

BAB 8

PENUTUP

8.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Terdapat beberapa alasan yang menyebabkan pasien menjadi *lost patient* di poliklinik rawat jalan RSPJ yaitu: pelayanan, perusahaan/asuransi yang menanggung pasien tidak lagi bekerjasama dengan RSPJ, tarif, lokasi, dan pasien tidak sakit selama tahun 2008.
- b. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kejadian *lost patient* di poliklinik rawat jalan RSPJ terdiri dari faktor rumah sakit yaitu persepsi mengenai pelayanan poliklinik rawat jalan RSPJ serta faktor provider kesehatan lain yaitu persepsi mengenai perbandingan sarana kesehatan lain dengan RSPJ.
- c. Responden memiliki persepsi terjangkau terhadap tarif yang berlaku di RSPJ, responden memiliki persepsi baik terhadap dokter, perawat, pelayanan, dan fasilitas yang ada di poliklinik rawat jalan RSPJ.
- d. Responden memiliki pendapat bahwa mutu sarana kesehatan lain lebih baik dibandingkan dengan RSPJ. Sebagian besar responden pernah memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit lain selain RSPJ.

8.2 Saran

Berdasarkan penelitian tersebut, maka dapat diajukan saran-saran sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kerjasama dengan perusahaan/asuransi untuk melakukan kerjasama pelayanan kesehatan dengan membuat paket penawaran kerjasama yang menarik
- b. Mempersiapkan strategi pemasaran yang efektif dengan mempelajari pesaing. Rumah sakit harus mengidentifikasi strategi, tujuan, kekuatan, kelemahan, dan pola reaksi pesaing dengan membuat analisa SWOT pesaing, serta menjalankan program intelijen pemasaran untuk mencari berbagai informasi yang terkait dengan pesaing

- c. Meningkatkan mutu poliklinik rawat jalan secara keseluruhan dengan menerapkan program TQM yang berkesinambungan
- d. Meningkatkan profesionalisme dokter dan perawat melalui peningkatan kualitas personil pelaksanaannya baik kualitas teknis medis terkait ketelitian dokter, keterampilan perawat, maupun kemampuan komunikasi dengan pasien
- e. Memperbaiki sistem pelayanan pendaftaran dengan meringkas alur proses pendaftaran sehingga lebih cepat dan tidak berbelit-belit
- f. Mempersingkat waktu tunggu dokter dengan menjamin jam kedatangan dokter yang tepat waktu, memberikan *punishment* pada dokter yang terlambat, selalu meng-*update* jadwal praktek dokter, memberikan informasi kepada pasien secara tepat dan akurat mengenai jadwal praktek dokter.
- g. Mengembangkan *relationship* pelanggan dengan membuat database berupa daftar nama pelanggan yang perlu dibina hubungan jangka panjang. Database berisi nama pelanggan, nomor telepon, frekuensi kunjungan, jenis kunjungan, dan sebagainya. Dengan demikian rumah sakit dapat menghubungi atau memberitahu pelanggan tentang berbagai kegiatan yang diselenggarakan rumah sakit, sebagai *reminder* untuk program kunjungan berulang, jadwal kontrol pasien, serta untuk sms *broadcast* (memperkenalkan produk baru, mengirimkan ucapan, dan berbagai informasi lain).
- h. Membina kerjasama dengan sarana kesehatan lain sehingga kasus rujukan dapat ditujukan ke rumah sakit
- i. Melakukan penetapan tarif berdasarkan *unit cost* sehingga tarif yang berlaku tidak terlalu membebani pasien
- j. Melanjutkan penelitian *lost patient* ini dengan menggunakan sampel yang lebih representatif terhadap populasi serta memasukkan faktor-faktor terkait yang belum ada dalam penelitian.