

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa RSUD Sleman memiliki tujuan yaitu memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pelayanan prima. Maka dari itu, pelayanan prima menjadi suatu hal penting bagi RSUD Sleman. Dengan pelayanan prima yang diberikan oleh RSUD Sleman kepada masyarakat, maka dapat mendorong tercapainya kepuasan masyarakat. Dalam hal ini, pendekatan Teori *Communication Goal* memiliki relevansi untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan oleh RSUD Sleman untuk mencapai tujuannya yaitu memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas.

Adapun strategi komunikasi yang dimiliki oleh RSUD Sleman adalah menerapkan langkah-langkah komunikasi SAJI yang terdiri dari sapa, ajak berkomunikasi, jelaskan dan berikan informasi, memanfaatkan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi, dan membangun komunikasi multikanal. Dalam perencanaan strategi komunikasi, RSUD Sleman memperhatikan komponen-komponen komunikasi. Hal tersebut dilakukan untuk mendorong efektivitas komunikasi antara RSUD Sleman dengan masyarakat.

Sebagai komunikator RSUD Sleman mengelola komunikasi efektif dengan membangun komunikasi secara langsung dan komunikasi tidak langsung. Komunikasi tidak langsung dilakukan melalui media sosial resmi RSUD Sleman yaitu website [www.rsudsleman.slemankab.co.id](http://www.rsudsleman.slemankab.co.id), Instagram @rsudsleman, Facebook @Rsud Sleman, Youtube @RSUD Sleman, dan X @RSUD Sleman dan melalui media massa lokal di Yogyakarta, seperti Radar, Kedaulatan Rakyat, Harian Jogja, RRI, Bernas, dan Suara Merdeka. Hal tersebut menunjukkan bahwa RSUD Sleman menerapkan komunikasi multikanal, dimana RSUD Sleman memanfaatkan media cetak dan media online untuk penyebaran informasi. Sasaran media sosial Instagram dan X untuk kelompok usia 18-45 tahun, Facebook untuk kelompok usia 36-45 tahun, Youtube untuk kelompok usia 18-40 tahun, dan website untuk seluruh kalangan masyarakat. Di samping itu, sasaran umum untuk pelayanan RSUD Sleman adalah seluruh masyarakat Kabupaten Sleman dan sekitarnya.

RSUD Sleman mengemas pesan yang disampaikan dengan menarik dan selalu mengikuti tren di media. Hal tersebut agar pesan dapat diterima oleh masyarakat. Di samping itu, untuk menunjang komunikasi efektif terdapat langkah-langkah komunikasi yaitu SAJI yang terdiri dari sapa, ajak berkomunikasi, jelaskan dan berikan informasi. SAJI menjadi pedoman bagi seluruh pegawai RSUD Sleman dalam membangun komunikasi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

RSUD Sleman juga melaksanakan evaluasi yang dilakukan setiap 6 bulan sekali. Evaluasi dilakukan salah satunya untuk menganalisis respon audiens berupa kritik, saran, aduan, dan semacamnya yang dapat disampaikan melalui Hotline WA 081548500500, *Google Review*, komentar di media sosial, pesan pribadi, dan disampaikan secara langsung kepada RSUD Sleman. Hasil evaluasi yang dilakukan pada tahun 2024 menunjukkan bahwa tujuan komunikasi RSUD Sleman sudah tercapai dan dibuktikan dengan Keputusan Menteri Nomor 659 Tahun 2024 bahwa Hasil Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Pemerintah Daerah Tahun 2024 Kabupaten Sleman berada di peringkat 3. Tujuan tersebut dapat tercapai karena adanya strategi konkret yang direncanakan dan dilaksanakan dengan maksimal oleh RSUD Sleman.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian, terdapat saran yang diberikan oleh peneliti:

### a. Saran Akademis

Penelitian ini mengkaji strategi komunikasi yang dilakukan oleh RSUD Sleman untuk meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pelayanan prima. Namun, pelayanan yang diteliti masih bersifat luas sehingga fokus penelitian masih kurang spesifik. Oleh karena itu, pada penelitian selanjutnya perlu objek penelitian yang spesifik, seperti menganalisis strategi komunikasi melalui media sosial untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan begitu maka penelitian akan spesifik dan fokus pada strategi yang dilakukan dalam mengelola sosial media. Selain itu, durasi observasi mengenai penerapan komunikasi belum maksimal sehingga hasil yang diperoleh juga belum maksimal. Pada penelitian selanjutnya, observasi harus dilakukan dengan maksimal, seperti melakukan pemeriksaan langsung di RSUD Sleman

sehingga mengetahui komunikasi dari bagian pendaftaran hingga bagian akhir yaitu pembayaran.

b. Saran Praktis

Hasil penelitian ini memberikan saran untuk RSUD Sleman dalam meningkatkan pengelolaan sosial media. RSUD Sleman bersama Tim Kerja Humas diharapkan dapat mengaktifkan kembali sosial media X untuk penyebaran informasi. Hal tersebut karena sosial media X banyak digunakan oleh kelompok usia muda untuk mencari informasi, sehingga penyebaran informasi akan semakin efektif. Selain itu, diharapkan RSUD Sleman dapat meningkatkan kapasitas sumber daya manusia terkait pengelolaan media sosial agar RSUD Sleman terekspos lebih luas. Berdasarkan observasi langsung di RSUD Sleman, ditemukan pegawai yang belum melaksanakan langkah-langkah komunikasi dengan baik. Oleh karena itu, perlu adanya optimalisasi pelaksanaan langkah-langkah komunikasi SAJI kepada seluruh pegawai di RSUD Sleman. Optimalisasi dapat dilakukan dengan selalu mengingatkan untuk menerapkannya, seperti di seluruh ruangan wajib ada bingkai mengenai langkah-langkah komunikasi SAJI. Dengan hal tersebut diharapkan RSUD Sleman memiliki mutu pelayanan yang baik dan meningkatkan nilai survei kepuasan masyarakat. RSUD Sleman perlu memperhatikan kelengkapan indikator kepuasan masyarakat yang tercantum dalam kuesioner survei kepuasan agar dapat memastikan bahwa masyarakat benar-benar mendapatkan kepuasan dari pelayanan RSUD Sleman.