

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor yang dipertimbangkan dalam pengembangan strategi bauran pemasaran jasa MCU di rumah sakit SPH terbentuk sebanyak 12 faktor dari 50 indikator yang dikembangkan dari 7 variabel bauran pemasaran jasa yaitu produk, harga, tempat, promosi, personil, bukti fisik, dan proses. Faktor yang terbentuk tersebut adalah (1) faktor kompetensi dokter, (2) faktor kompetensi petugas, (3) faktor prosedur administrasi, (4) faktor publikasi promosi, (5) faktor tawaran paket MCU, (6) faktor harga kompetitif, (7) faktor kenyamanan tempat pelayanan, (8) faktor kelengkapan sarana pendukung, (9) faktor dialog interaktif, (10) faktor citra rumah sakit, (11) faktor jaminan keamanan, dan (12) faktor prosedur MCU.
2. Faktor yang menjadi prioritas atau yang dominan dalam pengembangan strategi bauran pemasaran jasa MCU di rumah sakit SPH adalah faktor kompetensi dokter dengan *eigenvalue* sebesar 14.031 dan variansi sebesar 10.430%.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian ini, maka penulis mengajukan beberapa hal agar terjadi peningkatan kunjungan pasien MCU di Rumah sakit SPH pada masa yang akan datang. Untuk itu disarankan pihak Rumah Sakit Semen Padang Hospital mempertimbangkan beberapa hal yaitu :

1. Untuk meningkatkan kompetensi dokter, Dept SDM rumah sakit perlu membuat program yang berkesinambungan untuk mengembangkan pendidikan dan pelatihan untuk para dokter terutama terkait dengan pelayanan

MCU seperti pelatihan hiperkes, pelatihan fitwork, serta setiap dokter wajib menerapkan standar 3 S (senyum, sapa, salam) kepada pasien.

2. Untuk meningkatkan kompetensi petugas, Dept SDM rumah sakit perlu membuat program untuk mengembangkan kompetensi petugas dengan melakukan pelatihan kepada staf pendukung agar mampu memberikan pelayanan kepada pasien dan menerapkan menerapkan standar 3 S (senyum, sapa, salam) kepada pasien. Di samping itu, perlunya update pelatihan dari sistim SIMRS sehingga seluruh staf familiar dalam menjalankan program tersebut. Selain itu, juga dapat memberikan penghargaan bagi petugas yang berprestasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pasien melalui penilaian-penilaian tertentu.
3. Untuk meningkatkan kecepatan dalam prosedur administrasi dengan merubah penempatan operator yang ada di counter informasi dan menambah petugas untuk informasi di counter informasi sekaligus sebagai customer care, serta menerapkan alur layanan administrasi MCU yang cepat dan tepat yaitu satu pintu sehingga semua layanan administrasi MCU terintegrasi dalam satu ruangan saja.
4. Untuk meningkatkan publikasi promosi dengan jalan melakukan pengembangan promosi MCU melalui aplikasi media online seperti gadget dan bekerjasama dengan telkomsel seperti sms broadcast sehingga pasien dapat mengetahui manfaat dari mcu. Melakukan pendataan kepada seluruh pasien yang telah melakukan MCU di SPH sekaligus melakukan *reminding* kepada pasien tersebut pada tahun berikutnya untuk melakukan MCU baik melalui telepon ataupun sms broadcast. Menjadikan seluruh staf yang ada di rumah sakit sebagai marketing dimasing-masing bidangnya (dokter, perawat, admisi, security, ISS, dsbnya)
5. Untuk meningkatkan tawaran paket MCU dengan jalan mengembangkan beberapa paket layanan MCU terutama paket khusus pada hari besar nasional, paket narkoba (3 parameter dan 6 parameter), MCU jantung, MCU ginjal, dll, selain dari paket yang telah ada di brosur MCU SPH. Perlu menyiapkan petugas khusus untuk pelayanan paket -paket eksekutif dimana pasien didampingi dalam mendapat pelayanan MCU.

6. Untuk memperhatikan harga yang lebih kompetitif dengan terus melakukan evaluasi tarif layanan MCU setiap tahunnya serta bekerjasama dengan laboratorium setempat dalam hal layanan MCU, dan upgrade pelatihan untuk tim unit cost dalam menghitung tarif sehingga harga yang dikeluarkan menjadi harga bersaing dan stabil.
7. Untuk memperhatikan kenyamanan tempat pelayanan adanya komitmen yang kuat baik dari tim MCU maupun dokter dalam memberikan layanan yang dapat memuaskan customer. Perlu dipertimbangkan untuk menyediakan tempat layanan MCU eksekutif yang memang one stop service dengan tim dokter serta petugas yang mampu berkomunikasi dengan baik.
8. Untuk memperhatikan kelengkapan sarana pendukung dengan melakukan maintenance dari alat-alat sarana pendukung. Perlu mempertimbangkan dalam melengkapi peralatan untuk melakukan MCU dengan menyiapkan anggaran untuk perencanaan pembelian Mobile X-ray agar dapat melakukan MCU ditempat bagi perusahaan-perusahaan sehingga pasien dapat merasa nyaman.
9. Meningkatkan kegiatan dialog interaktif baik di radio dengan waktu 1 x seminggu dengan durasi 1 jam. Perlu dipertimbangkan melakukan kerjasama dengan televisi lokal maupun nasional agar keberadaan SPH dikenal diseluruh nusantara.
10. Meningkatkan citra rumah sakit dengan jalan meningkatkan kualitas pelayanan serta kualitas kinerja humas dan marketing rumah sakit sehingga pasien lebih memilih MCU ke SPH dari pada rumah sakit lain bahkan tidak perlu memeriksakan kesehatan ke luar negeri.
11. Meningkatkan jaminan keamanan dengan jalan meningkatkan sistem keamanan dari gerbang masuk sampai ke ruangan pelayanan dengan memasang dan mengaktifkan CCTV, serta melakukan pengontrolan keamanan oleh pihak security rumah sakit baik diluar gedung maupun didalam gedung. Perlu dipertimbangkan petugas keamanan untuk didepan lift atau didalam lift.
12. Untuk mempermudah prosedur MCU dengan jalan membedakan pelayanan kepada pasien MCU yang menggunakan jasa dokter spesialis. Selain itu memastikan ketepatan waktu pengeluaran hasil MCU pasien sesuai dengan target, yaitu 3 x 24 jam.

