

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI PENUTUP

### A. Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan melalui wawancara dan dokumentasi, yang telah penulis paparkan diatas dapat disimpulkan bahwa humas Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Bengkalis menjalankan perannya di rumah sakit. Diantaranya: sebagai penasehat ahli, dimana humas hanya menjadi penasehat dalam memberikan arahan penyebaran informasi kepada pasien dan juga memberikan arahan kepada *customer service* dalam menyelesaikan masalah, namun humas tidak sepenuhnya menjalankan peran sebagai penasehat ahli, yang seharusnya memberikan masukan kepada direktur rumah sakit terkait penyelesaian masalah ataupun hal baru yang akan dibentuk untuk meningkatkan kualitas dari penyebaran informasi kepada pasien dan keluarga.

Kemudian sebagai Fasilitator Komunikasi, dimana humas membentuk program *customer service* dan tim pendidikan pasien dan keluarga dengan tujuan membantu humas sebagai mediator dalam memberikan informasi pelayanan dan informasi kesehatan kepada pasien. Selain itu humas juga sebagai Fasilitator Pemecahan Masalah, dalam menyelesaikan sebuah masalah humas rumah sakit hanya ikut terlibat pada tingkatan masalah yang akut, karena jika tingkatan masalah tersebut termasuk dalam kategori ringan dan bisa diselesaikan oleh bagian *customer service* maka akan diselesaikan langsung oleh *customer service*. Kemudian dalam teknik komunikasi, humas menggunakan komunikasi efektif kepada pasien, humas langsung terlibat dalam mengarahkan anggota *customer service* menggunakan komunikasi efektif untuk melayani pasien dan menyelesaikan sebuah permasalahan yang ada terkait informasi pelayanan, hal ini dilakukan agar memudahkan pasien dalam menerima sebuah informasi.

Dari semua peran yang dijalankan humas rumah sakit umum daerah Kecamatan Mandau Bengkalis terlihat bahwasanya humas hanya menjalankan peran sebagai fasilitator komunikasi teknik komunikasi. Humas

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak sepenuhnya menjalankan peran sebagai penasehat ahli karena dirumah sakit umum daerah Kecamatan Mandau Bengkalis humas menjadi bagian dari manajemen rumah sakit, dan tidak menjalankan peran sebagai penasehat ahli, hanya lebih memberikan saran dan arahan kepada bagian *customer service*. pada peran fasilitator pemecahan masalah humas ikut terlibat hanya pada saat terjadi permasalahan dalam kategori akut, jika masalah tersebut masih dalam kategori ringan, maka cukup bagian *customer service* yang menyelesaikannya.

## B. Saran

Berdasarkan hasil analisa dan kesimpulan, penulis berupaya memberikan saran kepada humas Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Bengkalis yakni :

1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Bengkalis diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Begkalis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Bengkalis dalam memberikan informasi kepada masyarakat. serta dalam menjalankan peran, humas juga menjalankan peran sebagai penasehat ahli dan juga aktif dalam menyelesaikan masalah-masalah terkait penyebaran informasi kepada pasien dan keluarga.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan tema yang sama namun dengan menggunakan instansi yang berbeda agar hasilnya dapat dikomparasikan dengan penelitian ini.