BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel Produk berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien pada RSUD Labuang Baji Makassar.
2. Variabel Harga berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien pada RSUD Labuang Baji Makassar.
3. Variabel Tempat berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien pada RSUD Labuang Baji Makassar.
4. Variabel Promosi berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien pada RSUD Labuang Baji Makassar.
5. Variabel Orang berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien pada RSUD Labuang Baji Makassar.
6. Variabel Proses berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien pada RSUD Labuang Baji Makassar.
7. Variabel Bukti fisik berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien pada RSUD Labuang Baji Makassar.

B. Rekomendasi

1. Direktur Rumah Sakit

a. Pihak rumah sakit perlu memperhatikan media promosi karena tidak semua pasien paham dengan teknologi

b. Rumah sakit meningkatkan pelayanan agar pasien merasa puas dengan uang yang dikeluarkan sesuai dengan manfaat yang diperoleh

c. Pihak rumah sakit sebaiknya memiliki akses pengaduan yang lebih mudah dijangkau dan lebih sederhana.

2. Petugas Kesehatan

a. Sebaiknya petugas Kesehatan terus meningkatkan kedisplinan dalam melakukan pekerjaan.

b. Petugas Kesehatan hendaknya lebih teliti lagi menangani pasien dengan lebih menyediakan waktu untuk menanggapi keluhan tersebut, bersikap lebih ramah kepada pasien dan keluarga, meningkatkan edukasi kepada pasien terutama terkait obat dan tindakan lainnya,

C.Produk Tesis

Produk tesis yang dihasilkan pada penelitian ini yaitu pengadaan barcode di beberapa unit layanan (poli) dan tempat-tempat pasien menunggu untuk memudahkan menyampaikan pengaduan atau keluhan dan pembuatan video Iklan Layanan masyarakat terkait Alur Aduan RSUD Labuang baji dengan deskripsi sebagai berikut :

a. Tema

Barcode Aduan pada unit layananan (poli) pada RSUD Labuang Baji dan Video Iklan layanan Masyarakat (ILM).

b. Identifikasi Masalah

SDM rumah sakit sering menghadapi aduan dari pasien ataupun keluarga Pasien. Aduan yang biasa di keluhkan terkait layanan maupun fasilitas sarana dan prasarana yang ada di RSUD Labuang Baji. Aduan yang di sampaiakan biasanya berupa aduan langsung dan tidak langsung. Aduan langsung pasien / keluarga pasien datang langsung ke ruang pengaduan sedangkan aduan tidak langsung biasanya melalui sosial media atau call center yang disediakan Rumah sakit.

c. Tujuan

Tujuan utama dari barcode ini adalah untuk memudahkan kepada pasien/keularga pasien melakukan pengaduan apabila ada yang dikeluhkan selama pelayanan di rumah sakit.

Target *Audience*

Seluruh Pengunjung (Pasien/Keluarga Pasien) RSUD Labuang Baji

d. Pesan Persuasif

”Pelayanan yang baik bukan yang tanpa keluhan/aduan tapi pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memberikan solusi untuk semua keluhan atau aduan”

e. Biaya/Anggaran

Pembuatan Video ilkan ini : Rp. 250.000

f. Media

Barcode di print dan ditempelkan di tiap unit layanan/ruangan poli dan video alur aduan di upload di sosial media RSUD Labuang Baji

BARCODE PENGADUAN RSUD LABUANG BAJI



1. Video Iklan Layanan Masyarakat (ILM) terkait Alur aduan Masyarakat Dapat diakses pada Website RSUD labuang baji dan chanel Youtube Suharnah Rahman

