

## BAB V

### KESIMPULAN & SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan dianalisis peneliti telah sampai pada tahap kesimpulan, yakni mengenai strategi yang digunakan oleh Humas RSUD Koja dalam meningkatkan mutu pelayanan perawat :

**Pertama**, yaitu dengan menjalankan strategi pendekatan operasional mengadakan survey kepuasan pelanggan yang dilakukan setiap sebulan sekali dan mengadakan temu kangen pelanggan yang diadakan setiap 6 bulan sekali untuk mengetahui keinginan dan harapan dari para pelanggannya.

**Kedua**, yaitu dengan menjalankan strategi pendekatan persusif dan edukatif. Yaitu humas bekerja sama dengan SDM untuk melakukan kegiatan rapat koordinasi, diklat, pelatihan, seminar inhouse training untuk perawat dalam rangka meningkatkan kemampuan dan ilmu yang dimiliki perawat.

**Ketiga**, melakukan pendekatan tanggung jawab sosial. Yaitu Humas melakukan kegiatan apel yang dilaksanakan setiap hari senin. Dalam apel tersebut selalu dibacakan dan diikrarkan motto, visi, misi serta komitmen dari RSUD Koja. Hal tersebut dengan tujuan untuk menumbuhkan rasa tanggungjawab dan menumbuhkan semangat kerja kepada seluruh karyawannya termasuk perawat.

**Keempat**, melakukan pendekatan kerja sama Humas RSUD Koja menjalin hubungan baik dengan pihak internal maupun eksternal, dengan mengadakan acara temu kangen pelanggan dan rapat koordinasi. Hal itu dalam rangka kerja sama yang baik antara humas dengan para publik internanya maupun eksternalnya.

**Kelima**, dengan menjalankan strategi Pendekatan kordinatif dan integrative, Humas RSUD Koja berperan aktif dalam kegiatan penyuluhan kesehatan, selain itu Humas RSUD Koja juga mengirim tim medis dokter dan perawat dalam kegiatan Asian Games dan mengirim tim medis dalam bantuan relawan untuk bencana Donggala dan Palu.

## 5.2 Saran

Peneliti berharap RSUD Koja terus berinovasi untuk lebih lagi dalam meningkatkan mutu pelayanan perawat karena perawat merupakan profesi dengan jumlah terbanyak yang paling dekat dengan pasien. Terus memperbanyak diklat dan pelatihan untuk perawat, agar tercipta staf medis yang profesional dan kompeten di bidangnya. Semoga perawat RSUD Koja selalu memberikan pelayanan yang prima dengan niat yang tulus dan ikhlas sehingga memberikan kesan yang positif terhadap mutu pelayanan keperawatan dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien.

