa segera ditindaklanjuti.
b. Respon Cepat & Profesional: Menyampaikan permohonan maaf, menjelaskan situasi, menawarkan solusi, serta mengundang pasien berdiskusi lebih lanjut melalui jalur resmi.
c. Menyampaikan ke Manajemen: Memberikan laporan ke manajemen agar dapat dilakukan perbaikan layanan, seperti menambah tenaga medis atau memperbaiki sistem administrasi.

2.) Dengan adanya Google Review berdampak pada Reputasi Rumah Sakit, yaitu Ulasan Google Review sebagai Sumber Informasi Publik sangat memengaruhi calon pasien dalam memilih rumah sakit serta tanggapan aktif humas dapat membangun citra positif. Penanganan keluhan secara baik dan efektif tentunya memberikan peluang untuk

mengubah seorang pelanggan yang tidak puas, menjadi pelanggan yang puas atau bahkan menjadi pelanggan setia.Penelitian ini menunjukkan bahwa peran humas dalam menangani keluhan pelanggan melalui Google Review sangat penting dalam membangun citra positif rumah sakit. Dengan langkah yang tepat, humas dapat membantu rumah sakit meningkatkan kepuasan pelanggan, memperbaiki layanan, dan menjaga reputasi di era digital. Humas tidak hanya berperan sebagai juru bicara rumah sakit, tetapi juga sebagai fasilitator pemecah masalah yang menghubungkan pasien dengan manajemen, serta sebagai mediator yang menyelesaikan konflik dengan cara yang efektif. Peningkatan responsivitas, transparansi, dan komunikasi yang lebih personal akan menjadi kunci sukses dalam pengelolaan keluhan pelanggan melalui Google Review di masa depan.

3.) Peran Humas dalam menanggapi keluhan pelanggan melalui Google Review ditunjukkan melalui respons yang cepat, sopan, dan profesional. Humas secara aktif memantau setiap ulasan yang masuk, menyampaikan permohonan maaf bila diperlukan, memberikan penjelasan, serta mengarahkan pasien untuk berdiskusi lebih lanjut melalui jalur resmi. Pendekatan ini membantu membangun kembali kepercayaan publik dan menjaga citra rumah sakit di ruang digital. Kemudian menjawab rumusan masalah perihal ‘’Bagaimana Peran Humas Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Melalui Google Review Pada RS Karya Medika Bantar Gebang Kota Bekasi?’’ Peran Humas dalam menangani keluhan pelanggan dijalankan melalui langkah strategis, antara lain menganalisis pola keluhan, menyusun laporan kepada manajemen, serta mendorong perbaikan layanan secara internal. Tindakan ini menunjukkan bahwa humas bukan hanya sebagai komunikator eksternal, tetapi juga sebagai fasilitator pemecah masalah yang menjembatani kepentingan pasien dengan pihak rumah sakit secara terstruktur dan solutif.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa atau peneliti yang tertarik mendalami peran Humas dalam menangani keluhan pelanggan secara digital, khususnya melalui Google Review. Ke depan, studi lanjutan dapat dilakukan

dengan memperluas jumlah informan, memperdalam aspek teknis komunikasi digital, atau membandingkan dengan institusi layanan publik lainnya. Penelitian ini juga diharapkan mendorong minat untuk mengembangkan kajian tentang manajemen hubungan masyarakat di era digital secara lebih komprehensif.

5.2.2 Saran Praktis

Saran untuk rumah sakit:

A. Rumah sakit dapat menunjuk atau membentuk unit kerja khusus yang bertugas menindaklanjuti ulasan digital dari pasien, agar proses respon menjadi lebih terarah dan cepat, serta dapat dilakukan dengan pendekatan empatik.

B. Manajemen rumah sakit dapat menyusun pedoman standar tanggapan terhadap keluhan dalam bentuk Frequently Asked Questions (FAQ) dan skrip komunikasi, yang kemudian dapat digunakan oleh seluruh staf layanan pelanggan untuk menjaga konsistensi dalam penyampaian informasi.

C. Pihak rumah sakit perlu secara aktif mengajak pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterima untuk memberikan ulasan positif, baik secara langsung maupun melalui media sosial, guna meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi.

D. Rumah sakit juga dapat meningkatkan peran media sosial resminya sebagai sarana edukasi dan komunikasi interaktif, tidak hanya untuk promosi layanan, tetapi juga sebagai upaya jangka panjang membangun hubungan yang baik dan terbuka dengan masyarakat.