

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya tentang peran Humas BPJS Kesehatan Kota Padang dalam meningkatkan citra pelayanan pasien, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Seperti yang dijelaskan pada peran Humas secara umum oleh Dozier dan Broom ialah sejalan dengan Permenpan No. 30 Tahun 2011. Peran Humas sebagai *expert prescriber* dan *communication facilitator* belum bisa dikatakan sejalan dengan Permenpan No. 30 Tahun 2011, karena masih belum tercapainya dengan baik seluruh unsur yang ada pada Permenpan No. 30 Tahun 2011 oleh Humas BPJS Kesehatan Kota Padang. Humas sebagai *Problem solving facilitator* dan *communication technician* sudah dapat dikatakan sejalan dengan Permenpan No. 30 Tahun 2011 karena telah menjalankan tugas pokoknya. Selanjutnya Humas BPJS Kesehatan Kota Padang sudah dapat meningkatkan citra positif bagi kalangan masyarakat, serta sudah baiknya hubungan kemitraan dengan pers sebagai mitra kerja. Humas dan media merupakan partner kerja yang tidak dapat dipisahkan. Karena tanpa adanya media akan sulit bagi Humas untuk meningkatkan citra dan menyebarkan informasi kepada masyarakat. Begitu juga sebaliknya tanpa Humas, maka media juga tidak akan mendapatkan bahan yang



akurat untuk dijadikan sebuah berita. Dalam hubungannya dengan media, Humas BPJS Kesehatan Kota Padang telah menjalankan peranannya dengan baik, seperti penyebaran informasi melalui *press release* dan konferensi pers. Namun terdapat kelemahan dalam penyebaran informasi, dimana masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui dan terjadi kesalahpahaman informasi. Sehingga diperlukannya peningkatan agar tercapainya pelayanan kesehatan yang lebih baik.

2. Humas BPJS Kesehatan Kota Padang sudah melakukan upaya-upaya dalam peningkatan citra. Namun terhambat dengan masih mudahnya masyarakat terpengaruh oleh informasi-informasi yang salah serta cepatnya penyebarluasan informasi di media sosial. Sehingga disini Humas BPJS Kesehatan Kota Padang harus lebih bisa memberikan pengetahuan serta testimony untuk bisa meningkatkan kepercayaan masyarakat.



5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan saran terkait dengan peran Humas BPJS Kesehatan Kota Padang dalam meningkatkan citra pelayanan pasien, sebagai berikut:

1. Humas merupakan bagian yang sangat penting dalam membangun serta meningkatkan citra, sehingga nantinya pimpinan bisa menempatkan

orang-orang yang benar-benar paham terhadap peran Humas yaitu sarjana Ilmu Komunikasi.

2. Humas harus mempertahankan hubungan baik dengan media agar informasi yang disampaikan cepat tersebar dan akurat.
3. Humas dapat menjaga komunikasi yang baik dengan publiknya sehingga nantinya apa yang menjadi keinginan publik bisa menjadi pedoman dalam pelaksanaan program kerja berikutnya.

