

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci Tahun

1. Pasien kunjungan rawat jalan di Puskemas Siulak Mukai berdasarkan karakteristik umur terbanyak yaitu pada rentang umur 45-55 tahun 29,5% . Jenis kelamin responden paling banyak yaitu laki-laki 36,2% dan perempuan 63,8% .Pekerjaan responden terbanyak yaitu tani 44,8% dan pendidikan terakhir responden paling banyak adalah tamatan SMA 41,9% .
2. Pasien yang mempunyai persepsi mutu kurang baik pada indikator bukti fisik (tangible) 54,3%, kehandalan (reliability) 51%, daya tanggap (responsivnes) 53,3%, jaminan (assurance) 50,5% dan empati (empathy) 51,4%
3. Ada hubungan persepsi bukti fisik (tangible) dengan minat kunjungan ulang didapat nilai $p\text{-value} = 0,037$ dan nilai $PR = 2,221(95\%CI=1.078-4.533)$
4. Ada hubungan persepsi kehandalan (reliability) dengan minat kunjungan ulang didapat nilai $p\text{-value}=0,001$ dan nilai $PR=5,903 (95\%CI=2.207-15.785)$
5. Tidak ada hubungan persepsi daya tanggap (responsivnes) dengan minat kunjungan ulang didapat nilai $p\text{-value} 1,000$ dan nilai $PR = 0,938 (95\%CI=0,505-1,741)$
6. Tidak ada hubungan persepsi jaminan (assurance) dengan minat kunjungan ulang didapat $p\text{-value}=0,619$ dan nilai $PR = 0,797 (95\% CI=0,427-1,488)$
7. Tidak ada hubungan persepsi empati (empathy) dengan minat kunjungan ulang didapat $p\text{-value}=0,259$ dan nilai $PR=1,545 (95\% CI=0,811-2,946)$

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, penulis mencoba memberikan berapa saran sebagai berikut :

1. Dinas Kesehatan Kabupaten Kerinci

Disarankan penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi maupun masukan dalam melakukan perencanaan dan pelaksanaan berbagai program kesehatan salah satunya terkait kualitas pelayanan Puskesmas di Kabupaten Kerinci serta menjadi bahan pertimbangan untuk dilakukan evaluasi dan pembinaan pada Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci dalam rangka peningkatan mutu layanan kesehatan.

2. Puskesmas Siulak Mukai

Disarankan Puskesmas Siulak Mukai agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya yang akan berdampak terhadap minat kunjungan ulang, perlu adanya peningkatan mutu khususnya untuk indikator bukti fisik (*tangible*) kecukupan kursi di ruang tunggu dan adanya informasi dalam bentuk brosur serta mempertahankan indicator yang baik seperti kebersihan ruangan, petugas berpenampilan rapi dan adanya peyunjuk ruangan. Pada indikator kehandalan (*reliability*) perlu adanya peningkatan mutu pelayanan seperti peningkatan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, ketepatan waktu petugas, memperbaiki catatan administrasi di puskesmas dan kehandalan petugas dalam menjawab pertanyaan serta memberi informasi kepada pasien. Sehingga menimbulkan persepsi yang baik dan meningkatkan minat kunjungan ulang.

3. FKIK Universitas Jambi

Diharapkan menjadi bahan masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan, sebagai acuan untuk penelitian lebih lanjut dan sebagai bahan referensi bacaan dalam mengerjakan tugas mata kuliah serta meningkatkan kemampuan dalam merencanakan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas di institusi kesehatan seperti Puskesmas, Rumah Sakit, Klinik Pratama dll. untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat

4. Peneliti Lain

Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap indikator lain yang belum diteliti pada penelitian ini seperti indikator kompetensi teknis, efektivitas, efisiensi untuk mengetahui seberapa besar persepsi berpengaruh atau berhubungan minat kunjungan ulang. Perlu adanya sikap tanggap dalam menyikapi tantangan pembangunan dan pelayanan kesehatan masyarakat pada umumnya dan masalah administrasi kebijakan kesehatan khususnya