

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang poliklinik rawat jalan Puskesmas Kota Timur maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Persepsi tentang kualitas pelayanan di poliklinik rawat jalan Puskesmas Kota Timur yaitu 59 responden (88,1%) mempunyai persepsi baik dan 8 responden (11,9%) mempunyai persepsi kurang.
2. Minat kunjungan ulang di poliklinik rawat jalan Puskesmas Kota Timur yaitu 60 responden (89,6%) menyatakan berminat dan 7 responden (10,4%) menyatakan tidak berminat.
3. Terdapat hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang poliklinik rawat jalan Puskesmas Kota Timur dengan menggunakan uji statistik yaitu *uji fisher exact test* diperoleh nilai signifikansi $p_value = 0,000$ ($p_value \leq 0,05$).

5.2 Saran

1. Bagi Instansi Pelayanan Kesehatan

Diharapkan kepada instansi pelayanan kesehatan khususnya Poliklinik rawat jalan Puskesmas Kota Timur agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat menghasilkan persepsi yang lebih baik dan pada akhirnya dapat meningkatkan minat kunjungan ulang.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Bagi institusi pendidikan, hasil penelitian ini kiranya dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan persepsi tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan konsep kualitas pelayanan dari teori lain yang dihubungkan dengan minat kunjungan ulang, sehingga dapat memberikan sesuatu yang baru dari penelitian sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. 2007. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta : pustaka sinar harapan
- Djojosingito, A. 2001. *Kebijakan Pemerintah Dalam Pelayanan Kesehatan Menyongsong AFTA 2003*, Pusat Data dan Informasi PERSI, Jakarta,
- Halimatusa'diah . 2015. *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Nusa Bhakti Husada*. Skripsi : Jakarta
- Hamidiyah, A. 2013. *Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang di Klinik Umum RS Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan*
- Hartono, Bambang, 2010. *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*. Jakarta : Rineka Cipta
- Iqbal, Mubarak Wahid dan Ns. Nurul Chayatin. 2009 *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Salemba Medika
- Kemenkes, 2014. *Keputusan Kementerian RI No.75 thn 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta
- Kotler. P, 2007. *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid Sembilan. Edisi Bahasa Indonesia. PT. Indeks. Jakarta.
- Karyati, Sri Berdi, 2006. *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang*.Tesis. Semarang: UNDIP
- KBBI, 2016 tt, *Kamus Besar Bahasa Indonesia versi Online/daring (dalam jaringan)*, <http://kbbi.web.id/persepsi>
- Lestari. T, 2008. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Minat Pasien Untuk Menggunakan Ulang Jasa Pelayanan Kesehatan di Bangsal Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar*. Skripsi. Surakarta

- Lupiyoadi, Rambat dan Hammdani. 2008 *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2
Jakarta : Salemba Medika
- Mauludin, Hanif, 2001. *Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Studi pada Unit Rawat Inap RSUD DR.R. Koesma Tuban) Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen*. Skripsi Tuban
- Muninjaya, A.A.Gde. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Mukhlas, Makmuri, 2005. *Perilaku Organisasi*. Jogjakarta : Gajahmada University Press
- Maslina, Vina Hotnu Rayda, 2011. *Hubungan Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RS. Zahirah Jakarta*. Skripsi. Depok : FKMUI
- Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika. Jakarta
- Notoadmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nursalam, 2015. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesionalisme Edisi 5* Jakarta : Salemba Medika.
- Pohan, Imbalo S, 2007. *Jaminan Mutu layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Prasetijo, R. Ihalauw. JJOL 2005. *Perilaku Konsumen*. Jogjakarta : Andy Offset
- Rahmat, J, 2007, *Psikologi Komunikasi Edisi Revisi*. Bandung: Remaja
- Riyadi, T. 2002. *Hubungan Antara Mutu Puskesmas Menurut Persepsi Pasien dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan Rawat Jalan Umum di Puskesmas Maos Kabupaten Cilacap Jawa Tengah*. Tesis : Undip Semarang
- Sugiono, 2009. *Statistika untuk penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Sugiono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

- Sardiman, 2011. *Hubungan Antara Persepsi, Minat, dan Sikap dengan Hasil Belajar Siswa*. Jakarta. Jurnal DIKBUD Vol. 19
- Susanti, Yuli. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RS. MH. Thamrin Salemba Tahun 2010*. Skripsi. Depok : FKMUI
- Sunaryo, (2004), *Psikologi untuk Keperawatan*, Jakarta: EGC.
- Suharman, (2005), *Psikologi Kognitif*, Surabaya: Srikandi
- Sugihartono, 2007 Kartika Nur Fathiyah, Farida Harahap, Farida A. Setiyawan, dan Siti Rohmah Nurhayati, 2007, *Psikologi Pendidikan*, Yogyakarta: UNY Pres
- Toha, M. 2007. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali pers.
- Trimurthy, Iga 2008 *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Skripsi Semarang
- Umar, H. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama bekerjasama dengan Jakarta Business Research Center (JBRC).
- Wijono, Dj. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan : Teori, Strategi dan Aplikasi*. Volume. 2. Cetakan Kedua. Surabaya : Airlangga University Press
- Wijaya, Toni. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : PT. Indeks
- Walgito, B, 2010, *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: C.V Andi Offset

