

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Terdapat hubungan antara fasilitas (*tangibles*) terhadap minat kunjungan ulang pasien pada poli umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021 dengan *p-value* sebesar 0,000.
- b. Terdapat hubungan antara kehandalan (*reliability*) terhadap minat kunjungan ulang pasien pada poli umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021 dengan *p-value* sebesar 0,000.
- c. Terdapat hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) terhadap minat kunjungan ulang pasien pada poli umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021 dengan *p-value* sebesar 0,000.
- d. Terdapat hubungan antara jaminan (*assurance*) terhadap minat kunjungan ulang pasien pada poli umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021 dengan *p-value* sebesar 0,000.
- e. Terdapat hubungan antara empati (*empathy*) terhadap minat kunjungan ulang pasien pada poli umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021 dengan *p-value* sebesar 0,000.

#### **V.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka dirumuskan saran sebagai berikut:

- a. Bagi Puskesmas Rawa Buntu
  - 1) Diharapkan meningkatkan mutu pelayanan berdasarkan dimensi fasilitas (*tangible*) dengan melengkapi peralatan kesehatan yang belum memadai melalui pengkajian kembali lalu mengajukan daftar peralatan yang belum tersedia tersebut pada kegiatan perencanaan puskesmas

periode berikutnya. Serta memastikan peralatan yang telah tersedia dipertahankan kebersihannya melalui perawatan rutin.

- 2) Diharapkan meningkatkan mutu pelayanan berdasarkan kehandalan (*reliability*) dengan memberikan pelayanan yang tepat waktu melalui peningkatan kedisiplinan seperti memberi teguran dan peringatan bagi petugas yang telat datang didorong oleh pengarahannya yang ketat dari koordinator poli umum. Disisi lain tetap mempertahankan keterampilan dan tanggung jawab petugas kesehatan yang selama ini telah berlangsung.
- 3) Diharapkan meningkatkan mutu pelayanan berdasarkan daya tanggap (*responsiveness*), yaitu memberikan pelayanan yang sesuai jadwal melalui pengaturan jam kerja dan jadwal yang lebih optimal serta memberikan motivasi kerja kepada petugas secara berkala. Selain itu, mempertahankan pelayanan dan penanganan pasien yang sudah baik.
- 4) Diharapkan meningkatkan mutu pelayanan berdasarkan jaminan (*assurance*) dengan lebih memperhatikan keamanan pasien melalui mengetatkan kembali jaga jarak antar pasien dan disiplin penggunaan APD bagi petugas. Disisi lain menjaga kepercayaan pasien dengan mempertahankan pelayanan yang sesuai dengan diagnosa dan selalu berhati-hati dalam memberikan pelayanan.
- 5) Diharapkan meningkatkan mutu pelayanan dari empati (*empathy*) dengan meningkatkan pemberian 5 S terutama senyum dan sapa serta mempertahankan sikap petugas yang ramah dalam menyampaikan informasi. Hal ini dapat ditingkatkan melalui pemberian pelatihan seperti Pelatihan Pelayanan (*Service*), Pelatihan *Public Relation* dan Pelatihan Budaya Kerja.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

- 1) Melakukan penelitian sejenis dengan membandingkan mutu pelayanan antara sebelum dan sesudah memperoleh pelayanan. Kemudian, diharapkan dapat menambahkan teori dan variabel-variabel lainnya yang lebih terbaru.

- 2) Memperdalam penelitian untuk melihat faktor-faktor mutu pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien sehingga dapat diketahui secara jelas pada poli/unit pelayanan ataupun instansi kesehatan lainnya.