

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang analisis kepuasan pelayanan antenatal care di wilayah kerja Puskesmas Kujang Sari, maka didapatkan kesimpulan bahwa karakteristik umur ibu hamil di Puskesmas Kujang Sari yang tertinggi yaitu umur 20-35 tahun sebanyak 50 ibu hamil dan jenjang Pendidikan terbanyak yang ditempuh ibu hamil yaitu Pendidikan menengah (SMA). Distribusi frekuensi kepuasan ibu hamil pada Bukti fisik (*tangible*) pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Kujang Sari yaitu menunjukkan hasil sangat memuaskan (89,4%) dan kurang memuaskan (10,6%). Distribusi frekuensi kepuasan ibu hamil pada empati (*emphaty*) pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Kujang Sari yaitu menunjukkan hasil sangat memuaskan (97%) dan kurang memuaskan (3%). Distribusi frekuensi kepuasan ibu hamil pada kehandalan (*reliability*) pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Kujang Sari yaitu menunjukkan hasil sangat memuaskan (100%). Distribusi frekuensi kepuasan ibu hamil pada daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Kujang Sari yaitu menunjukkan hasil sangat memuaskan dengan presentase (93,9%) , dan kurang memuaskan (6,1%). Distribusi frekuensi kepuasan ibu hamil pada jaminan (*Assurance*) pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Kujang Sari yaitu menunjukkan hasil sangat memuaskan (97%), dan kurang memuaskan (3%).

5.2 Saran

1. Bagi Masyarakat

Sebagai penyampaian informasi mengenai kepuasan pelayanan kesehatan yang sudah dilakukan penelitian dengan melibatkan responden yang merupakan ibu hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Kujang Sari.

2. Bagi Puskesmas Kujang Sari

Berdasarkan kesimpulan yang didapatkan pada penelitian ini, maka saran yang diambil untuk Puskesmas Kujang Sari harus mempertahankan kepuasan terhadap pasien yang sudah di dapatkan berdasarkan lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

3. Bagi Prodi S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Bhakti Kencana

Diharapkan dapat digunakan untuk menambah kepustakaan pada program kesehatan masyarakat mengenai Kepuasan Pelayanan khususnya dalam menggunakan metode SERVQUAL menurut Parasuraman.

4. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai penelitian kepuasan pelayanan di Puskesmas terutama dengan penggunaan metode SERVQUAL menurut Parasuraman.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat melakukan penelitian terkait dengan jumlah responden yang lebih banyak atau membuat perbandingan antara Puskesmas yang memiliki kesamaan karakteristik.