

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Pada bagian akhir dari tugas akhir ini, penulis akan memaparkan beberapa kesimpulan yang bisa diambil disertai dengan saran yang dilandasi oleh temuan hasil dari penelitian. Secara umum penulis menyimpulkan bahwa aktivitas pelayanan dan penerapan *Customer Relationship Management* (CRM) pada Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi sudah bagus. Dengan bagusnya pelayanan di RSUD Madina membuat banyak pasien menjadi loyal dan setia terhadap RSUD Madina, banyak diantara mereka yang melakukan pengobatan rutin karna menyukai pelayanan medis maupun non medis di RSUD Madina Bukittinggi.

Lancarnya penerapan CRM di RSUD Madina Bukittinggi tentu dilandasi oleh kemampuan SDM dalam berinteraksi yang baik dengan pasien serta pelayanan yang cepat tanggap agar pasien merasa menjadi prioritas utama saat melakukan pengobatan. Hal ini akan mendorong pasien untuk tidak berpindah kepercayaan dalam bidang kesehatan ke pesaing lain. RSUD Madina juga sangat menjaga komitmen dengan pasien seperti halnya menjaga privasi pasien agar pasien merasa nyaman saat melakukan pengobatan.

RSUD Madina selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya serta selalu melakukan pembaruan dalam sistem pelayanan agar lebih ter update dengan kemajuan di masa sekarang. RSUD Madina juga berupaya untuk selalu menjaga hubungan baik dengan pasien serta berusaha menjaga kedekatan dengan pasien dengan mempermudah pasien untuk menghubungi pihak rumah sakit atau sebaliknya pihak RS yang selalu menghubungi pasien yang sedang dalam proses pengobatan ringan ataupun berat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dilapangan yang sudah penulis jalani selama 40 hari kerja, maka penulis bermaksud untuk memberi saran yang semoga akan bermanfaat baik untuk penulis sendiri, RSUD Madina ataupun pembaca. Pada bagian penerimaan berkas pendaftaran pasien di RSUD Madina menurut penulis outletnya kurang nyaman untuk para pasien, karena tempat berdiri pasien yang sempit dengan posisi di pinggir tangga, takutnya sedikit membahayakan bagi pasien yang sudah lanjut usia. Saran penulis sebaiknya RSUD Madina mempercepat pengoperasian gedung baru yang lebih luas dan tentunya lebih nyaman bagi pasien, penulis tau bahwa mungkin ada beberapa pertimbangan bagi pihak RSUD Madina menunda pengoperasian gedung baru, namun sangat lebih bagus jika dipercepat karena dengan banyaknya pasien yang berobat di RSUD Madina setiap harinya tidak sesuai dengan kapasitas gedung lama yang agak sempit dan sedikit kurang nyaman. Tetapi untuk keseluruhan baik pelayanan medis ataupun non medis menurut penulis RSUD Madina merupakan rumah sakit yang sangat bagus dalam pelayanannya.

