

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dengan judul “Peran Humas Rumah Sakit Unand Dalam Mengelola Opini Publik di Media *Online*” didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Berbagai upaya yang dilakukan oleh Humas Rumah Sakit Unand serta pelayanan yang didapatkan oleh pasien menghasilkan macam-macam opini baik itu opini Opini publik mengenai Rumah Sakit Unand. Keberagaman opini ini membuktikan bahwa Rumah Sakit Unand secara terbuka dalam menerima kritik, keluhan, saran serta pujian yang dituliskan oleh pasien di Google Review dan Instagram
2. Humas Rumah Sakit Unand menghadapi opini publik melalui berbagai cara, yaitu menjalin kerjasama dengan media lokal dan portal berita online lainnya agar opini negatif yang merebak tidak menjadi sebuah isu atau permasalahan serius, selain itu Humas Rumah Sakit Unand juga melakukan komunikasi persuasif kepada pasien-pasien yang beropini dalam bentuk negatif di media online seperti memberikan kontak khusus pengaduan mengenai pelayanan Rumah Sakit Unand.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan penelitian serta analisis yang telah dilakukan, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Rumah Sakit Unand agar dapat meningkatkan pelayanannya baik dalam bidang administrasi maupun tindakan medis, karena masih ada pasien yang mengeluhkan akan proses administrasi dari Rumah Sakit Unand, selain itu pada bagian pengambilan obat juga dikeluhkan lama oleh pasien. Diharapkan tidak ada lagi kesalahan penempatan tenaga medis walau dalam keadaan ramai di Rumah Sakit Unand untuk menghindari kesalahan tindakan medis.
2. Humas Rumah Sakit Unand sebagai pengelola dari website serta media sosial Rumah Sakit Unand agar bisa *up to date* dalam menyampaikan informasi terkait jadwal dokter membalas dengan cepat terkait pertanyaan-pertanyaan pasien di berbagai platform sosial media.
3. Humas Rumah Sakit Unand dapat mengevaluasi bagaimana cara yang efektif dalam menghadapi opini negatif yang muncul, karena pembiaran akan opini negatif yang berkembang akan berdampak buruk kepada reputasi Rumah Sakit Unand
4. Kepada peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian mengenai Peranan Humas Rumah Sakit Unand dalam mengelola opini publik di media *online* dengan berfokus pada hal selanjutnya yaitu keterkaitan pengelolaan publik akan reputasi Rumah Sakit Unand. Penelitian dapat dilakukan dengan mengambil validasi mengenai reputasi Rumah Sakit Unand dalam pandangan masyarakat berbagai kalangan serta mengidentifikasi bagaimana cara pihak-pihak internal Rumah Sakit Unand yang berperan dalam upaya membentuk reputasi dari Rumah Sakit Unand.