

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjung Ulang Pasien di Puskesmas Sengeti Muaro Jambi

1. Dari hasil analisis diketahui bahwa persepsi mutu pelayanan *tangible* (bukti fisik) memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang *P Value* sebesar 0,000, persepsi mutu pelayanan *tangible* (bukti fisik) yang kurang baik memiliki resiko 4,222 kali untuk mengalami minat kunjungan ulang yang rendah (0,5% CI 2.507- 7.112).
2. Dari hasil analisis diketahui bahwa Persepsi *Releability* (Kehandalan) memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang *P Value* sebesar 0,000, Persepsi *Releability* (Kehandalan) yang kurang baik memiliki resiko 3,565 kali untuk mengalami minat kunjungan ulang yang rendah (0,5% CI 2,205-5,764).
3. Dari hasil analisis diketahui bahwa persepsi *responsiveness* (daya tanggap) memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang *P Value* sebesar 0,000, Persepsi *Releability* (Kehandalan) yang kurang baik memiliki resiko 3,908 kali untuk mengalami minat kunjungan ulang yang rendah (0,5% CI 2,317-6,591).
4. Dari hasil analisis diketahui bahwa persepsi *aassurance* (jaminan) memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang *P Value* sebesar 0,000, persepsi *aassurance* (jaminan) yang kurang baik memiliki resiko 2,879 kali untuk mengalami minat kunjungan ulang yang rendah (0,5% CI 1,805-4,592).
5. Dari hasil analisis diketahui bahwa persepsi *emphaty* (empati) memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang *P Value* sebesar 0,000, persepsi *emphaty* (empati) yang kurang baik memiliki resiko 2,111 kali untuk mengalami minat kunjungan ulang yang rendah (0,5% CI 1,371-3,250).

1.2. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan beberapa kesimpulan diatas, peneliti mencoba untuk memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Dinas Kesehatan Muaro Jambi

Diharapkan agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi ataupun masukan dalam melakukan perencanaan, pelaksanaan berbagai program kesehatan antara lain yang terkait dengan kualitas pelayanan di

Puskesmas yang ada di Kabupaten Muaro Jambi serta menjadi pertimbangan untuk dilakukan evaluasi dan pembinaan terhadap Puskesmas Sengeti Muaro Jambi agar meningkatnya mutu pelayanan kesehatan.

2. Bagi Puskesmas Sengeti Muaro Jambi

Diharapkan agar Puskesmas Sengeti Muaro Jambi untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas seperti untuk kebersihan di ruang tunggu harus diperhatikan lagi, pelayanan yang diberikan tepat waktu agar tidak ada pasien yang menunggu terlalu lama, pelayanan yang diberikan tidak membedakan pasien dengan cara melayani pasien dengan tulus karena hal ini sangat berdampak terhadap minat kunjung ulang pasien ke Puskesmas Sengeti Muaro Jambi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bisa dijadikan acuan untuk penelitian lebih lanjut dan bisa juga dijadikan sebagai bahan referensi bacaan dalam mengerjakan tugas mata kuliah serta untuk meningkatkan kemampuan dalam merencanakan pelayanan kesehatan yang berkualitas di institusi kesehatan.