

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang Rawat Jalan Eksekutif di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Karakteristik responden rawat jalan eksekutif di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur terbanyak berusia >55 tahun, berjenis kelamin perempuan, memiliki pendidikan terakhir S1, bekerja sebagai karyawan swasta, menggunakan jenis pembayaran BPJS, dan paling banyak berobat di poli penyakit dalam.
2. Kualitas pelayanan di Rawat Jalan Eksekutif RSUD Haji Provinsi Jawa Timur secara umum dinilai sangat baik oleh responden
3. Minat kunjungan ulang pasien di Rawat Jalan Eksekutif RSUD Haji Provinsi Jawa Timur secara umum menunjukkan kecenderungan yang tinggi untuk kembali berobat.
4. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan di atas, sebagai upaya meningkatkan kunjungan pasien berkunjung ke instalasi rawat jalan eksekutif, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Pihak rumah sakit dapat menerapkan sistem penjadwalan terintegrasi dengan sistem blok waktu (*time – blocking*) khusus bagi pelayanan eksekutif, agar tidak terjadi tumpang tindih jadwal. Dengan demikian, dokter dapat lebih fokus melayani pasien eksekutif secara tepat waktu dan dapat meningkatkan kepuasan pasien.
2. Pihak rumah sakit dapat memberikan pelatihan *service excellence* dan komunikasi efektif kepada petugas untuk meningkatkan kualitas interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan.
3. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat meneliti lebih lanjut faktor-faktor di luar kualitas pelayanan, seperti kepuasan pasien, harga, citra rumah sakit, atau persepsi nilai yang mungkin turut memengaruhi minat kunjungan ulang. Selain itu, pendekatan kualitatif atau *mixed methods* yang melibatkan wawancara mendalam guna mengetahui lebih dalam alasan dan pengalaman pasien yang dapat memengaruhi minat kunjungan ulang.