

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik sebagian besar responden dalam penelitian ini tergolong dalam usia reproduksi sehat (20-35 tahun) (81,3%), tingkat pendidikan rendah (SD, SMP, SMA) (56,0%), tidak bekerja (53,8%), paritas primipara (54,9%). Responden dalam penelitian sebagian besar menyatakan bahwa kualitas pelayanan termasuk baik (64,8%), biaya yang diberikan rumah sakit menurut sebagian besar responden tergolong murah (83,5%), sikap tenaga medis termasuk buruk (57,1%) dan waktu tunggu termasuk cepat (≤ 60 menit) (51,6%). Tingkat kepuasan responden dalam kunjungan ANC sebagian besar menunjukkan puas (69,2%).
2. Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pelayanan ANC di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten adalah kualitas pelayanan (*p value* 0,003), fasilitas (*p value* 0,040), biaya (*p value* 0,038) dan sikap (*p value* 0,022) sedangkan faktor yang tidak berhubungan dengan kepuasan pelayanan ANC di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten adalah usia (*p value* 0,060), pendidikan (*p value* 0,218), pekerjaan (0,674), paritas (*p value* 0,276) dan waktu tunggu (*p value* 0,834).
3. Faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan ANC di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten adalah kualitas pelayanan dengan hasil *p value* 0,002 ($\alpha = 0,05$) dan OR (*odds ratio*) 4,997 kali yang artinya responden yang mendapatkan kualitas pelayanan buruk beresiko tidak puas atas pelayanan ANC yang dilakukan di Poliklinik Obsgyn Rumah Sakit Umum Islam Klaten.

B. Saran

1. Bagi rumah sakit

Tetap menjaga kredibilitas rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan jumlah pengunjung serta meningkatkan segala faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pada umumnya terutama sikap tenaga medis dan petugas lain untuk menjaga keramahannya dengan senyum, salam dan sapa dalam setiap pelayanan.

2. Bagi profesi perawat

Tenaga kesehatan diharapkan agar selalu bersikap ramah kepada setiap pasien dan menanyakan segala kebutuhan pasien serta dapat melakukan asuhan keperawatan secara profesional.

3. Bagi ibu hamil

Ibu hamil agar selalu melakukan pemeriksaan kehamilan untuk menjaga kesehatan ibu dan bayi dan memilih tempat ANC yang nyaman menurut ibu karena berpengaruh terhadap psikologis ibu di masa kehamilannya.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Pada peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian dengan menambah jumlah sampel agar tidak terbatas pada ibu hamil yang melakukan ANC tetapi keseluruhan pasien yang melakukan pemeriksaan di poliklinik RSI Klaten untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan rumah sakit.