

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti setelah melakukan berbagai kegiatan analisis data maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran humas sebagai *communicator* dalam meningkatkan mutu pelayanan RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser

Humas RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser telah melaksanakan perannya dengan baik sebagai *communicator*. Hal ini dipahami dari adanya komunikasi yang dibangun oleh humas kepada pasien yang berobat di rumah sakit sehingga dapat diketahui kekurangan pelayanan yang diberikan. Dan hal tersebut menjadi dasar untuk meningkatkan mutu pelayanan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

2. Peran humas sebagai *relationship* dalam meningkatkan mutu pelayanan RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser

Humas RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser telah melaksanakan perannya sebagai *relationship* dengan baik. Hal ini dapat dipahami dari adanya kerja sama yang dilakukan humas dengan pemerintah daerah dan perusahaan. Dari kerja sama itulah yang memiliki dampak terhadap peningkatan mutu pelayanan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

3. Peran humas sebagai *back up management* dalam meningkatkan mutu pelayanan RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser

Humas RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser telah melaksanakan perannya sebagai *back up management* dengan baik. Hal ini dapat dipahami dari adanya kontribusi humas dalam menjalankan program rumah sakit yaitu

sebagai penyebar informasi atas program yang dijalankan tersebut sehingga masyarakat dapat mengetahuinya. Hal itulah yang memberikan dampak terhadap peningkatan mutu pelayanan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

4. Analisis Peran humas sebagai *good image maker* dalam meningkatkan mutu pelayanan RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser

Humas RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser telah melaksanakan perannya sebagai *good image maker* dengan baik. Hal ini dapat dipahami dari adanya upaya humas untuk menyebarkan informasi positif kepada masyarakat mengenai pelayanan atau hal lainnya yang berkenaan dengan rumah sakit. Hal inilah yang juga memiliki andil dalam peningkatan mutu pelayanan di RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser.

Keempat peran di atas telah dijalankan humas dengan baik sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan RSUD Panglima Sebaya. Peran yang mendominasi dari keempat peran tersebut adalah peran komunikator karena pada dasarnya humas sangat erat kaitannya dengan pasien di rumah sakit sehingga humas harus selalu menjalin komunikasi dengan pasien yang didapatkan dari adanya saran, kritik dan keluhan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Dengan adanya saran kritik dan keluhan tersebut dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi bagi rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanannya menjadi lebih baik. Dengan demikian, dapat dipahami

B. Saran

Penelitian ini memberikan beberapa saran kepada pihak atau instansi terkait dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Humas RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser agar bisa menjaga kinerjanya dalam menjalankan peran dalam meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit.
2. Humas dapat meningkatkan kinerja dalam hal menjalin kerja sama dengan pemerintah daerah agar mutu pelayanan di RSUD Panglima Sebaya dapat meningkat secara signifikan.
3. Pasien yang berobat di RSUD Panglima Sebaya agar juga turut berperan dalam peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit dengan memberikan saran dan kritik baik langsung maupun tidak langsung.
4. Peneliti berikutnya agar bisa mengangkat dan mengembangkan topik dalam penelitian ini dengan judul penelitian yang berbeda.