

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Karakteristik responden pengunjung klaster 3 Puskesmas Purwokerto Barat mayoritas adalah perempuan (77,4%) dengan riwayat pendidikan terakhir adalah pendidikan tinggi (SMA/SMK sederajat) (36,8%). Responden didominasi oleh kelompok dewasa (68,9%).
2. Tidak terdapat hubungan antara kualitas layanan ($p\text{-value}=0,087$) dengan loyalitas pengunjung dalam pemanfaatan layanan pada klaster 3 Puskesmas Purwokerto Barat.
3. Terdapat hubungan antara persepsi nilai ($p\text{-value}=0,017$) dengan loyalitas pengunjung dalam pemanfaatan layanan pada klaster 3 Puskesmas Purwokerto Barat.
4. Tidak terdapat hubungan antara kepercayaan ($p\text{-value}=0,434$) dengan loyalitas pengunjung dalam pemanfaatan layanan pada klaster 3 Puskesmas Purwokerto Barat.
5. Terdapat hubungan antara kepuasan ($p\text{-value}=0,042$) dengan loyalitas pengunjung dalam pemanfaatan layanan pada klaster 3 Puskesmas Purwokerto Barat.
6. Terdapat faktor yang memengaruhi loyalitas pengunjung dalam pemanfaatan layanan pada klaster 3 Puskesmas Purwokerto Barat yaitu variabel persepsi nilai ($p\text{-value}=0,019$) dan *odds ratio* (OR) sebesar 2,703. Responden dengan persepsi nilai baik memiliki kemungkinan untuk memiliki loyalitas 2,703 kali lebih besar dibandingkan dengan persepsi nilai kurang baik. Sementara variabel kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan tidak berpengaruh loyalitas pengunjung dalam pemanfaatan layanan pada klaster 3 Puskesmas Purwokerto Barat.

B. Saran

1. Bagi Puskesmas Purwokerto Barat

- a. Menggunakan sistem pendaftaran dan antrean berbasis online serta menyediakan informasi estimasi waktu pelayanan secara transparan untuk mengurangi waktu tunggu dan kepadatan.
- b. Menetapkan standar waktu tunggu sebagai indikator mutu, melakukan monitoring berkala, serta mengatur pembagian shift dan pelatihan manajemen waktu pada jam pelayanan tinggi.
- c. Meningkatkan komunikasi efektif dan empati melalui pelatihan berkala serta mengoptimalkan *patient-centered communication* dan *shared decision making*.
- d. Menyederhanakan SOP pelayanan dan menyajikan alur pelayanan dalam bentuk infografis agar lebih mudah dipahami pasien.

2. Bagi Jurusan Kesehatan Masyarakat

Jurusan Kesehatan Masyarakat diharapkan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan pengembangan pembelajaran dan referensi ilmiah di bidang pelayanan kesehatan serta mendorong penelitian lanjutan dengan variabel dan metode yang lebih beragam guna memperkaya kajian akademik dan menghasilkan rekomendasi yang aplikatif bagi peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggunakan pendekatan kualitatif guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pengunjung dalam pemanfaatan layanan Puskesmas. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali secara lebih komprehensif pengalaman, persepsi, serta harapan pengunjung terhadap layanan yang diterima.