

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian ini antara lain:

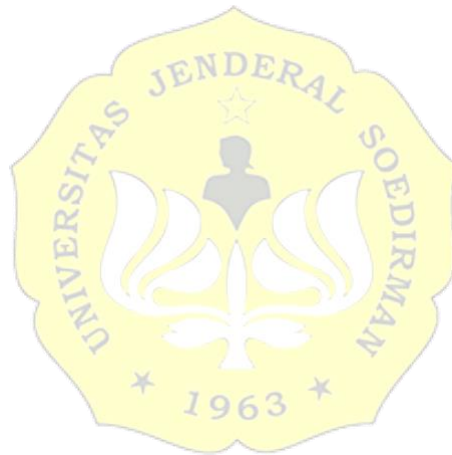
- 1) Krisis merupakan situasi yang dapat berpotensi kearah negatif terhadap perusahaan. Oleh sebab itu, krisis perlu ditangani dengan baik. Humas RSUD Ananda Purwokerto memiliki peran yang penting untuk membuat dan mengimplementasikan strategi dengan baik.
- 2) Humas RSUD Ananda Purwokerto telah melakukan manajemen krisis yang cepat dan tepat. Tujuannya agar krisis tidak menyebar lebih luas dan reputasi RSUD Ananda Purwokerto tetap baik di mata publik.
- 3) Dalam menghadapi krisis pemutusan hubungan kerjasama dengan BPJS Kesehatan, langkah pertama yang Humas RSUD Ananda Purwokerto lakukan adalah dengan melakukan perumusan strategi. Langkah kedua adalah dengan mengimplementasikan strategi.
- 4) Terdapat 2 (dua) Strategi Humas RSUD Ananda Purwokerto dalam menghadapi krisis pemutusan hubungan kerjasama dengan BPJS Kesehatan, antara lain terdiri dari:

##### a. Strategi Internal

- 1) Merumahkan karyawan dalam waktu sementara, dengan tetap memberikan hak minimalnya.
- 2) Perubahan manajemen yang meliputi pergantian direktur rumah sakit, penambahan manajer marketing atau pemasaran dan penambahan unit *customer care*.
- 3) Optimalisasi layanan kesehatan dengan melakukan *redesign* anggaran dan membuat paket-paket promosi layanan kesehatan.

b. Strategi Eksternal

- 1) Menjalin kemitraan dengan pihak eksternal untuk meningkatkan pendapatan dari RSUD Ananda Purwokerto.
  - 2) Mengoptimalkan media RSUD Ananda Purwokerto.
  - 3) Perbaiki sarana dan prasarana.
- 5) Humas RSUD Ananda Purwokerto sudah menggunakan media sosial (*instagram, facebook, youtube*) dan *website*. Namun dalam krisis pemutusan hubungan kerjasama dengan BPJS Kesehatan menggunakan model *mouth to mouth* (mulut ke mulut) dari karyawan RSUD Ananda Purwokerto.



## 5.2 Rekomendasi

Peneliti memberikan rekomendasi kepada RSUD Ananda Purwokerto antara lain:

- 1) Dalam melakukan perencanaan, strategi dan evaluasi terkait komunikasi krisis, diperlukan komunikasi internal yang efektif mulai dari pimpinan sampai dengan semua unit.
- 2) Dalam mengelola krisis, perlu dilakukan manajemen komunikasi krisis yang baik dengan berdasarkan tersistem pada situasi dan kondisi.
- 3) Sasaran *public relations* adalah internal publik dan eksternal publik. Sehingga Humas RSUD Ananda Purwokerto perlu meningkatkan jalinan hubungan baik antara internal dan eksternal *public relations*.
- 4) Fungsi *public relations* adalah sebagai jembatan antara perusahaan dengan publik atau jembatan antara manajemen dengan karyawannya agar tercapai *mutual understanding* antara kedua belah pihak. Dalam praktiknya Humas RSUD Ananda Purwokerto perlu menyerap opini publik internal guna memberikan masukan kepada manajemen terkait hambatan yang dialami oleh karyawan.
- 5) Sebagai salah satu tugas pokok *public relations*, Humas RSUD Ananda Purwokerto perlu mengevaluasi terkait kekuatan, kelemahan, ancaman dan peluang dari RSUD Ananda Purwokerto. Evaluasi tersebut dapat dilakukan melalui analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*).
- 6) Mengkolaborasikan perbaikan sarana prasarana dengan unsur-unsur yang meningkatkan kenyamanan pasien, seperti pertimbangan psikologi warna dan tata letak *ornament*.
- 7) Mengoptimalkan *website* sebagai media informasi dan media sosial. Sebagai sarana informasi, publikasi dan penanganan komunikasi krisis.

8) Kebaharuan pada krisis pemutusan hubungan kerjasama dengan BPJS Kesehatan adalah dengan model *mouth to mouth*. Hal tersebut perlu dimaksimalkan dengan memberdayakan seluruh karyawan RSUD Ananda Purwokerto, supaya memberikan pelayanan terbaik kepada pasien dan masyarakat Kabupaten Banyumas.

