

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan mengenai hubungan persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Wahyu Medika, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi mutu pelayanan pasien di Klinik Wahyu Medika dengan kategori baik yaitu 49 orang (50,5%).
2. Minat kunjungan ulang pasien di Klinik Wahyu Medika dengan kategori puas yaitu 61 orang (62,9%).
3. Ada hubungan antara persepsi mutu pelayanan pasien dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Wahyu Medika ( $p=0,000$ ).

#### **B. Saran**

Dengan merujuk kepada simpulan sebelumnya dan hasil analisis yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa rekomendasi yang diajukan dalam penelitian ini:

1. Bagi Penelitian

Temuan dalam studi ini dapat dijadikan referensi awal bagi riset mendatang yang mengadopsi pendekatan metodologi berbeda. Hal ini diharapkan mampu menghasilkan analisis lebih komprehensif terkait

korelasi antara persepsi mutu pelayanan pasien dan minat kunjungan ulang pasien.

## 2. Bagi Klinik Wahyu Medika

Disarankan agar klinik melakukan evaluasi menyeluruh terhadap aspek penampilan, keramahan, dan empati tenaga medis, serta menelaraskan praktik pelayanan dengan standar profesionalisme. Lakukan pelatihan rutin untuk staf terkait *soft skills* seperti komunikasi efektif, empati, dan responsivitas, seperti simulasi interaksi pasien untuk mengurangi kesan “kaku” atau tidak ramah. Buat SOP (*Standard Operating Procedure*) yang jelas untuk semua tahap layanan (pendaftaran, pemeriksaan, pembayaran) dan lakukan audit internal bulanan untuk memastikan konsistensi.

## 3. Bagi Bidan

Studi ini mengonfirmasi pentingnya peran bidan dalam membangun persepsi positif pasien melalui pelayanan berkualitas. Untuk itu, bidan perlu meningkatkan kompetensi dengan mengikuti pelatihan berkala guna mengembangkan keterampilan komunikasi, penampilan profesional, dan responsivitas dalam memberikan layanan kesehatan.

## 4. Bagi Universitas Ngudi Waluyo

Hasil penelitian dapat melengkapi basis data akademik dan menjadi materi pendukung dalam pengembangan kurikulum kebidanan, khususnya terkait strategi peningkatan kualitas layanan kesehatan dan dampaknya terhadap minat kunjungan ulang pasien.

## 5. Bagi Responden

Melalui penelitian ini, responden memperoleh gambaran objektif mengenai pengaruh persepsi mutu pelayanan terhadap minat mereka untuk kembali menggunakan layanan Klinik Wahyu Medika.