

## BAB 7

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 7.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada Bab sebelumnya mengenai “Hubungan Bauran Pemasaran Jasa dengan Tingkat Kepuasan Pasien pada Poliklinik Rawat Jalan RSUD Aisyiah Padang”, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik responden yang berkunjung ke Poliklinik Rawat Jalan RSUD Aisyiah Padang adalah sebagian besar berusia 18-45 tahun, berjenis kelamin perempuan, memiliki pendidikan SMA/ SMK, tidak bekerja dan mendapat saran dari keluarga untuk berobat ke Poliklinik Rawat Jalan RSUD Aisyiah Padang.
2. Sebagian besar responden yang berkunjung ke Poliklinik Rawat Jalan RSUD Aisyiah Padang menilai bauran pemasaran jasa (produk, tempat, promosi, SDM, proses dan bukti fisik) adalah kurang baik dan tingkat kepuasan pasien adalah kurang puas.
3. Terdapat hubungan masing-masing bauran pemasaran jasa (produk, tempat, promosi, SDM, proses dan bukti fisik) dengan tingkat kepuasan pasien Poliklinik Rawat Jalan RSUD Aisyiah Padang. Hal ini menunjukkan setiap adanya peningkatan perbaikan bauran pemasaran jasa maka akan meningkatkan kepuasan pasien.
4. Faktor yang paling dominan dari bauran pemasaran jasa (produk, tempat, promosi, SDM, proses dan bukti fisik) yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien Poliklinik Rawat Jalan RSUD Aisyiah Padang adalah bauran bukti fisik.

## 7.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian pada Poliklinik RSUD Aisyiyah Padang, peneliti menyarankan beberapa hal kepada pihak terkait, yaitu:

### 7.2.1. Bagi RSUD Aisyiah Padang

**Tabel 7.1. Saran Untuk Rumah Sakit Umum Aisyiah Padang**

No.	Permasalahan	Saran Penyelesaian	Penanggung Jawab
1.	Luas halaman dan parkir rumah sakit sempit.	- Menambah lokasi parkir yang dekat dengan RS (belakang RS).	Ka Bag Umum
2.	Rumah sakit belum menampilkan penghargaan yang diraih dokter dan sertifikat pelayanan yang dimenangkan oleh rumah sakit.	- Memajang/memasang penghargaan yang diraih dokter dan sertifikat pelayanan yang dimenangkan oleh rumah sakit.	Ka Bag Umum
3.	Dekorasi interior rumah sakit kurang menarik dan jumlah tempat duduk pada ruang tunggu poliklinik belum mencukupi.	- Memperbaiki desain interior ruang pelayanan, desain interior ruang tunggu (tempat duduk, menambah petunjuk arah/ informasi pada ruang tunggu, memperbaiki toilet dan menjaga kebersihan, membuat ruang tunggu yang kedap suara. Untuk pencahayaan dan ventilasi dengan penambahan lampu dan pemasangan <i>exhaust fan</i> . - Menyewa desainer interior.	Ka Bag Umum, Ka Bag Keuangan
4.	Kedatangan dokter belum tepat waktu dan belum sesuai jadwal yang sudah ditentukan.	- Merekrut dokter spesialis tetap untuk poliklinik dengan jumlah pasien terbanyak. - Sosialisasi ke Dokter tentang waktu praktek serta membuat aturan <i>reward</i> dan <i>punishment</i> terhadap kedatangan dokter. - <i>Reward</i> berupa bonus/ insentif. - <i>Punishment</i> berupa pemotongan uang kehadiran.	Direktur, Ka Bag Umum
5.	Satpam tidak cepat tanggap memberikan bantuan kepada pasien/keluarga pasien.	- Memberikan <i>training</i> , <i>skill development</i> , komunikasi dan <i>service excellent</i> kepada satpam.	Ka Bag Umum
6.	Peralatan kedokteran yang ada pada rumah sakit sudah lama dan belum ada peralatan teknologi terbaru seperti ERACS, <i>water birth</i> , MRI, <i>CT-Scan</i> , dll	- Membuat perencanaan untuk investasi peralatan kedokteran yang baru. - Mengembangkan pelayanan terbaru.	Direktur, Ka Bid Pel & Pen Medik, Ka Bag. Keuangan
7.	Informasi/promosi tentang RSUD Aisyiah Padang tidak mudah ditemukan pada sosial media, media elektronik dan media cetak.	- Membuat unit pemasaran, merekrut karyawan unit pemasaran yang bertanggung jawab untuk mempromosikan RS, pelayanan RS, keunggulan RS, kegiatan RS dll. - Membuat program pemasaran	Direktur, Ka Bag Umum, Unit Pemasaran

