

**PENGARUH *COMMUNICATION SOFT SKILLS*, PELAYANAN
SARANA PRASARANA, *COMPLAINT HANDLING* TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT**

Thesis

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Magister Ilmu Komunikasi



oleh

Rita Kartika Sari

Nim : 14040123410038

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS
DIPONEGORO SEMARANG
2026**

LEMBAR PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH (TESIS)

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : Rita Kartika Sari
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14040123410038
3. Tempat / Tanggal Lahir : Karanganyar, 20 April 1978
4. Departemen / Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Tesis) yang saya tulis berjudul :

“ Pengaruh *Communication Soft Skills*, Pelayanan Sarana Prasarana, *Complaint Handling* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit ”

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya dibuktikan dengan turnitin dibawah 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 6 Januari 2026

Pembuat Pernyataan,



Rita Kartika Sari
NIM:14040123410038

HALAMAN PERSETUJUAN

Pengaruh *Communication Soft Skills*, Pelayanan Sarana Prasarana,
Complaint Handling Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah
Sakit

TESIS

Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar

Magister Ilmu Komunikasi (M.I.Kom)

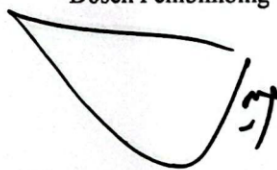
Disusun Oleh:

Rita Kartika Sari

14040123410038

Telah disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. Drs. Ngatno, M.M.
NIP. 196205061988031006

HALAMAN PENGESAHAN

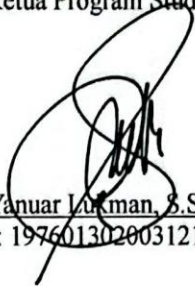
Judul Thesis : Pengaruh *Communication Soft Skills*, Pelayanan Sarana
Prasarana, *Complaint Handling* Terhadap Kepuasan Pasien
Rawat Inap Di Rumah Sakit

Nama Penyusun : Rita Kartika Sari

NIM : 14040123410038

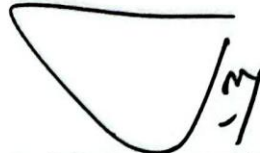
Semarang 6 Januari 2026

Ketua Program Studi



Dr. Yanuar Lukman, S.Sos., Msi.
NIP : 197601302003121002

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. Drs. Ngatno, M.M.
NIP : 196205061988031006

Dosen Penguji

S. Rouli Manalu, S.Sos., McommSt., Ph.D.
NIP : 198209282005012001

()

Nurist Surayya Ulfa, S.Sos., M.Si., PhD
NIP : 198211122009122007

()

Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.
NIP : 197603302003122001

()

MOTTO

*"Sebaik-baiknya manusia adalah yang bermanfaat bagi
orang lain."*

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur dan terima kasih, penulis mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, dan kekuatan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul "**PENGARUH *COMMUNICATION SOFT SKILLS*, PELAYANAN SARANA PRASARANA, *COMPLAINT HANDLING* TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT**". Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Magister Ilmu Komunikasi di Universitas Diponegoro, dan merupakan langkah penting dalam perjalanan penulis untuk mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai perumahsakitan.

Proses penyelesaian tesis ini tidaklah mudah, karena melibatkan penelitian yang mendalam, analisis yang cermat, serta pemahaman yang baik tentang teori-teori komunikasi dan pemberitaan media. Penulis menyadari bahwa tidak mungkin karya ini dapat diselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak yang berperan penting dalam setiap tahap penyusunan tesis ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi, baik langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyusunan tesis ini.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Yanuar Luqman, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan dukungan dan pengarahan yang sangat berharga selama proses penyelesaian studi ini.
2. Prof. Dr. Drs. Ngatno, MM. selaku pembimbing, yang dengan sabar memberikan bimbingan, kritik konstruktif, dan arahan yang sangat berharga dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. S Rouli Manalu, M.Comm.St, Ph.D, selaku penguji tesis yang telah memberikan masukan berharga dan perspektif yang memperkaya analisis dalam tesis ini.
4. Nurist Surayya Ulfa, S.Sos., M.Si., Ph.D. selaku penguji tesis yang telah

memberikan masukan berharga dan perspektif yang memperkaya analisis dalam tesis ini.

5. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si. selaku penguji tesis yang telah memberikan masukan berharga dan perspektif yang memperkaya analisis dalam tesis ini.
6. Seluruh dosen Magister Ilmu Komunikasi Universitas Diponegoro, yang telah memberikan ilmu dan inspirasi yang tak ternilai harganya selama studi ini.
7. Orangtua, suami, anak, adik, dan sahabat yang selalu menjadi sumber kekuatan, memberikan dukungan tanpa henti, baik dalam bentuk materi maupun semangat, yang membuat segala tantangan terasa lebih ringan.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan dan dukungannya yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif, baik untuk pengembangan ilmu pengetahuan maupun untuk khalayak yang membutuhkan.

