

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

1. ditemukan sebanyak 80 responden (88,8%) berminat untuk berkunjung ulang rawat jalan di PMI Jakarta Selatan tahun 2024.
2. Adanya hubungan persepsi kehandalan (*reliability*) 39 responden (97,5) didapatkan nilai  $p = 0,029$  yang artinya nilai  $p (0,029) \leq \alpha (0,05)$ .
3. Tidak adanya hubungan persepsi daya tanggap (*responsivnes*) didapatkan data bahwa sebanyak 37 responden (94,9%) dengan minat kunjungan ulang didapatkan nilai  $p = 0,156$  yang artinya nilai  $p (0,156) \geq \alpha (0,05)$ .
4. Tidak adanya hubungan persepsi jaminan (*assurance*) didapatkan data bahwa sebanyak 38 responden (92,7% )dengan minat kunjungan ulang didapat nilai  $p = 0,306$  yang artinya nilai  $p (0,306) \geq \alpha (0,05)$ .
5. Tidak ada hubungan persepsi empati (*empaty*) didapatkan data bahwa sebanyak 45 responden (93,5%) dengan minat kunjungan ulang didapat didapatkan nilai  $p = 0,086$  yang artinya nilai  $p (0,086) \geq \alpha (0,05)$ .
6. Tidak ada hubungan persepsi bukti fisik (*tangible*) didapatkan data bahwa sebanyak 36 responden (92,3%) dengan minat kunjungan ulang didapat nilai  $p = 0,483$  yang artinya nilai  $p (0,483) \geq \alpha (0,05)$ .

#### 5.2. Saran

##### 5.2.1. Bagi PMI Jakarta Selatan

Disarankan PMI Jakarta Selatan 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.

#### **5.2.1. Bagi Fakultas Kesehatan Universitas Nasional**

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.

#### **5.2.1. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Sebagai sarana untuk mengaplikasikan mata kuliah manajemen di lapangan sebagai bahan pengetahuan dan wawasan dijadikan sebagai sumber informasi atau referensi bagi peneliti selanjutnya dengan variabel yang berbeda dan dengan sampel yang lebih banyak.

