

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam meningkatkan serta menjaga citra perusahaan Humas PT Askes (Persero) Cabang Utama Pekanbaru dimulai dari internal perusahaan yakni saling menjaga komunikasi antar pegawai. Mulai dari staf terendah sampai atasan, dalam komunikasi tersebut biasanya disampaikan kebijakan-kebijakan perusahaan dari atasan kepada staf-staf yang nantinya akan diteruskan pada peserta. Selain terjalannya komunikasi yang baik dalam internal perusahaan, pelatihan-pelatihan yang diadakan juga terbukti mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap pelanggan sehingga citra perusahaan semakin baik di mata peserta Askes.

1. Strategi Humas dalam Meningkatkan Citra Perusahaan di PT. Askes (Persero) Cabang Utama Pekanbaru.

Strategi yang dilakukan oleh Humas PT Askes yaitu mengkomunikasikan program-program serta kebijakan melalui media baik media massa maupun nonmassa. Program-program yang telah disusun sejauh ini berjalan dengan lancar meskipun program dan strategi yang dilakukan sederhana namun mendapat respon positif dari peserta Askes. Hal ini ditandai dengan meningkatnya antusiasme peserta dalam mendapatkan pelayanan.

Adapun program inovatif dan strategis tersebut seperti kerja sama dengan dokter keluarga balai pengobatan, serta rumah sakit swasta, program medical check up gratis, penggantian kartu lama ke kartu barcode, program *mobile customer service*, dan program promotif presentif. Program-program ini dijalankan oleh Humas dalam usahanya meningkatkan pelayanan pada peserta yang pada akhirnya akan meningkatkan citra perusahaan.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan citra

Dengan komunikasi yang sudah lancar sangat membantu peserta dalam mengakses informasi. Peserta bisa mendapatkan informasi melalui jaringan internet. Selain itu sarana dan prasarana yang memadai turut mendukung, seperti penempatan karyawan ditiap rumah sakit. Pemberi Pelayanan kesehatan belum maksimal dalam melayani peserta masih menjadi kendala yang dihadapi untuk itu perusahaan perlu melakukan pembinaan hubungan kemitraan.

B. Saran

1. Diharapkan kepada PT Askes (Persero) Cabang Utama Pekanbaru agar memperhatikan posisi struktur Humas yang masih dibawah bagian umum dan harus di perbaharui dalam struktur perusahaan.
2. PT Askes diharapkan lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan kesehatan (PPK) yang bekerja sama agar peserta dapat memperoleh pelayanan yang maskimal. Untuk itu perlu dilakukan pembinaan kemitraan secara berkala pada penyedia pelayanan kesehatan (PPK).

