

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dilapangan serta pembahasan dan uraian yang telah penulis sajikan serta analisa maka penulis dapat menyimpulkan strategi public relations RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso bahwa humas RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso menggunakan strategi dengan meningkatkan kualitas layanan dalam membentuk citra positif untuk khalayak. Karena di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri telah memberikan pelayanan terbaik dalam menangani keluhan-keluhan pasien. Humas bersikap empati dan mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan pasien dan memberikan solusi terbaik yang sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Melalui tahapan humas pula, berbagai kegiatan humas dalam meningkatkan kualitas layanan rumah sakit menjadi rumah sakit pilihan pengguna jasa kesehatan melalui perbaikan infrastruktur rumah sakit, selain itu pengadaan fasilitas kesehatan yang belum tersedia dirumah sakit seperti sekarang sudah tersedia poli jantung dan fasilitas ECG, dan lain sebagainya. Humas RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso telah melakukan inovasi untuk permasalahan kesehatan dengan membuat sebuah aplikasi pendaftaran online agar pasien tidak harus mengantri lama.

Tahapan-tahapan yang dilakukan diwujudkan dalam bentuk : a)
Melakukan proses penentuan masalah yang di keluhkan pasien terhadap rumah

sakit. Pelayanan yang lambat merupakan masalah bagi pengguna jasa kesehatan saat ini, mereka harus mengantri lama untuk mendapatkan layanan kesehatan. (b) Membuat perencanaan maupun program untuk memberikan solusi permasalahan yang ada. Program yang berkaitan dengan kualitas layanan ini dilakukan untuk pemecahan masalah pasien, dimana rumah sakit melakukan pembenahan fasilitas kesehatan seperti layanan pendaftaran online. (c) Melakukan komunikasi langsung kepada pasien, menampung keluhan maupun kritik yang mereka alami dan menanggapi dengan baik. (d) Melakukan evaluasi dari program-program yang dijalani selama ini dari pengumpulan data keluhan pasien kemudian menindak lanjutinya sesuai dengan prosedur rumah sakit.

Point terakhir bahwa RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri telah melakukan empat tahapan humas seperti yang diungkapkan Cultip-Center & Broom , empat tahapan tersebut sudah berjalan sehingga RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri mempunyai strategi dalam meningkatkan citra kualitas pelayanan kepada pasien dengan memberikan *service excelent* dengan memprioritaskan keselamatan pasien sehingga menghasilkan *feedback*. Sehingga rumah sakit akan terus dipercaya oleh masyarakat luas.

5.2 Kritik

Dalam penelitian ini, saran dan kritik sangat dibutuhkan oleh pihak instansi dengan demikian penulis mempunyai kritik yang akan disampaikan melalui laporan skripsi yang sekiranya menjadi masukan dalam upaya perbaikan kepada pihak RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri untuk menjadi lebih baik lagi dan unggul, antara lain :

- a Dalam menangani keluhan pelanggan secara *online* RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri belum memberikan fasilitas *call center* bebas pulsa yang menjadi faktor pendukung pasien agar dapat dengan mudah menyampaikan kritik maupun saran selain melalui secara *offline* datang ke layanan informasi untuk menyampaikan keluhan secara jelas dan langsung tanpa menunggu direspon lama seperti dengan memasukan ke kotak saran maupun media sosial
- b Beberapa karyawan yang penulis temui saat penelitian dari yang pegawai staff maupun medis ada yang tidak ramah, kurang menerapkan senyum sapa yang baik dilingkungan kerja. Karena sikap seperti itu akan membuat rumah sakit pemerintah menjadi rumah sakit yang ramah dan nyaman untuk pasien, keluarga pasien maupun pengunjung rumah sakit.

5.3 Saran

Saran Bagi Pihak Lembaga

- a Dengan adanya penelitian ini diharapkan rumah sakit lebih memperhatikan lagi hal-hal mengenai penerapan budaya kerja karyawan saat dilingkungan kerja.
- b Fungsi humas di RSUD dr. Soediran Mangun sumarso hendaknya segera dibentuk sendiri agar lebih fokus, sehingga pelaksanaan kegiatan humas dapat dilaksanakan dengan baik dan tidak berada dibawah tanggung jawab divisi Subbag Hukum, Humas dan Perpustakaan.
- c Pelaksanaan humas *intern* sebaiknya dilakukan secara maksimal sehingga keinginan untuk melakukan sosialisasi mengenai *product knowledge*

kepada karyawan dari mulai tukang parkir sampai pada pucuk pimpinan dapat segera terwujud.

- d RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri juga diharapkan dapat meningkatkan kerjasama kepada pihak-pihak yang terkait untuk mengembangkan citra yang ada di Kabupaten Wonogiri

Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Dalam penelitian selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan data segala sesuatunya sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan baik.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan mengkaji lebih banyak sumber dan referensi yang terkait dengan strategi *public relations*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2011. Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung : Simbiosis Rekatama Media
- Herlambang, Susatyo. 2016. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit . Yogyakarta : Gosyen Publishing.
- Morissan. 2010. Manajemen Public Relations. Jakarta : Kencana
- Nesia, Andin. 2014. Dasar-dasar Humas. Yogyakarta : Grha Ilmu.
- Profil Kesehatan Indonesia 2018 diakses pada tanggal 16 Oktober 2019, 07:00 WIB, <http://www.depkes.go.id>
- Rosady Ruslan. 2008. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi. Jakarta: Rajawali Press
- Rusdarti. 2004. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BPD Jawa Tengah Cabang Semarang. Jurnal Bisnis Strategi.
- Ruslan, Rosady. 2014. Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi (Konsep dan Aplikasi). Jakarta : PT. Raja Grafindo.
- Soemirat, Soleh dan Elvinarno Ardianto. 2016. Dasar – Dasar *Public Relations*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Standar Pelayanan Publik diakses pada tanggal 16 Oktober 2019, 07:30 WIB, <http://www.ombudsman.go.id>
- Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta.
- Tirtawati, Anak Agung Rai, dkk. 2017. Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar. Ejournal Undwi.
- Zulfikar , Ahmad, dkk . 2017. Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Rumah Sakit DR Wahdin Sudirohusodo Sebagai Rumah Sakit Berstandar International. Jurnal Komunikasi KAREBA. Vol. 6 No. 1.