

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian pada Bab IV dapat disimpulkan bahwa peran *public relations* dalam membangun kepercayaan masyarakat terbilang berhasil, dikarenakan banyak masyarakat yang puas dengan fasilitas dan pelayanan yang ada di RSUD Zahirah dan antusiasme masyarakat yang tinggi dalam mengikuti setiap program-program yang ada di RSUD Zahirah.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

- a. Peran *public relations* RSUD Zahirah dalam menjalankan perannya sebagai *communicator* dapat dilihat dalam kegiatan Seminar Kesehatan. Di lihat dari jumlah peserta yang hadir, kegiatan ini terbilang sukses. Pesan yang disampaikan telah dapat diterima dengan baik oleh masyarakat, karena banyak peserta yang memberikan pertanyaan maupun saran untuk RSUD Zahirah ketika acara berlangsung.
- b. *Public relations* RSUD Zahirah dalam membina hubungan (*relationship*) dengan khalayak eksternal atau masyarakat melalui kegiatan Bakti Sosial sudah cukup baik, masyarakat sangat antusias dalam mengikuti program dari RSUD Zahirah ini. Target kehadiran peserta sudah sesuai dengan perencanaan kegiatan.
- c. Peranan *public relations* RSUD Zahirah sebagai *back up management* dapat dilihat melalui kegiatannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan yang diadakan setiap satu minggu atau dua minggu sekali. Kegiatan ini telah menghasilkan efek yang positif, karena sudah banyak pasien yang merasa puas dengan pelayanan dan kualitas yang ada di RSUD Zahirah.
- d. Peran *Public relations* RSUD Zahirah sebagai *good image maker* sudah cukup baik, karena banyak masyarakat yang mengakui keunggulan dari RSUD Zahirah. Hanya saja strategi penyampaian informasi secara online

perlu ditingkatkan lagi untuk lebih meningkatkan citra dan reputasi positif instansi.

V.2 Saran

Mengingat bahwa sebuah penelitian harus mampu memberikan sesuatu yang berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun pihak yang terkait dengan penelitian ini. Maka saran dari penulis adalah sebagai berikut:

- a. Instansi RSUD Zahirah dapat lebih membentuk manajemen dengan lebih baik lagi sehingga tugas *public relations* yang dilakukan bisa lebih efektif. Karena berdasarkan teori, fungsi humas adalah fungsi manajemen dalam melaksanakan kegiatan komunikasi, maka pada dasarnya *public relations* harus memiliki tujuan dengan manajemennya dalam menyebarkan informasi.
- b. Lebih meningkatkan kinerja divisi marketing dalam hal penyampaian informasi melalui media *online*. Mengingat saat ini dunia maya telah mempermudah banyak orang untuk memperoleh informasi. Terlebih lagi informasi mengenai kesehatan yang tentunya akan dibutuhkan oleh siapapun. Selain itu, penyebaran informasi melalui media *online* akan dapat membuat citra dan reputasi instansi lebih meningkat.
- c. Agar kepercayaan masyarakat terhadap instansi terus terjaga, *public relations* RSUD Zahirah beserta pihak manajemen hendaknya tetap konsisten dan terus berinovasi dalam membuat program-program yang ada serta lebih meningkatkan mutu pelayanan dan kualitas instansi Rumah Sakit agar jauh lebih baik lagi.