

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan tingkat kualitas pelayanan sebagian besar ibu hamil merasa pelayanan yang diberikan tidak berkualitas sebesar 56,3% atau sejumlah 27 ibu hamil dan sebesar 43,8% atau sejumlah 21 ibu hamil merasa pelayanan yang diberikan sudah berkualitas.
2. Berdasarkan tingkat kualitas pelayanan dalam 5 dimensi mutu didapatkan dimensi *Tangible* 27 responden (56,3%) mengatakan pelayanan berkualitas, dan 21 responden (43,8%) mengatakan pelayanan tidak berkualitas. Dimensi *Reliability* 47 responden (97,9%) mengatakan pelayanan berkualitas, dan 1 responden (2,1%) mengatakan pelayanan tidak berkualitas. Dimensi *Responsiveness*, dan *Assurance* terdapat 23 responden (47,9%) mengatakan pelayanan berkualitas, dan 25 responden (52,1%) mengatakan pelayanan tidak berkualitas, dan dimensi *Emphaty* terdapat 25 responden (52,1%) mengatakan pelayanan berkualitas dan 23 responden (47,9%) mengatakan pelayanan tidak berkualitas.
3. Berdasarkan analisis *gap* dimensi pelayanan secara keseluruhan, kessesuaian antara persepsi dan harapan pasien terdapat *gap* / tingkat

kualitas sebesar (-0,19), skor ini dikategorikan dalam kelompok rendah, artinya pelayanan yang diberikan masih dibawah yang pasien harapkan.

4. Berdasarkan analisis *gap* (kesesuaian antara persepsi dengan harapan) tiap dimensi dapat disimpulkan variabel yang paling memuaskan pasien diantara variabel yang ada yaitu variabel yang memiliki tingkat kualitas terbesar dengan *gap* paling kecil yaitu variabel *Tangible* (-0,11), Variabel *Reliability* (-0,25), *Responsiveness* (-0,17), *Assurance* (-0,19), dan *Emphaty* (-0,26). Pelayanan yang diberikan di Puskesmas Depok III masih dibawah yang diharapkan artinya pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

B. Saran

1. Bagi Puskesmas Depok III

Bagi Puskesmas Depok III diharapkan agar lebih meningkatkan tingkat layanan yang belum memuaskan pada tiap-tiap item, karena masih banyak item yang dirasa pelayanannya masih dibawah yang diharapkan.

2. Bagi Bidan di Puskesmas Depok III

Bagi bidan di Puskesmas Depok III diharapkan agar lebih meningkatkan pelayanannya, dan dalam memberikan informasi lebih jelas serta melakukan evaluasi untuk memastikan pasien sudah mengerti dengan apa yang disampaikan dan jangan membiarkan pasien menunggu lama.

3. Bagi Mahasiswa Stikes Jenderal Achmad Yani

Bagi mahasiswa Stikes Achmad Yani diharapkan dapat mengembangkan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan ANC dan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber bacaan dan referensi perpustakaan dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

4. Bagi Peneliti

Dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dalam pendidikan di kampus dan dapat menambah wawasan serta pengalaman nyata dalam melaksanakan penelitian, khususnya tentang kualitas pelayanan ANC pada ibu hamil.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan agar peneliti selanjutnya lebih maksimal dalam memilih responden dan alat ukur berupa kuesioner yang digunakan karena dalam penelitian ini masih ada keterbatasan penelitian berupa penggunaan kuesioner tertutup membatasi responden dalam mengisi jawaban karena pengisian kuesioner harus sesuai dengan yang peneliti sediakan.