

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, diperoleh beberapa poin utama yang menjadi kesimpulan dari penelitian ini:

- 1) Keberhasilan Program *Home Visite* dalam Membangun Kepercayaan Pasien
Program *home visite* yang dilaksanakan oleh PR RSI Sakinah telah berhasil membangun kepercayaan pasien secara signifikan. Hal ini terlihat dari penurunan jumlah keluhan yang diajukan oleh pasien setelah pelaksanaan program. Evaluasi dampak triwulanan menunjukkan bahwa keluhan pada unit-unit tertentu mengalami penurunan, yang mencerminkan perubahan perilaku pasien menjadi lebih puas dan loyal terhadap layanan RSI Sakinah. Kepercayaan pasien tidak hanya dibangun melalui mutu layanan medis, tetapi juga melalui pendekatan komunikasi yang empatik, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan individu pasien.
- 2) Peran Komunikasi Empati dalam Penanganan Keluhan
Salah satu faktor utama keberhasilan program ini adalah kemampuan PR RSI Sakinah dalam menyampaikan informasi secara langsung dan personal. Pendekatan ini membuat pasien merasa lebih dihargai dan didengarkan, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan. Ibu Erni Nur Safitri, salah satu informan dalam penelitian ini, menyatakan bahwa penjelasan yang diberikan oleh petugas sangat jelas dan mudah dipahami, sehingga ia merasa didengarkan dan dihargai. Hal ini menunjukkan bahwa taktik komunikasi yang digunakan telah berhasil menciptakan pengalaman positif bagi pasien.
- 3) Konsistensi Layanan sebagai Faktor Kunci
Konsistensi dalam memberikan layanan dan menindaklanjuti solusi atas keluhan pasien menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan. Tim PR RSI Sakinah menunjukkan integritas dengan menepati janji perbaikan layanan dan memberikan tindak lanjut yang nyata. Misalnya, Ibu

Erni Nur Safitri menyatakan bahwa ia kembali percaya kepada RSI Sakinah setelah kunjungan tim *PR* ke rumahnya. Hal ini menunjukkan bahwa konsistensi dalam tindakan dan komunikasi memiliki dampak besar dalam membangun loyalitas pasien.

4) Pendekatan Personal dan Adaptif

Program *home visite* tidak hanya berfokus pada solusi teknis medis tetapi juga melibatkan pendekatan komunikasi yang adaptif terhadap latar belakang sosial, budaya, dan pendidikan pasien. Strategi ini mencerminkan pemahaman mendalam terhadap karakteristik psikografis pasien, seperti nilai-nilai, minat, dan gaya hidup individu. Pendekatan personal ini membantu *PR* RSI Sakinah dalam mengidentifikasi akar masalah dan memberikan solusi yang tepat, sehingga meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, program *home visite* di RSI Sakinah telah berhasil membangun kepercayaan pasien melalui penanganan keluhan yang sistematis, personal, dan responsif. Program ini tidak hanya membantu mengidentifikasi masalah internal dan eksternal, tetapi juga menciptakan peluang untuk memperbaiki layanan dan membangun hubungan harmonis antara pasien dan rumah sakit. Keberhasilan ini menjadikan program *home visite* sebagai model yang efektif untuk membangun kepercayaan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan.

5.2 Saran

1. Saran Akademis untuk Mahasiswa

a. Pengembangan Teori Strategi Komunikasi *PR*

Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman tentang strategi komunikasi *PR* dalam konteks pelayanan kesehatan. Mahasiswa ilmu komunikasi dapat memanfaatkan temuan ini sebagai referensi untuk mengeksplorasi hubungan antara komunikasi interpersonal dan kepercayaan pelanggan di sektor lain, seperti pendidikan, perhotelan, atau industri jasa lainnya. Penelitian lanjutan dapat difokuskan pada

pengembangan model komunikasi yang adaptif terhadap karakteristik psikografis dan demografis publik sasaran.

2. Saran untuk Rumah Sakit Islam (RSI) Sakinah Kabupaten Mojokerto

Penelitian ini menunjukkan bahwa program *home visite* memiliki dampak signifikan dalam membangun kepercayaan pasien melalui penanganan keluhan secara personal, responsif, dan empatik. Oleh karena itu, ada beberapa saran yang dapat diterapkan oleh manajemen RSI Sakinah untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan dengan pasien:

a. Peningkatan Transparansi Kebijakan BPJS

Salah satu tantangan eksternal yang sulit dikontrol adalah kebijakan BPJS. Untuk mengatasi hal ini, peneliti menyarankan agar *PR* RSI Sakinah memberikan edukasi yang lebih jelas kepada pasien terkait kebijakan BPJS. Misalnya, dengan menyediakan sesi konsultasi atau materi edukasi (video atau infografis) yang mudah dipahami.

b. Konsistensi dalam Menepati Janji Perbaikan Layanan

Salah satu faktor keberhasilan program *home visite* adalah konsistensi dalam menepati janji perbaikan layanan. *PR* RSI Sakinah disarankan untuk terus menjaga konsistensi ini dengan melakukan evaluasi berkala terhadap tindak lanjut solusi yang diberikan kepada pasien. Hal ini akan memperkuat citra rumah sakit sebagai institusi yang dapat diandalkan.

3. Saran untuk Penelitian Lain

a. Perluasan Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada program *home visite* di RSI Sakinah. Peneliti menyarankan agar penelitian lanjutan dapat memperluas fokusnya ke rumah sakit lain di wilayah yang berbeda untuk melihat apakah strategi serupa dapat diterapkan secara universal. Selain itu, penelitian dapat mencakup analisis dampak jangka panjang dari program ini terhadap loyalitas pasien.

b. Pengembangan Metode Penelitian

Peneliti menyarankan agar penelitian lanjutan menggunakan metode campuran (*mixed methods*) yang menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif

tentang efektivitas program *home visite*. Misalnya, dengan menggunakan survei kepuasan pasien sebagai data kuantitatif dan wawancara mendalam sebagai data kualitatif.