

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan dari perolehan data wawancara maka peneliti menarik kesimpulan yaitu sebagai berikut.

1. Implementasi Alur dari penanganan keluhan (*handling complaint*) di Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri cukup baik yakni dengan melakukan respon yang cepat dari komplain yang diajukan pasien secara langsung dengan dengan melapor langsung ke ruangan *handling complaint* maupun melalui media *online* melalui whatsapp, instagram, *google review*, dan *form*. Namun, pada pelaksanaannya, *handling complaint* di Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri masih perlu ditingkatkan lagi dikarenakan masih saja ditemui komplain serupa dan berulang oleh para pasien baik terkait sarana prasarana yang belum memadai, dokter yang datang tidak sesuai jadwal, maupun terkait petugas yang kurang cakap dalam melayani pasien.
2. Hambatan komunikasi yang sering terjadi di RSKB Ropanasuri adalah hambatan semantik dan hambatan manusiawi. Hambatan semantik yang terjadi seperti miskomunikasi antara petugas rumah sakit dengan pasien terkait informasi masa rujukan dan atau poli yang salah yang menyebabkan pasien merasa bingung atau tidak diberi informasi yang cukup. Lalu, hambatan manusiawi terjadi ketika pasien dari luar daerah tidak mengikuti prosedur yang benar, seperti langsung datang ke Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri tanpa melalui rumah sakit daerah terlebih dahulu, yang dapat menyebabkan kebingungan terutama terkait prosedur pasien yang memiliki kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

## 6.2 Saran

Setelah melakukan sederet penelitian, observasi dan interview lapangan, saran yang dapat penulis berikan sebagai masukan untuk penelitian kedepannya serta perbaikan *Handling Complaint* RS. Khusus Bedah Ropanasuri adalah :

- a. RSKB Ropanasuri perlu melakukan pelatihan kepada petugasnya terutama terkait penanganan komplain yang efektif, keterampilan komunikasi persuasif, serta pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan kepuasan dari pasien agar pelayanan dapat lebih maksimal lagi. Rumah sakit perlu meningkatkan dan melengkapi fasilitas layanan seperti ruang tunggu dokter yang dapat diperluas agar para pasien dapat lebih nyaman lagi ketika menunggu.
- b. Rumah sakit dapat memaksimalkan program PIPP (Petugas Pemberi Informasi dan Penanganan Pengaduan Rumah Sakit) agar lebih siap dalam menjembatani kesenjangan informasi dan memastikan pasien mendapatkan informasi dan perawatan yang tepat. RS. Khusus Bedah Ropanasuri memerlukan panduan berkomunikasi yang baik terhadap pasien atau pengunjung, agar sesuai dengan pedoman sehingga seluruh komplain yang terjadi bisa teratasi dengan baik.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk melakukan penelitian pada rumah sakit yang lebih besar seperti rumah sakit tipe B atau tipe A, agar dapat melihat komplain-komplain yang lebih kompleks pada rumah sakit tersebut.