

BAB 4

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

- a. Faktor Internal yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan dibagi menjadi dua yaitu Aksesibilitas dan karakteristik individu yaitu karakteristik usia dan karakteristik asuransi.
- b. Faktor Eksternal dari intitusi pelayanan kesehatan untuk menarik minat pasien dalam mengambil keputusan memilih pelayanan kesehatan dibagi menjadi 2 yaitu mutu pelayanan kesehatan meliputi 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan meliputi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty,* dan *Assurance.* dan bauran pemasaran (marketing mix), Strategi pemasaran yang digunakan meliputi *product, place, price ,people, promotion, Physical evidence, process.*

4.2 Saran

- a. Sebaiknya lebih mengembangkan intitusi pelayanan kesehatan ke daerah-daerah terpencil, dan letak yang strategis dapat dijangkau oleh masyarakat, angkutan, dan infrastruktur jalan yang baik sehingga dapat diawasi kendaraan.
- b. Sebaiknya dalam memilih tempat pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam penggunaan asuransi kesehatan sesuai dengan domisili tempat tinggal.
- c. Dilakukannya penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan setiap bulan menggunakan quisioner.
- d. Sebaiknya dengan sejalannya pelayanan kesehatan dapat menggunakan strategi pemasaran *promotion* untuk mengenalkan produk atau jasa ke berbagai masyarakat.
- e. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk menggunakan banyak sumber mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arunde, B. S. 2021. Hubungan bauran pemasaran terhadap keputusan pasien rawat inap dalam memilih layanan kesehatan di rumah sakit graha hermine kota batam tahun 2020. Doctoral dissertation, Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat FKIK.
- Azizah, N., B. Raharjo. 2020. Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Proses Keputusan Pasien Memilih Layanan Kesehatan. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, Vol.4(2) :189-200.
- Chauhan, V et al. 2021. Exploring patient choice in India: a study on hospital selection. *International Journal of Healthcare Management*, Vol.14(1): 610-620
- Chen,C et al. 2021 The decision for hospice care in patients with terminal illness in Shanghai: A mixed-method study. *International Journal of Nursing Sciences*: 72-78
- CV.Pelita Medika. 2021. *Buku Ajar Praktik Klinis Rekam Medis (Pengantar Awal Turun Lapang)*. Januari 2021. Kota Kediri. Atma Deharja
- Damayanti et al. 2017. Analisis Permintaan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soetijono Blora. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*. Vol.5(1) : 85-94.
- Daryanto., I, Setyobudi. 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Gava Media, Yogyakarta.
- Demiris, G., et al. 2019. Defining and analyzing the problem. In Behavioral Intervention Research in Hospice and Palliative Care. *London: Academic Press*: 27–39
- Irsanty,R,F. 2017. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas kalipare kabupaten. Kota malang. Fakultas kedokteran
- Kemenkes RI. Nomor 24 Tahun 2022. Peraturan menteri kesehatan *Tentang Rekam Medis*. Jakarta: Kementrian Kesehatan
- Latifah, L., I, Ritonga. 2020. Systematic Literature Review (SLR): Kompetensi Sumber Daya Insani Bagi Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, Vol.2(1): 63.

- Marbawi, M. I., T. A Salim. 2019. Mempertahankan keaslian arsip elektronik di era digital berdasarkan tinjauan literatur sistematis. *Muhamad Idris Marbawi, Tamara Adriani Salim*. Vol.15(2): 149–162.
- Megatsari, H., et al. 2018. Perspektif masyarakat tentang akses pelayanan kesehatan. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, Vol. 21(4):247-253.
- Nursalam, P. H., M. N Hons. 2020. Penulisan Literature Review dan Systematic Review pada Pendidikan Kesehatan. *Fakultas Keperawatan Universitas Airlangga*.
- Parendreng, P., T, Tasnim. 2019. Kontribusi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Untuk Memilih Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kolaka Timur. *PROMOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*,9(2):159-169.
- Rita, N., Y, Afconneri. 2019. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pasien Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, Vol.4(1):132-140.
- Rastogi ,S, et al. 2020. A survey of patients visiting an Ayurvedic teaching hospital for factors influencing the decision to choose ayurveda as a health care provider. *Journal of Ayurveda and Integrative Medicine*:1-6
- Shen, Y., T, Yinhua. 2022. Associations between spatial access to medical facilities and health-seeking behaviors: A mixed geographically weighted regression analysis in Shanghai, China *Applied Geography* : 1-10
- Taekab, A. H., et al. 2018. Analisis persepsi pasien terhadap mutu pelayanan Puskesmas dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, Vol.7(1) : 31-40.
- Utami, B. 2019. Analisis Faktor-Faktor yang Dipertimbangkan Pasien untuk Berobat di Rumah Sakit Kusta Sumberglagah Pacet Mojokerto. *Bisman (Bisnis dan Manajemen): The Journal of Business and Management*,Vol2(2) :165-172LA
- Widianti, R. F., et al. 2018. Kinerja Pegawai Puskesmas Dalam Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, Vol6(1): 185-198.