

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Dari hasil penelitian mengenai karakteristik responden, dapat ditarik beberapa kesimpulan penting yaitu mayoritas responden berada pada usia produktif (26 – 45 tahun). Kelompok usia ini merupakan pengguna layanan yang paling kritis, sehingga rumah sakit harus fokus pada kecepatan, ketepatan, dan kualitas layanan. Sebagian besar responden adalah perempuan, terutama dengan latar belakang pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga. Sedangkan untuk latar belakang pendidikan pasien tergolong menengah ke atas (SMA/SMK). Oleh karena itu, pemahaman karakteristik pasien rawat inap menjadi langkah awal yang sangat penting dalam menyusun strategi penanganan komplain di RSISJS.
2. Hasil penelitian ini memperlihatkan terdapat empat indikator kunci penanganan komplain (kecepatan, kewajaran/keadilan, empati, dan kemudahan menghubungi) serta kaitannya dengan kepuasan pasien rawat inap. Secara umum, keempat indikator dinilai baik oleh mayoritas responden, namun bila ditinjau lebih dalam kecepatan dan empati terbukti paling menentukan terhadap kepuasan pasien, sementara keadilan dan kemudahan menghubungi belum menunjukkan pengaruh signifikan secara statistik.
3. Kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari (RSISJS) pada penelitian ini tercermin berada pada kategori “puas”. Gambaran umum tersebut diperkuat oleh distribusi kategorikal yang menunjukkan bahwa

dominan responden menyatakan puas dan sangat puas, meskipun masih terdapat kategorikal yang menyatakan tidak puas serta cukup puas. Sumber-sumber pendorong kepuasan pada penelitian ini tersaji dalam alasan frekuensi kepuasan: “petugas yang responsif” menempati peringkat pertama, disusul “dokter visit sesuai jadwal”, “petugas tepat menyampaikan informasi” dan “ruangan luas dan nyaman”. Sehingga, secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien rawat inap RSISJS berada pada posisi yang menjanjikan dan memiliki potensi untuk ditingkatkan lebih lanjut melalui fokus pada dua pendorong utama: kecepatan dan empati dalam merespons masalah.

4. Secara deskriptif terlihat adanya korelasi atau hubungan antara penanganan komplain dan tingkat kepuasan pasien, akan tetapi untuk hasil pengaruh yang menggunakan analisis regresi binary logistik menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,053. Angka ini berada sedikit di atas batas signifikansi konvensional (0,05), sehingga secara statistik tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan pada model keseluruhan. Ketika variabel penanganan komplain dianalisis lebih mendetail per indikator, ditemukan bahwa dua indikator yakni kecepatan penanganan keluhan ($p=0,026$) dan empati terhadap pelanggan yang marah ($p=0,002$) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan untuk indikator keadilan dan kemudahan menghubungi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena hasil yang didapatkan secara statistik dengan nilai lebih dari 0,050. Dimana kesimpulannya ialah hipotesis diterima namun dengan catatan bahwa pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan

pasien lebih spesifik pada beberapa aspek, yaitu indikator kecepatan penanganan keluhan dan empati terhadap pelanggan yang marah.

6.2 Saran

1. Menetapkan metode SLA (*Service Level Agreement*) penanganan komplain rawat inap, misalnya: waktu respons awal ≤ 15 menit dan waktu penyelesaian ≤ 24 jam untuk komplain non-klinis.
2. Mempertahankan transparansi prosedur dengan cara menjelaskan langkah, *timeline*, dan dasar keputusan (misal, mengapa resep direvisi, mengapa kamar dipindah, mengapa menunggu administrasi lama dan sebagainya).
3. Mengadakan seminar atau workshop dengan tema "Membangun Kepercayaan Melalui Empati" dengan mengundang pakar psikolog atau konselor sebagai narasumber. Menerapkan pemberian insentif atau penghargaan kepada petugas yang menunjukkan sikap ramah dan pelayanan prima terhadap pasien maupun keluarga pasien
4. Mengoptimalkan saluran anonim (*QR code* di kamar/*bedside*, *hotline* tanpa identitas, kotak digital). Serta sediakan *status-tracking* komplain (nomor tiket, *update* otomatis via *WhatsApp*/SMS) agar pasien tahu progress meningkatkan rasa kontrol dan kepercayaan.