

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Segmentasi Pasar Pada Pelayanan Poli Rawat Jalan Non Jiwa di Rumah Sakit Jiwa Menur Jawa Timur 2024 yang dilakukan kepada 99 responden poli rawat jalan non jiwa RSJ Menur, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik demografi, pengguna jasa pelayanan kesehatan di poli rawat jalan non jiwa RSJ Menur mayoritas berjenis kelamin perempuan (58%), kategori umur >45 tahun (54%), tingkat pendidikan SMA (54%), pegawai swasta (62%) dengan pendapatan <Rp 4.725.479 (57%), dan memiliki ukuran keluarga sedang yaitu 5-6 orang (52%).
2. Karakteristik Geografi pengguna jasa pelayanan kesehatan di poli rawat jalan non jiwa RSJ Menur mayoritas lokasi tempat tinggal dalam kota Surabaya (93%) dengan status tempat tinggal rumah sendiri (76%).
3. Karakteristik psikografi pengguna jasa pelayanan kesehatan di poli rawat jalan non jiwa RSJ Menur mayoritas memiliki pola pencarian pengobatan ketika sakit ringan adalah puskesmas/dokter keluarga (58%), pola pencarian pengobatan ketika sakit sedang adalah puskesmas/dokter keluarga (56%), pola pencarian pengobatan ketika sakit berat adalah rumah sakit (92%) dan memiliki pemanfaatan pelayanan kesehatan yang tinggi (100%).
4. Karakteristik Perilaku pengguna jasa pelayanan kesehatan di poli rawat jalan non jiwa RSJ Menur didapatkan nilai rata-rata pada motivasi (3,50) dan persepsi (3,60) yang tinggi.

5. Berdasarkan karakteristik pasar, segmentasi pasar pelayanan kesehatan di poli rawat jalan non jiwa RSJ Menur terbagi menjadi 3 segmen, dimana segmen I merupakan *hospital care maximixer* (24%), segmen II merupakan *hospital care minimizer* (46%) dan segmen III merupakan *hospital care aversion* (29%).

6.2 Saran

1. Rumah sakit perlu mengadakan sosialisasi tentang pengenalan rumah sakit khususnya di poli rawat jalan non jiwa terkait pelayanan kesehatan serta fasilitas dan sarana prasarana yang disediakan oleh RSJ Menur kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat mengetahui dan mengenal dalam pelayanan kesehatan yang ditawarkan oleh rumah sakit.
2. Rumah sakit perlu mengadakan sosialisasi tentang penyuluhan alur prosedur kegiatan pelayanan kesehatan kepada pasien di poli rawat jalan non jiwa sehingga pasien dapat mengetahui dan memahami lebih dalam alur prosedur pelayanan yang ada.
3. Rumah sakit melakukan pengembangan lebih pada poli lansia di poli rawat jalan non jiwa RSJ Menur sehingga dapat menjadikan poli lansia di RSJ Menur sebagai tujuan dan pilihan utama responden dalam mencari pelayanan kesehatan.
4. Bagi pihak rumah sakit agar strategi pemasaran diarahkan pada segmen II dimana segmen tersebut merupakan segmen pasar dengan ukuran paling besar (46%) dan potensial untuk menjadi konsumen yang menguntungkan dengan memaksimalkan pada promosi pelayanan dan inovasi pelayanan kesehatan yang sesuai dengan segmen ini.

5. Bagi penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai jembatan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan memperluas variabel penelitian yang digunakan sehingga menghasilkan penelitian yang lebih akurat dengan membandingkan variabel pada pasien baru dan pasien lama.
6. Penelitian ini dilakukan pada seluruh pasien poli rawat jalan non jiwa RSJ Menur, untuk penelitian selanjutnya, sampel yang digunakan bisa lebih tertuju pada pasien di poli tertentu seperti poli lansia dan poli penyakit dalam sehingga penelitian selanjutnya dapat melakukan perbandingan hasil.