

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan, baik melalui wawancara mendalam dengan *public relations* Semen Padang Hospital serta Observasi Non Partisipan, dapat disimpulkan beberapa hal terkait tujuan penelitian yang telah peneliti tentukan diawal, diantaranya :

1. Proses manajemen isu yang dilaksanakan oleh *public relations* Semen Padang Hospital adalah menganalisis isu, menelaah isu dan mengambil keputusan. Tahap menganalisis merupakan tahap mencari serta menentukan asal dari isu tersebut, di mana isu tersebut dilihat melalui kartu saran, sms, *whatsapp* maupun secara langsung yang dapat memudahkan *public relations* dalam menganalisis isu tersebut. Selanjutnya tahap menelaah isu. Pada tahap menelaah ini, *public relations* mencari tahu apa penyebab dari kritik pasien tersebut bisa muncul. Selain itu, pada tahap menelaah ini *public relations* bisa mengetahui apakah memang pihak yang dikritik kah yang bersalah atau pasien kah yang miskomunikasi dalam menerima pesan. Pada tahap ini *public relations* pada awalnya akan bertanya kepada internal Semen Padang Hospital untuk menanyakan kejelasan kronologis sebelum menghubungi pasien, setelah itu *public relations* akan menghubungi pasien melalui nomor yang dicantumkan pada kartu saran dan meminta maaf serta melakukan klarifikasi terhadap kritik yang telah disampaikan oleh pasien. Tahap yang terakhir adalah mengambil keputusan. Pada tahap mengambil keputusan ini, *public relations* awalnya akan membuat laporan permasalahan terlebih dahulu

kemudian barulah hal tersebut disampaikan kepada masing-masing pimpinan dari unit tersebut. laporan tersebut berisi kolom hari/tanggal, kolom departemen, kolom yang berisi keluhan atau kritik pasien, kolom akar masalah, dan terakhir kolom yang dinilai sebagai langkah *public relations* untuk mengambil keputusan yaitu kolom penyelesaian. Setelah atasan pihak yang dikritik, barulah atasan tersebut yang berhak memberikan keputusan dan kebijakan terhadap pihak yang dikritik berdasarkan unit terkait.

2. Media komunikasi *public relations* dalam manajemen isu di Semen Padang Hospital terbagi menjadi dua, yaitu media komunikasi eksternal dan media komunikasi internal. Media komunikasi eksternal merupakan bentuk komunikasi antara *public relations* dengan pasien di Semen Padang Hospital. Media komunikasi eksternal meliputi menghubungi atau melakukan klarifikasi terhadap pasien melalui telepon, membalas pesan *whatsapp* maupun sms, dan menyelesaikan secara langsung di Semen Padang Hospital. Sedangkan media komunikasi internal merupakan bentuk komunikasi antara *public relations* dengan pihak internal Semen Padang Hospital, meliputi komunikasi antara *public relations* dengan pihak yang dikritik serta atasan dari pihak yang dikritik tersebut, baik secara tulisan maupun secara lisan. Jika secara tulisan disampaikan melalui laporan, maka secara lisan disampaikan secara langsung, bisa berupa penyampaian permasalahan, meminta penjelasan dan klarifikasi, memberikan saran ataupun berdiskusi.

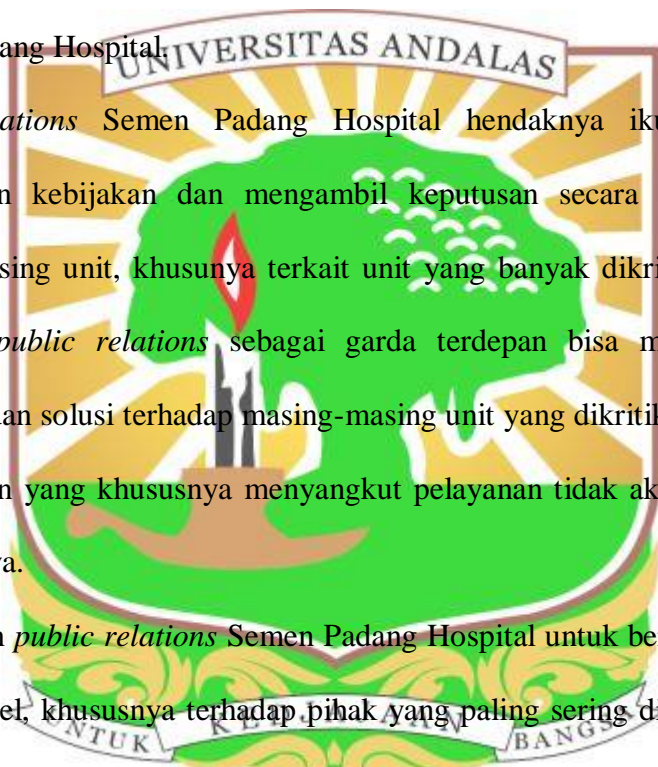
## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di Semen Padang Hospital, maka peneliti memberikan saran untuk :

1. *Public relations* sebagai pihak yang memiliki peran sebagai *expert prescriber communication* yang dianggap sebagai orang yang ahli dalam komunikasi, seharusnya *public relations* di Semen Padang Hospital tidak hanya sekedar berdiskusi dengan pimpinan atau atasan dari pihak yang dikritik, namun *public relations* juga memiliki wewenang untuk menegur dan menasihati pimpinan perusahaan atau organisasi, bertukar pikiran, serta mengadakan *meeting* dengan pimpinan atau atasan pihak yang dikritik oleh pasien di Semen Padang Hospital.

2. *Public relations* Semen Padang Hospital hendaknya ikut serta dalam menentukan kebijakan dan mengambil keputusan secara intens terhadap masing-masing unit, khususnya terkait unit yang banyak dikritik oleh pasien. Sehingga *public relations* sebagai garda terdepan bisa memberikan ide, masukan, dan solusi terhadap masing-masing unit yang dikritik agar kesalahan dan kritikan yang khususnya menyangkut pelayanan tidak akan terulang lagi ke depannya.

3. Diharapkan *public relations* Semen Padang Hospital untuk bersifat transparan dan fleksibel, khususnya terhadap pihak yang paling sering dikritik, sehingga bisa mendorong agar masing-masing petugas unit untuk melaporkan kekurangan dan hambatan terkait pelayanan dan komunikasi dengan pasien terhadap *public relations*, agar *public relations* paham dan bisa mengantisipasi kritik-kritik yang disampaikan oleh pasien terkait pelayanan dan komunikasi di Semen Padang Hospital.



4. Memperbanyak letak nomor *sms complain* yang hanya berada di *nurse station* saja agar pasien maupun keluarga pasien bisa dengan mudah menemui nomor untuk dihubungi apabila ada *complain* atau kritik.
5. Peneliti mengharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti dari sudut pandang pihak beserta unit atau divisi dari pihak yang paling sering dikritik oleh pasien, baik pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan di Semen Padang Hospital.

