

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari hasil observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan dilapangan yang selanjutnya telah peneliti analisis, maka dapat disimpulkan bahwa peran humas RSUD Bayu Asih Purwakarta sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi dan teknisi komunikasi dalam meningkatkan kepuasan pasien dapat dilihat sebagai berikut:

1. Peran Humas RSUD Bayu Asih sebagai penasehat ahli telah dilakukan selama ini, disaat ada permasalahan yang disampaikan kepada humas, tim humas melakukan kordinasi kepada unit terkait, kemudian solusi yang didapatkan disampaikan kembali ke pasien untuk menindaklanjuti peran humas sebagai fasilitator komunikasi.
2. Peran Humas RSUD Bayu Asih sebagai fasilitator komunikasi telah dilakukan dengan memberikan pelayanan kepada pasien maupun unit internal secara langsung maupun tidak langsung (*angket/google form*) sehingga pasien dapat dilayani dengan baik.
3. Peran Humas RSUD Bayu Asih sebagai teknisi komunikasi telah dilakukan dengan melakukan pengambilan video, foto, maupun berita yang akan di sampaikan melalui media sosial, sehingga penyampaian informasi dapat dengan mudah diterima oleh pasien.

Kepuasan pasien berdasarkan rekapitulasi jumlah kunjungan pasien pada tahun 2018-2023 Peran humas pada tahun 2023 yaitu melakukan pemberian informasi melalui media komunikasi, serta menangani keluhan-keluhan yang didapat dari pasien, memberikan pelayanan yang baik untuk pasien walaupun humas berperan sebagai fasilitator ataupun mediator, tapi itu menjadikan penilaian terhadap kepuasan pasien.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Bagi Humas RSUD Bayu Asih**

1. Melakukan penambahan sumber daya manusia terhadap sumber daya manusia sehingga peran humas di RSUD Bayu Asih dapat lebih maksimal sehingga dapat meningkatkan nilai kepuasan pasien dari penilaian sebelumnya.
2. Lebih aktif dan konsisten secara berkala memberikan informasi seputar RSUD Bayu Asih maupun informasi Kesehatan melalui media sosial yang sudah ada.

### **5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya**

1. Bagi peneliti lain diharapkan agar mampu melakukan dan melanjutkan penelitian secara lebih menyeluruh dalam meneliti dan mengkaji peran humas dalam meningkatkan kepuasan pasien
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya yakni dalam program studi ilmu komunikasi.