

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, serta hasil studi dan analisis yang telah dilakukan. Maka penelitian mengenai Hubungan kualitas pelayanan *Antenatal Care* terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cimalaka memiliki kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan *antenatal care* di UPTD Puskesmas Cimalaka berada pada tingkat baik dengan didukung 5 indikator yaitu *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang mayoritas kualitasnya sudah baik berdasarkan data penelitian yang sudah diolah.
2. Tingkat kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cimalaka berada pada tingkat sangat puas .Hal ini terjadi karena pelayanan di UPTD Puskesmas Cimalaka mayoritas petugasnya sudah memberikan perhatian penuh pada setiap keluhan pasien, memberikan waktu yang sesuai dalam berkonsultasi dan memeriksa pasien, serta petugas pun memberikan keudahan berkonsultasi melalui media elektronik baik via telepon maupun whatsapp.
3. Hubungan antara kualitas pelayanan *antenatal care* terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cimalaka tergolong kuat dan sangat nyata. Berdasarkan uji statistik terdapat hubungan yang kuat ($r=0.856$) dengan nilai $p\text{ value}=0.000$, dengan kata lain secara statistik terbukti adanya

hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan *Antenatal Care* dengan Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Cimalaka Kabupaten Sumedang.

B. Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian mengenai Hubungan kualitas pelayanan *Antenatal Care* terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Cimalaka, terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan saran dari penelitian ini, diantaranya yaitu :

1. Kualitas pelayanan *Antenatal Care* di UPTD Puskesmas Cimalaka, khususnya pada tingkat *reliability*/ kehandalan dan *emphaty* dapat lebih ditingkatkan lagi. Hal ini disebabkan karena pada penelitian ini, dua indikator tersebut berada pada tingkat yang cukup sehingga hal tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan pada pasien. Pada dimensi *reliability*/ kehandalan untuk meningkatkan penilaian, bisa dengan dilakukan pelatihan keterampilan kepada Bidan untuk lebih meningkatkan pengetahuan dan skill kebidanan . Untuk dimensi *emphaty*, upaya untuk meningkatkan penilaian misalnya dengan membuat grup *Whatsapp* ibu hamil, sehingga memudahkan ibu hamil untuk berkonsultasi dengan bidan. Dan untuk mempermudah akses pendaftaran dan penebusan obat pasien melalui aplikasi.
2. Tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini sudah berada pada tingkat yang sangat puas, sehingga peneliti menyarankan untuk tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan, menyediakan kotak keluhan dan saran,

dan penentuan harga yang sesuai agar tidak mengecewakan pasien sehingga pasien akan mendapatkan pengalaman yang sangat puas ketika berkonsultasi dan berobat ke UPTD Puskesmas Cimalaka.

3. Peneliti menyarankan bahwa Hasil penelitian ini bisa dijadikan masukan bagi tenaga kesehatan dan pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan antenatal sesuai SOP bukan hanya di UPTD Puskesmas Cimalaka saja tetapi untuk seluruh tenaga kesehatan yang ada di dalam maupun luar negeri.