Semarang, 6 Januari 2026

Rita Kartika Sari

NIM : 14040123410038

ABSTRAK

Penerapan komunikasi efektif, *soft skills & complaint handling* oleh professional pemberi asuhan merupakan salah satu bentuk budaya keselamatan dalam pemberian pelayanan kesehatan di rumah sakit dalam menjamin kepuasan pasien. Kepuasan merupakan keyakinan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Penelitian bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Communication Soft Skills*, Pelayanan Sarana Prasarana, *Complaint Handling* Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit.

Metode penelitian desain rancangan *cross sectional*. Pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara kepada responden dengan instrumen kuesioner terstruktur yang meliputi *communication soft skills*, pelayanan, sarana, prasarana, *complaint handling* dan kepuasan pasien. Populasi penelitian pasien yang berobat ke rumah sakit secara random. Sampel penelitian yang dilakukan sebesar 140 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eklusi. Pengumpulan data *Communication Soft Skills*, sarana dan prasarana, *complaint handling* dan kepuasan. Analisis data dilakukan dengan analisis univariat, analisis bivariat dan analisis multivariat. Analisis bivariat dilakukan dengan uji korelasi pearson dan multivariat dengan SEM dengan tingkat kepercayaan 95% confidence interval (CI).

Berdasarkan jawaban responden pada variable *Communication soft skills*, sarana dan prasarana, *Complaint Handling* dan kepuasan pasien jawaban responden sebagian besar setuju dan sangat setuju. Tidak Terdapat hubungan yang signifikan antara *Health Communication soft skills* dengan *complaint handling* $\lambda = 0.117$ dan kepuasan pasien $\lambda = 0.378$. Terdapat pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan pasien $\lambda = 0.334$. Tidak terdapat pengaruh *complaint handling* terhadap kepuasan pasien $\lambda = -0.110$.

Hipotesis 1. Tidak Diterima. Tidak Adanya pengaruh yang signifikan antara *communication soft skills* signifikan berpengaruh terhadap *complaint handling* di rumah sakit. Hipotesis 2 diterima. Menunjukkan bahwa *communication soft skills* signifikan memengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit. Hipotesis 3 diterima. Memberikan Gambaran bahwa sarana dan prasarana signifikan memengaruhi kepuasan pasien. Hipotesis 4 tidak diterima. Memberikan informasi bahwa *complaint handling* tidak signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Hipotesis 5 tidak diterima. Menjelaskan bahwa *communication soft skills* tidak efektif mempengaruhi kepuasan pasien melalui *complaint handling* pasien di rumah sakit.

Kata Kunci : *Communication Soft Skills. Sarana prasarana, Complaint Handling, Kepuasan Pasien*

ABSTRACT

Soft skill communication relates to social skills, communication abilities, and social intelligence. The application of effective communication, soft skills, and complaint handling by healthcare professionals is one aspect of the patient safety cultures in hospital healthcare services, aimed at ensuring patient satisfaction. Satisfaction reflects the consumer's belief in the quality of services provided by the hospital. This study aims to examine the influence of Health Communication Soft Skills, Facilities and Infrastructure Services, and Complaint Handling on Patient Satisfaction in Hospitals.

This research used a cross-sectional design. Primary data was collected through interviews using a structured questionnaire, which included variables such as Health Communication Soft Skills, Services, Facilities and Infrastructure, Complaint Handling, and Patient Satisfaction. The study population was consisted of patients receiving treatment at a hospital, with samples selected randomly. The final sample was included 140 respondents who met the inclusion and exclusion criteria. Data on Health Communication Soft Skills, facilities and infrastructure, complaint handling, and satisfaction were collected through interviews. The data were analysed using univariate, bivariate, and multivariate analysis. Bivariate analysis was conducted using Pearson correlation, and multivariate analysis using Structural Equation Modelling (SEM) with a 95% confidence interval (CI).

Based on the respondent answers regarding the variables of soft skill communication, facilities and infrastructure, complaint handling, and patient satisfaction, the majority of responses were agreed or strongly agreed. There was no significant relationship between soft skill communication and patient complaints ($\lambda = 0.117$) and patient satisfaction ($\lambda = 0.378$). Facilities and infrastructure also significantly influenced patient satisfaction ($\lambda = 0.334$). However, complaint handling did **not** have a significant direct effect on patient satisfaction ($\lambda = -0.110$). Hypothesis 1 is not accepted: soft skills no significantly influence patient complaint handling in hospitals. Hypothesis 2 is accepted: soft skills significantly affect patient satisfaction in hospitals. Hypothesis 3 is accepted: facilities and infrastructure significantly affect patient satisfaction. Hypothesis 4 is rejected: complaint handling does not significantly and directly influence patient satisfaction. Hypothesis 5 is rejected: soft skill communication no effectively influences patient satisfaction through complaint handling.

