

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis data maka dapat diberikan beberapa

Kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Hipotesis 1 tidak diterima. Menunjukkan bahwa *health communication soft skills* tidak signifikan berpengaruh terhadap *complaint handling* pasien di rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa *health communication soft skills* mempengaruhi *complaint handling* pasien yang dilihat nilai $\gamma = 0.117$. Keluhan yang terjadi diperlukan implementasi langsung dari masalah pasien sehingga bentuk intervensi komunikasi cenderung belum dapat diterima oleh pasien sehingga yang dibutuhkan Tindakan penyelesaian.
- 2) Hipotesis 2 diterima. Menunjukkan bahwa *health communication soft skills* signifikan mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit yang ditunjukan dengan nilai lamda $\gamma = 0.378$.
- 3) Hipotesis 3 diterima. Memberikan Gambaran bahwa sarana dan prasarana signifikan mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit yang dilihat dari nilai $\gamma = 0.334$. Sarana prasarana yang mengikuti perkembangan teknologi cenderung lebih diminati pasien dan dipersepsikan puas bagi pasien.
- 4) Hipotesis 4 tidak diterima. Memberikan informasi bahwa *complaint handling* tidak signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien di rumah sakit yang dilihat dari nilai $\gamma = -0.110$. Kepuasan cenderung pada aspek sarana dan prasarana yang tersedia di rumah sakit.

- 5) Hipotesis 5 tidak diterima. Menjelaskan bahwa *health communication soft skills* tidak efektif mempengaruhi kepuasan pasien melalui penguatan complain handling pasien dirumah sakit. Kemungkinan kepuasan pasien cenderung pada aspek sarana dan prasarana serta teknologi modern yang digunakan rumah sakit dalam operasional pelayanan kepada pasien.

5.2 Saran

5.2.1 Teoritis

Disarankan untuk penelitian selanjutnya dengan memperluas penerapan ketrampilan soft skill yang dikembangkan Syyrilä et al., 2023 rumah sakit dalam implementasi setiap pelayanan yang diberikan kepada pasien dirumah sakit, sehingga disarankan untuk penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian terkait efektifitas penanganan keluhan dan sarana prasarana pelayanan rumah sakit.

5.2.2 Praktis

Bagi petugas medis, perawat, dan administrative mengaplikasikan *communication soft skills* dalam setiap berinteraksi dengan pasien dan keluarga pasien seperti memberikan pelayanan, melakukan tindakan medis, memberikan penjelasan administrative, menjelaskan tindakan yang akan dilakukan terhadap pasien

5.2.3 Sosial

Memberikan pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat, komunikasi yang tertata, sarana prasarana yang lengkap dan baik, serta penanganan *complaint*

yang tersedia sesuai dengan harapan customer sehingga pasien akan puas terhadap pelayanan yang diberikan dan outputnya adalah patient loyalty.