

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 2.2 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk mengetahui peran *public relations* dalam membangun citra Rumah Sakit Ibu dan Anak Makiyah, peran *public relations* dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penasehat Ahli belum maksimal dalam menyelesaikan permasalahan *public relations* RSIA Makiyah dikarenakan Tim Mutu dipercaya oleh pimpinan rumah sakit untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi.
2. Fasilitator Komunikasi dijalankan oleh *public relations* RSIA Makiyah. Dimana peran ini *public relations* menjadi mediator dalam menyampaikan keinginan dari masyarakatnya kepada rumah sakit, begitupula sebaliknya sehingga timbul adanya hubungan timbal balik. Namun, masih terjadi kesalahpahaman atau *miss* komunikasi antara perawat dan pasien dikarenakan komunikasi atau pesan yang disampaikan belum berjalan efektif.
3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah belum sepenuhnya dijalankan oleh *public relations* RSIA Makiyah, karena peran bidang SDM hanya sampai pada menyampaikan saran dan solusi dan yang mengambil keputusan adalah pimpinan serta Tim Mutu rumah sakit. Seharusnya, *public relations* di sini berperan memberikan nasehat sampai pengambilan keputusan atas masalah yang terjadi.
4. Teknisi Komunikasi dijalankan oleh *public relations* RSIA Makiyah. Peran ini mengharuskan *public relations* untuk menyediakan layanan komunikasi seperti *costumer service*, grup *whatsapp*, serta mengembangkan media yang ada, sehingga masyarakat pun dapat memperoleh informasi yang lebih banyak. Namun, RSIA Makiyah belum pernah membuat *press release* sehingga RSIA Makiyah belum menjalin hubungan dengan media.

5. Citra yang didapat oleh RSIA Makiyah masih belum baik dikarenakan masih ada beberapa permasalahan komunikasi dua arah yang belum baik seperti permasalahan mengenai penggunaan BPJS.

### 2.3 Saran

Untuk meningkatkan peran *public relations* dalam menjalankan perannya, maka peneliti menyampaikan beberapa saran yang diperoleh dari hasil penelitian, sebagai berikut :

- a. Saran Praktis

1. Untuk lebih membangun citra RSIA Makiyah, sebaiknya divisi *public relations* tidak digabung dengan divisi lain, hal ini mengakibatkan ada beberapa peran *public relations* yang tidak dijalankan.
2. Pihak RSIA Makiyah harus mulai bekerjasama dengan media sehingga RSIA Makiyah dapat dikenal lebih luas oleh masyarakat.

- b. Saran Akademis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan masukan kepada praktisi *public relations* mengenai peran *public relations* dalam instansi layanan kesehatan yakni rumah sakit. Selain itu, diharapkan bagi para peneliti selanjutnya, dapat menggali lagi secara mendalam mengenai *public relations* rumah sakit yang disertai dengan bukti – bukti yang akurat.