No.	Permasalahan	Saran Penyelesaian	Penanggung Jawab
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat tujuan pemasaran.</li> <li>• Menentukan pesan pemasaran/promosi.</li> <li>• Pemilihan media dengan pemanfaatan media promosi rumah sakit: <i>website</i>, Instagram, <i>e-mail</i> dan <i>facebook</i>;</li> <li>✓ Pemanfaatan media cetak: poster yang berisikan seputar penyakit dan jasa layanan kesehatan rumah sakit, banner, leaflet dan majalah.</li> <li>✓ Pemanfaatan media digital: media sosial seperti instagram dengan memposting promosi penjualan seperti diskon, paket <i>bundling</i> dan MCU, siaran langsung dari kegiatann <i>public relation (Instagram (Ig) Live, talkshow seputar kesehatan, webinar (zoom meeting) Website Facebook</i></li> <li>✓ Pemanfaatan media elektronik: berpartisipasi dalam pembicaraan di media elektronik (radio,TV) dengan narasumber yang berkompeten, seperti: dokter, perawat dll.</li> <li>✓ Mengirim <i>e-mail</i>, telepon ke perusahaan sekitar, <i>interactive marketing</i>.</li> <li>• Membuatkan jadwal tayang promosi RSU Aisyiah Padang pada media sosial, media cetak dan media elektronik secara rutin.</li> </ul>	
8.	Waktu pasien datang, mendaftar dan mendapat pelayanan, memerlukan waktu yang terbilang lama.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ikut melibatkan tenaga kesehatan dalam hal promosi.</li> <li>- Membuat anggaran promosi</li> <li>- Memberikan <i>training, skill development</i>, komunikasi dan <i>service excellent</i> kepada dokter, perawat dan petugas <i>front liner</i>.</li> </ul>	Ka Bag Umum
9.	Waktu tunggu obat lama.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengupgrade sistem digitalisasi sistem farmasi rumah sakit.</li> <li>- Training IT, petugas farmasi, dokter dan perawat untuk penggunaan sistem farmasi yang terdigitalisasi.</li> </ul>	Ka Bag Umum
10.	Sistem pendaftaran pasien yang belum terdigitalisasi secara keseluruhan, sistem pendaftaran yang error, adanya rangkap kerja dari petugas <i>front liner</i> yang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menghitung beban kerja petugas <i>front liner</i> untuk mengetahui apakah perlu penambahan karyawan.</li> <li>- Membuat pelatihan untuk <i>front liner</i> dan IT untuk digitalisasi.</li> </ul>	Ka Bag Umum.

No.	Permasalahan	Saran Penyelesaian	Penanggung Jawab
	mengakibatkan pasien yang mendaftar lewat WA lambat terdata, sehingga pasien kurang merasakan manfaat pendaftaran lewat WA.	- Men-sosialisasikan pendaftaran lewat online dilakukan 1 hari sebelum berobat.	
11.	Belum ada layanan pemulasaran jenazah (persyaratan RS tipe C berdasarkan Peraturan Pemerintah No 47 Tahun 2021).	- Melengkapi layanan pemulasaran jenazah.	Direktur, Ka Bag Umum, Ka Bag. Keuangan

### 7.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian campuran kuantitatif dan kualitatif untuk mengumpulkan data statistik yang lebih mendalam tentang faktor bauran pemasaran jasa yang mempengaruhi kepuasan pasien. Menghubungkan analisis antar variabel bauran pemasaran dengan tingkat kepuasan pasien sehingga membantu pihak rumah sakit dalam pengembangan strategi pemasaran yang lebih efektif dan berorientasi kepada kepuasan pasien.

