BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Peneliti mengenai Peranan Humas dan Protokoler Dalam Memberikan Informasi Kepada Publik Eksternal Melalui *Customer Service*, yang dilaksanakan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, maka mengambil kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service*, berperan sebagai fasilitator komunikasi, memiliki motivasi dan kebijakan untuk memberikan informasi kepada publik berdasarkan tugas dan fungsi Humas. Humas dan Protokoler melalui *Customer Service* memiliki harapan bahwa publik eksternal dapat merasa puas terhadap pelayanan petugas, karena tidak diberlakukannya prosedur yang dapat memberatkan publik eksternal dalam mendapatkan informasi. *Customer Service* memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan, objektif, jelas dan mudah dipahami oleh publik eksternal. Selain itu *Customer Service* mengenakan seragam resmi dalam bertugas dan berperan aktif dalam memberikan informasi kepada publik eksternal.
2. Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung melalui *Customer Service* berperan sebagai teknisi komunikasi dalam memberikan informasi kepada publik eksternal. Sebagai teknisi komunikasi, penyampaian informasi yang disampaikan oleh *Customer Service* dapat

disampaikan langsung kepada publik eksternal dengan menerangkan secara langsung yang diawali dengan mengucapkan salam, kepada publik eksternal. Selain itu media yang digunakan dalam memberikan informasi, *Customer Service* dibantu dengan sistem informasi yang berfungsi sebagai media untuk membantu *Customer Service* dalam memberikan informasi kepada publik eksternal.

3. Peranan Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik eksternal melalui *Customer Service*, merupakan suatu upaya pelayanan rumah sakit terutama pelayanan informasi untuk meningkatkan hubungan baik dengan publik eksternal dan mencapai akreditasi rumah sakit International.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan serta kesimpulan maka Peneliti dapat memberikan beberapa saran untuk Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung serta bagi Peneliti selanjutnya, adalah sebagai berikut:

1. Saran untuk RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung
    a. Peneliti berharap agar RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung menambah jumlah unit *Customer Service*, agar tidak hanya terletak di lobi utama saja, tetapi disetiap pintu masuk rumah sakit, sehingga publik eksternal mendapatkan pelayanan lebih terutama pelayanan dalam mendapatkan informasi.

b. Agar pelayanan *Customer Service* diharapkan dilaksanakan selama 24 jam, sehingga dapat sesuai jam kerja RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

2. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Saran untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian agar melakukan penelitian tentang kredibilitas kinerja Humas dan Protokoler RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung dalam memberikan informasi kepada publik eksternal.