

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan seperti bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati di Puskesmas Sewon 1 Bantul kategori baik sebanyak 39 orang (48,8%) dan kategori sangat baik sebanyak 38 orang (47,5%).
2. Sebagian besar pasien berminat untuk melakukan kunjungan ulang di Puskesmas Sewon 1 Bantul yaitu sebanyak 74 orang (92,5%) dan pasien yang tidak berminat sebanyak 6 orang (7,5%).
3. Ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sewon 1 Bantul ditunjukkan dengan hasil uji *chi square* diperoleh nilai $p(0,000) < 0,05$ dan koefisien kontingensi sebesar 0,413 yaitu kekuatan hubungan dalam kategori sedang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Kesehatan Bantul
Dinas kesehatan bantul hendaknya mengontrol persepsi pasien tentang pelayanan di Puskesmas dengan cara memberikan masukan setiap Puskesmas untuk menyediakan kotak saran.
2. Bagi Puskesmas Sewon 1 Bantul
Puskesmas Sewon 1 Bantul hendaknya terus melakukan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dengan cara menjaga perlengkapan dan kerapian Puskesmas, memberikan pelayanan tepat waktu serta melatih kemampuan dan keterampilan petugas kesehatan.

3. Bagi Perawat

Bagi perawat hendaknya melaksanakan tindakan keperawatan secara profesional untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan cara memberikan pelayanan tepat waktu, bersikap ramah saat memberikan pengobatan, memberikan pertolongan secara tepat dan cepat serta memberikan tanggapan secara baik terhadap keluhan pasien.

4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai acuan penelitian selanjutnya untuk melakukan pengontrolan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang, seperti ukuran keluarga, tersedianya pelayanan kesehatan, keterjangkauan, kebijakan dan peraturan perundangan, serta faktor penguat berasal dari perawat, dokter, pasien lain dan keluarga.

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YAN
YOGYAKARTA