

## BAB VII

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Bauran pemasaran pasien poli rawat jalan RS Unand sebagian besar berkategori baik. Semua variabel dari bauran pemasaran mempunyai kategori baik >50% kecuali variabel promotion.
2. Persepsi pasien mengenai bauran pemasaran pasien poli rawat jalan RS Unand adalah cukup baik, tetapi pada masing-masing variabel terdapat saran dan masukan yang harus dibenahi kedepannya oleh RS Unand.
3. Loyalitas pasien poli rawat jalan RS Unand sebagian besar berkategori baik.
4. Persepsi pasien mengenai loyalitas pasien poli rawat jalan RS Unand adalah cukup baik, tetapi ada beberapa saran dan masukan yang harus dibenahi kedepannya oleh RS Unand.
5. Pengaruh bauran pemasaran terhadap loyalitas adalah secara simultan seluruh variabel bauran pemasaran mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien poli rawat jalan RS Unand.
6. Strategi pemasaran RS Unand adalah strategi intensif (penetrasi pasar, pengembangan pasar dan pengembangan produk) atau strategi integratif (integrasi ke belakang, integrasi kedepan dan integrasi horizontal).

#### B. Saran

##### Untuk Rumah Sakit Universitas Andalas

Saran untuk RS Unand adalah agar bisa melaksanakan strategi yang disarankan agar dapat meningkatkan kunjungan unit poli rawat jalan Rumah Sakit dan melakukan monitoring serta evaluasi secara berkelanjutan kepada setiap poli layanan mulai dari hulu hingga ke hilir. Adapun saran-saran untuk RS Unand agar dapat meningkatkan kunjungan unit poli rawat jalan adalah :

**Tabel 7. 1 Saran Untuk Rumah Sakit Universitas Andalas**

<b>No</b>	<b>Saran</b>	<b>Penanggung Jawab</b>
1	Mamasukkan Pemasaran/ <i>Marketing</i> kedalam struktur organisasi Rumah Sakit Universitas Andalas setingkat Direktur Bagian	Rektor beserta jajaran Universitas Andalas dan Direktur Utama
2	Mamasukkan Bagian Pendidikan, Pelatihan dan Pengembangan serta Penelitian kedalam struktur organisasi Rumah Sakit Universitas Andalas setingkat Direktur Bagian	Rektor beserta jajaran Universitas Andalas dan Direktur Utama
3	Perekrutan SDM yang baik dan pelatihan softskill guna meningkatkan komitmen	Bagian SDM. Bagian pendidikan, pelatihan dan pengembangan
4	Memberikan pelatihan dan pemahaman mengenai bauran pemasaran kepada semua staff di Rumah Sakit Universitas Andalas	Bagian pendidikan, pelatihan dan pengembangan, Bagian Humas, dan Tim Marketing
5	Refreshing alur pelayanan, SPM dan pelaksanaan monev yang berkelanjutan pada masing-masing unit yang terkait dengan pelayanan rawat jalan RS Unand	Semua Kepala Ruangan dan semua Kepala Instalasi. Bagian Monev Yanmed dan Monev Yankep
6	Pelatihan dalam pengembangan softskill dan peningkatan komitmen SDM yang ada di Rumah Sakit Unand	Bagian pendidikan, pelatihan dan pengembangan
7	Mengintegrasikan SDM yang unggul dengan teknologi	Bagian pendidikan, pelatihan dan pengembangan. Bagian SIMRS
8	Percepatan SIMRS terintegrasi, transparan dan akuntabel	Bagian SIMRS
9	Memaksimalkan edukasi dan pemberian informasi ke masyarakat via sosial media serta ke tenaga kesehatan di rumah sakit diseluruh Sumatera Barat	Bagian Humas dan Promkes. Tim Marketing
10	Membuka jadwal poli rawat jalan di sore hingga malam hari dan pada hari sabtu-minggu	Direktur Utama, Direktur Pelayanan Medik
11	Pengoptimalan Fungsi Tim Marketing RS Unand yang baru	Direksi dan Tim Marketing
12	RS Unand menjadi Tipe-B	Direktur Utama
13	Memperkuat layanan unggulan onkologi terpadu	Direktur Pelayanan Medik
14	Menjalin kerjasama untuk penambahan alat Linac	Direktur Umum, Sumber Daya dan Pendidikan. Direktur Perencanaan dan Keuangan
15	Membuka layanan intensif dan medical tourism	Direktur utama

16	Menjalin kerjasama untuk pengadaan alat	Direktur Umum, Sumber Daya dan Pendidikan. Direktur Perencanaan dan Keuangan
17	Menjalin kerjasama dengan berbagai pihak dalam meningkatkan akses ke RS Unand	Bagian Humas dan Promkes. Tim Marketing
18	Membuat dan mengelaborasi pusat keramaian di sekitar RS Unand, seperti taman digital 24 jam, asrama dan tempat makanan.	Wali Amanah Universitas Andalas, Rektor beserta jajaran Universitas Andalas dan Direksi Rumah Sakit Universitas Andalas

### C. Keterbatasan Penelitian

1. Belum dapat diwawancarainya informan ahli dari luar Provinsi Sumatera Barat yang mempunyai kemampuan dan pengalaman yang luas di bidang manajemen rumah sakit. Ini bertujuan agar ahli tersebut dapat menilai dan membandingkan poli rawat jalan RS Universitas Andalas dengan poli RS lain di provinsi luar, serta mendapatkan *insight* atau perspektif tambahan bagi penelitian ini.
2. Penelitian ini terbatas melihat dari sudut pandang angka kunjungan poli rawat jalan RS Unand, tidak melihat dari sudut pandang biaya. Oleh karena itu disarankan untuk penelitian berikutnya melihat dari sudut pandang cost atau pembiayaan.
3. Penelitian ini terbatas hanya pada strategi peningkatan kunjungan di poli rawat jalan RS Unand, maka disarankan untuk penelitian berikutnya untuk meneliti strategi peningkatan pada igd ataupun rawat inap.