BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5. 1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka pada bab ini peneliti membuat kesimpulan, kesimpulan yang dibuat oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bentuk pelayanan yang dilakukan oleh *Frontliner* dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap yaitu pelayanan unggul/prima (*service excellence*) dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan pasien rawat inap tersebut merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar.

2. Perilaku *Frontliner* dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap yaitu dengan menunjukkan sikap 5 S (salam, senyum, sapa, sopan dan santun) dan menerapkan sikap yang ramah dalam melayani dan menangani pasien sehingga pasien merasa dihargai dan secara langsung akan tercipta kepuasan pasien.

3. Pengetahuan Personal staff *Frontliner* mampu memberikan informasi dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap, dimana pengetahuan personal tersebut diperoleh pada pendidikan formal dan mengikuti pelatihan guna untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pengetahuan personal.

4. Peranan *Frontliner* dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap yaitu memberikan pelayanan yang prima/unggul (*service of excellence*) kepada semua pasien rawat inap dengan cara memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien dan menanggapi setiap keluhan pasien dengan sikap ramah dan terbuka.

5.2 Saran

Adapun saran yang ingin disampaikan oleh peneliti terhadap penelitian ini adalah sebagai berikut:

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan

1. Staff *Frontliner* tetap diberikan pelatihan-pelatihan tentang pelayanan dan cara melayani pasien dengan baik dan seputar pengetahuan tentang kesehatan mata.
2. Agar dilakukan *survey* tentang kepuasan pasien secara kontinue oleh *Frontliner* di masing-masing Instalasi.
3. Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga Rumah Sakit Mata Cicendo dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap.
4. Frontliner tetap konsisten dalam memberikan pelayanan yang unggul/prima (*service of excellence)* kepada pasien.

5. Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung tetap menjaga cara komunikasi yang baik dengan pasien rawat inap agar pasien tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung khususnya yang diberikan oleh *Frontliner*.

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Bagi para peneliti selanjutnya, disarankan untuk meningkatkan ketelitian baik dalam kelengkapan data perusahaan maupun data penelitian.
2. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan, tanpa melupakan nilai keaslian dalam penelitian di bidang Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas secara umum dan pada penelitian Peranan *Frontliner* dalam suatu Perusahaan.