

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah peneliti menganalisa dan mengevaluasi hasil data yang diperoleh dari penelitian ini mengenai “*Public Relations* sebagai Pendukung Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Komunikasi Interpersonal antara Tenaga Kesehatan dengan Pasien Pasca Operasi ERACS di RSIA Ummu Hani” melalui observasi dan wawancara mendalam maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari wawancara yang telah dilakukan, kegiatan atau usaha *public relations* yang dilakukan oleh para tenaga kesehatan kepada pasien pasca operasi ERACS yaitu berupa pelayanan medis dan non medis, serta kunjungan ke rumah (*home visit*) dengan satu tujuan untuk menciptakan kenyamanan dan memunculkan kepercayaan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan tercapainya efektivitas komunikasi interpersonal yaitu sikap keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Artinya, dengan segala indikator di dalamnya menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan antara tenaga kesehatan dengan pasien pasca operasi ERACS di RSIA Ummu Hani berjalan dengan baik.
2. Setiap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien pasca operasi di dalam program unggulan ERACS mengedepankan adanya komunikasi interpersonal yang efektif. Hal ini didasari oleh adanya umpan balik dari pasien dan mampu memberikan informasi, serta mampu mengajak masyarakat untuk melakukan perubahan sikap dan perilaku secara langsung yang menjadi prinsip pokok atau konsep dasar dari *public relations*.
3. Bentuk strategi manajemen komunikasi interpersonal yang efektif dalam layanan program unggulan kesehatan ERACS yang dilakukan tenaga kesehatan kepada pasien yaitu berusaha untuk menggunakan

bahasa yang tepat dan mudah dimengerti. Kemudian, dalam hal menjelaskan terutama terkait informasi dan edukasi kesehatan secara rinci, bersifat terbuka, dan memperjelas maksud dan tujuan. Di samping itu, tenaga kesehatan juga berusaha untuk mengerti, mendengarkan, menghargai, dan bertanggung jawab melalui sudut pandang pasien, serta apa yang pasien inginkan. Apabila terdapat keluhan atau masukan yang disampaikan oleh pasien, tenaga kesehatan berusaha untuk bersikap profesional dan bertanggung jawab untuk mengkomunikasikan secara santun sesuai dengan kewajiban mereka.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada sebelumnya maka peneliti merekomendasikan beberapa hal berikut:

1. Kegiatan atau usaha *public relations* yang dilakukan oleh tenaga kesehatan RSIA Ummu Hani hendaknya tetap dipertahankan dalam menjaga hubungan, memberi kenyamanan, dan membangun komunikasi interpersonal dengan baik kepada pasien pasca operasi ERACS. Untuk jangka pendek diharapkan hal ini dapat membantu dalam proses pemulihan pasien ERACS setelah operasi sedangkan jangka panjang diharapkan dapat memunculkan rasa kepercayaan masyarakat sehingga nantinya dapat meningkatkan reputasi rumah sakit.
2. Diharapkan di masa depan, rumah sakit dapat rutin menyelenggarakan pelatihan atas keterampilan komunikasi bagi seluruh tenaga kesehatan dengan berfokus pada bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien, kepekaan emosional, dan efektivitas penyampaian informasi kesehatan. Hal ini bertujuan untuk membantu memastikan bahwa tenaga kesehatan terlatih untuk menghadapi situasi komunikasi yang kompleks.
3. Diharapkan tenaga kesehatan atau bagian terkait di RSIA Ummu Hani dapat melakukan survei kepuasan secara berkala dengan indikator,

matriks, dan pertanyaan khusus terkait peran *public relations* dan pengaruhnya terhadap pengalaman pasien ERACS.

