

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian berjudul “Analisis Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Pelayanan Rawat Jalan RS Grha Permata Ibu Tahun 2024”, menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Hasil distribusi frekuensi karakteristik responden didominasi oleh usia 36-45 tahun (28,2%), jenis kelamin didominasi oleh perempuan (73,6%), pendidikan terakhir didominasi oleh SMA/SMK (40,9%), pekerjaan didominasi oleh ibu rumah tangga (41,8%), dan poliklinik spesialis di pelayanan rawat jalan yang mayoritas dikunjungi oleh responden yaitu poliklinik bedah (14,5%).
- b. Penilaian pasien yang melakukan kunjungan ulang di pelayanan rawat jalan RS Grha Permata Ibu Tahun 2024 mengenai dimensi mutu pelayanan yaitu: 90% pasien memiliki penilaian baik mengenai dimensi fasilitas, 89,1% pasien memiliki penilaian baik mengenai dimensi kehandalan, 69,1% pasien menilai baik mengenai dimensi daya tanggap, 87,3% pasien menyatakan menilai baik mengenai empati, dan 90,9% pasien mengungkapkan penilaian baik mengenai jaminan.
- c. Minat kunjungan ulang pasien di pelayanan rawat jalan RS Grha Permata Ibu Tahun 2024 yaitu sebesar 77,3%.
- d. Menurut hasil perhitungan *chi square*, terdapat hubungan yang signifikan yaitu angka *p-value* < 0,05 antara dimensi fasilitas (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), serta jaminan (*assurance*) terhadap minat kunjungan ulang pasien di pelayanan rawat jalan RS Grha Permata Ibu Tahun 2024.

V.2 Saran

Di bawah ini terdapat saran yang dapat diberikan, diantaranya:

a. Bagi RS Grha Permata Ibu

Diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan dalam upaya peningkatan kondisi ruang tunggu yaitu tempat duduk yang belum cukup memadai dengan melakukan penambahan tempat duduk di ruang tunggu pasien di pelayanan rawat jalan. Kemudian, dengan memberikan dan mengoptimalkan pelayanan yang sesuai jadwal melalui pengaturan jam kerja, menyediakan layanan terjadwal. Lalu, dalam hal pelayanan pada bagian farmasi yang masih lama yaitu dengan mengadakan pelatihan dan pengembangan petugas farmasi dalam hal keterampilan, manajemen waktu yang efektif dan keterampilan berkomunikasi. Selain itu, dengan pemberian 5 S yang ditingkatkan dan dipertahankan sikap ramah petugas dalam penyampaian informasi. Hal ini dapat ditingkatkan melalui pelatihan seperti *Service Training*.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Memperluas penelitian tentang faktor-faktor mutu layanan yang memberikan pengaruh keinginan pasien untuk kembali berobat rawat jalan sehingga dapat diketahui dengan jelas pada poliklinik, unit layanan, dan organisasi layanan kesehatan lainnya.