

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Komunikasi Organisasi dalam Penciptaan Keunggulan Rumah Sakit Berstandar Internasional (Studi Fenomenologi pada RS Pondok Indah)”, penulis memiliki beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Penciptaan keunggulan bagi RS Pondok Indah sangat ditentukan oleh manajemen, staf dan seluruh perangkat rumah sakit, maka RS Pondok Indah sangat mengutamakan komunikasi yang terjalin di dalam organisasi rumah sakit untuk mencapai keunggulan tersebut. Kegiatan komunikasi organisasi RS Pondok Indah berjalan dengan mulus dan sesuai dengan alur dan struktur yang ada di RS Pondok Indah. Komunikasi antara atasan dengan bawahan (komunikasi vertikal) pada umumnya berjalan secara formal, yang terjadi di RS Pondok Indah salah satu komunikasi atasan dengan bawahan tergambar dari kegiatan meeting yang berjalan setiap bulannya. Rapat rutin tersebut diadakan untuk menjalin komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan, Instruksi kerja serta evaluasi biasanya terjadi dalam agenda tersebut.
- b. RS Pondok Indah dalam mencapai keunggulannya sebagai rumah sakit berstandar Internasional didukung oleh berbagai peran didalamnya salah satu peran yang cukup terlihat yaitu *Public Relations* RS Pondok Indah. Dalam pemenuhan kepentingan bersama, *Public Relations* RS Pondok Indah menggambarkan bagaimana situasi, kondisi serta posisi RSPI saat ini, guna untuk melihat sejauh mana RS Pondok Indah mampu menjalankan tujuannya dan mempersiapkan diri dalam persaingan rumah sakit. RS Pondok Indah melayani pasien dengan penuh keramah – tamahan dan memberikan pelayanan yang terbaik. Petugas RS Pondok Indah menyambut setiap pasien yang datang dengan senyuman dan tutur kata yang lembut.

Sikap dalam melayani pasien sangat diperhatikan oleh staf RS Pondok Indah. Pelayanan terbaik juga didukung dengan fasilitas yang disediakan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, analisis, pembahasan dan kesimpulan di atas, peneliti memberikan saran kepada RS Pondok Indah. Kebutuhan masyarakat semakin tinggi akan kehadiran rumah sakit dengan pelayanan yang prima dan memiliki standar yang sudah mencapai internasional di Indonesia. Hal ini akan mengurangi jumlah masyarakat Indonesia yang biasanya memilih untuk berobat keluar negeri. Rumah Sakit Pondok Indah harus tetap konsisten dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pasien dan terus meningkatkan fasilitas serta pelayanannya karena pada dasarnya manusia memiliki sifat tidak pernah puas akan sesuatu. Sesuai dengan keluhan yang dirasakan oleh pasien bahwa kurang luasnya fasilitas parkir di RS Pondok Indah, maka sebaiknya RS Pondok Indah bisa menambah kapasitas lahan parkir untuk pasien karena setiap harinya jumlah pasien di RS Pondok Indah semakin meningkat.

