

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan *Antenatal care* (ANC) dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Muara Rupit, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan *Antenatal care* (ANC). Pada dimensi *Tangibles* (bukti fisik), (52,5%) menilai baik. Pada dimensi *Reliability* (keandalan), (67,5%) menilai baik. Pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), (52,5%) menilai baik. Pada dimensi *Assurance* (jaminan), (55,0%) menilai baik. Dan pada dimensi *Empathy* (empati), (55,0%) menilai baik.
- b. Ada hubungan yang signifikan antara dimensi *Tangibles* dengan tingkat kepuasan ibu hamil ($p = 0,008$).
- c. Ada hubungan yang signifikan antara *Reliability* dengan tingkat kepuasan ibu hamil ($p = 0,000$).
- d. Ada hubungan yang signifikan antara *Responsiveness* dengan tingkat kepuasan ibu hamil ($p = 0,002$).
- e. Ada hubungan yang signifikan antara *Assurance* dengan tingkat kepuasan ibu hamil ($p = 0,005$).
- f. Tidak ada hubungan yang signifikan antara *Empathy* dengan tingkat kepuasan ibu hamil ($p = 0,136$).

6.2 Saran

1. Bagi Puskesmas Muara Rupit

Puskesmas Muara Rupit diharapkan dapat terus meningkatkan mutu pelayanan *Antenatal care* (ANC) pada seluruh dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles, reliability, Responsiveness, Assurance*, dan *empathy*. upaya yang dapat dilakukan antara lain menjaga kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan, melengkapi sarana dan prasarana, meningkatkan ketepatan pelayanan sesuai standar operasional prosedur, mempercepat respons terhadap kebutuhan ibu hamil, serta meningkatkan kemampuan komunikasi, keramahan, dan perhatian petugas kesehatan sehingga kepuasan ibu hamil dapat terus meningkat.

2. Bagi Tenaga Kesehatan

Tenaga kesehatan diharapkan mampu mempertahankan profesionalisme dalam memberikan pelayanan ANC dengan mengutamakan ketepatan tindakan, komunikasi yang efektif, sikap ramah, empati, dan pemberian informasi yang jelas kepada ibu hamil. Pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan pasien akan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan ibu hamil terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan jumlah responden yang lebih besar, wilayah penelitian yang lebih luas, serta menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan ibu hamil, seperti waktu tunggu pelayanan, fasilitas kesehatan, akses pelayanan, maupun karakteristik responden.

4. Bagi Institusi Pendidikan

Institusi pendidikan, khususnya Program Studi Kesehatan Masyarakat, diharapkan dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai bahan referensi dalam proses pembelajaran, terutama pada mata kuliah yang berkaitan dengan kesehatan ibu dan anak, manajemen pelayanan kesehatan, serta mutu pelayanan kesehatan. Selain itu, institusi pendidikan diharapkan dapat mendorong mahasiswa untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai kualitas pelayanan kesehatan dengan variabel dan metode yang lebih beragam sehingga dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan *Antenatal care* (ANC).