Keywords: Health Communication Soft Skills, Facilities and Infrastructure, Complaint Handling, Patient Satisfaction

DAFTAR ISI

JUDUL TESIS

LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
MOTTO.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Keaslian Penelitian	12
1.2 Perumusan Masalah.....	20
1.3 Tujuan Penelitian	20
1.4 Manfaat Penelitian.....	21
1.5 Tinjauan Pustaka <i>Health Communication</i> , Sarana Prasarana, <i>complaint Handling</i>	22
1.6 Sarana Prasarana.....	35
1.7 Penanganan Keluhan (<i>Complaint Handling</i>).....	38
1.8 Kepuasan Pasien	41
1.9 Kerangka Pemikiran	46
1.10 Hipotesis Penelitian	49
1.11 Definisi Konseptuan dan Definisi Operasional	49
1.12 Metode Penelitian	50
BAB II	
GAMBARAN UMUM DAN SETTING PENELITIAN	68
2.1. Sejarah dan Eksistensi	68
2.2. Pelayanan	69
2.3. Standart Pelayanan Publik RSUD Kota Salatiga	73
2.4. Kinerja Pelayanan	85
BAB III.....	87
HASIL PENELITIAN.....	87
3.1. Analisis Diskriptif Instrumen Penelitian.....	87
3.2. Hasil Uji Validitas.....	95

BAB IV	109
ANALISIS / PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	109
4.1 ANALISIS PENELITIAN	109
4.2 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	118
BAB V	151
PENUTUP	151
5.1 Kesimpulan	151
5.2 Saran	152
DAFTAR PUSTAKA.....	155

DAFTAR TABEL

Tabel. 1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) RSUD Kota Salatiga ...	9
Tabel. 2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Rawat Inap RSUD Kota Salatiga.....	10
Tabel. 3 Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan Pendidikan, jenis kelamin, usia, jenis pembayaran	80
Tabel. 4 Distribusi Penyebaran Jawaban Subjek Penelitian pada Variabel <i>Communication Soft Skills</i>	82
Tabel. 5 Distribusi Frekuensi Sarana dan Prasarana Pelayanan Rumah Sakit	84
Tabel. 6 Distribusi Penyebaran Jawaban Subjek Penelitian pada Variable <i>Complaint Handling</i> Pelayanan Rumah Sakit	85
Tabel. 7 Distribusi Penyebaran Jawaban Subjek Penelitian pada Variabel Kepuasan Pelayanan Rumah Sakit.....	87
Tabel. 8 Keadaan uji validitas dan reliabilitas masing-masing indikator dalam pengukuran <i>communication soft skills</i>	90
Tabel. 9 Keadaan Uji Validitas dan Reliabilitas Masing-Masing Indikator dalam Pengukuran Sarana dan Prasarana	91
Tabel. 10 Keadaan Uji Validitas dan Reliabilitas Masing-Masing Indikator dalam Pengukuran Penanganan Keluhan/ <i>Complaint Handling</i>	92
Tabel. 11 Keadaan Uji Validitas dan Reliabilitas Masing-Masing Indikator dalam Pengukuran Kepuasan Pasien.....	93
Tabel. 12 Pengaruh Variable <i>Communication Soft Skills</i> , Sarana Prasaranan dan <i>Complaint Handling</i> terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Di Rumah Sakit	94
Table. 13 Pengaruh Antara Variable <i>Communication Soft Skills</i> terhadap Variable <i>complaint handling</i> dan Kepuasan Pasien	97
Tabel. 14 Pengaruh <i>Communication Soft Skills</i> terhadap kepuasan pasien...	99
Tabel. 15 Pengaruh Variabel <i>Communication Soft Skills</i> terhadap <i>Complaint Handling</i> Pelayanan Pasien Di Rumah Sakit	101
Tabel. 16 Hubungan Antara Variable <i>Communication Soft Skills</i> terhadap kepuasan pelayanan pasien di rumah sakit	102

Tabel. 17 Pengaruh Antara Variabel Sarana Prasaranan terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien di Rumah Sakit	104
Tabel. 18 Tidak terdapat Pengaruh antara Variabel <i>Complaint Handling</i> terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien di Rumah Sakit	106
Tabel. 19 Pengaruh Antara <i>Communication Soft Skills</i> terhadap Kepuasan Pasien Melalui Variabel Moderator <i>Complaint Handling</i>.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar. 1.1 Analisis <i>communication soft skills</i> terhadap kepuasan pasien ..	50
Gambar. 3.1 Hasil analisis permodelan dampak <i>Communication Soft Skills</i> (A) terhadap kepuasan pasien di rumah sakit (D)	96
Gambar. 3.2 Hasil analisis permodelan dampak <i>Communication soft skills</i> (X1) terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.....	98

DAFTAR LAMPIRAN

1. KUESIONER	149
2. Dokumentasi	154
3. ETHICAL CHLEARANCE	159
4. HASIL ANALISIS KARAKTERISTIK	16