

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Sikap pasien memiliki pengaruh yang signifikan dengan minat berkunjung ulang pasien di poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang.
2. Citra merek memiliki pengaruh yang signifikan dengan persepsi nilai pasien.
3. Citra merek memiliki pengaruh yang signifikan dengan minat berkunjung ulang pasien di poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang.
4. Persepsi Nilai memiliki pengaruh yang signifikan dengan minat berkunjung ulang pasien di poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang.
5. Persepsi kualitas memiliki pengaruh yang signifikan dengan minat berkunjung ulang pasien di poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang.
6. Dari keempat variabel yaitu sikap pasien, citra merk, persepsi kualitas dan persepsi nilai, maka variabel yang paling dominan mempengaruhi minat berkunjung ulang pasien di poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang adalah persepsi kualitas.
7. Implikasi penelitian terhadap manajemen terhadap adalah dengan menentukan segmentasi pasien, target dan positioning, perbaikan penilaian oleh sikap pasien, memperbaiki dan mempertahankan citra merek, memperbaiki nilai yang dirasakan pasien terhadap pelayanan, perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit dan tenaga pemberi pelayanan, serta melakukan upaya peningkatan minat pasien dengan melakukan promosi, perbaikan fasilitas sarana prasarana, dan peningkatan mutu pelayanan.

B. Saran

1. Agar pihak manajemen meningkatkan upaya strategi pemasaran rumah sakit melalui penentuan segmentasi, target dan positioning dari RSI Ibnu Sina Padang.

2. Agar pihak manajemen meningkatkan upaya perbaikan terhadap kondisi persaingan pelayanan rumah sakit swasta di era BPJS Kesehatan melalui perbaikan internal manajemen rumah sakit seperti perbaikan target dan kinerja dari masing – masing manajemen yang terkait. Perbaikan eksternal melalui kerjasama dengan pihak ketiga, promosi, melibatkan masyarakat sekitarnya dalam acara kegiatan keagamaan rumah sakit.
3. Perbaikan mutu pelayanan poliklinik spesialis RSI Ibnu Sina Padang melalui pemberian pelatihan *service excellent*, penentuan indikator mutu dan evaluasi indikator mutu setiap bulannya, ketepatan waktu jadwal kedatangan dokter spesialis/sub spesialis tidak tetap, peningkatan peranan Rumah Islam dalam upaya peningkatan pelayanan Islami di lingkungan rumah sakit.
4. RSI Ibnu Sina Padang mengutamakan untuk pelayanan terhadap dokter spesialis tetap, serta penambahan dokter spesialis tetap terutama dokter perempuan, untuk dapat mengisi jam pelayanan dengan maksimal dan tidak bertumpuk pada jam pelayanan yang sama.
5. RSI Ibnu Sina Padang melakukan pendekatan-pendekatan, hubungan baik dan kerjasama dengan Puskesmas, klinik swasta atau praktek dokter sebagai PPK 1 demi meningkatkan kunjungan pasien ke Poliklinik Spesialis RS Ibnu Sina Padang.
6. Komitmen dan dukungan dari manajemen RSI Ibnu Sina Padang dan Yayasan Rumah Sakit Islam Sumatera Barat dalam peningkatan pelayanan dan pengembangan pelayanan di RSI Ibnu Sina Padang, dalam upaya untuk meningkatkan minat pasien untuk memilih, berkunjung dan tetap memilih kembali RSI Ibnu Sina Padang sebagai sarana pelayanan kesehatan.
7. Implikasi kebijakan yang dilakukan adalah dengan mengaktifkan unit – unit yang ada dalam manajemen, melibatkan masyarakat sekitar, peranan yayasan, peranan dokter spesialis/subspesialis, perbaikan faktor – faktor yang mempengaruhi minat berkunjung pasien, pembenahan kondisi internal dan eksternal rumah sakit.