

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil review artikel hubungan kualitas layanan antenatal care dengan kepuasan ibu hamil dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan ANC dalam kategori baik yaitu meliputi dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*. Kualitas pelayanan yang baik merupakan suatu pengukuran terhadap nilai layanan yang sudah diterima oleh pasien dan kondisi yang dinamis pada suatu jasa dalam memenuhi harapan pada pasien.
2. Kepuasan ibu hamil terhadap *antenatal care* sebagian besar dalam kategori memuaskan. Kepuasan adalah perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara suatu kinerja yang sudah dilakukan atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) sudah sesuai dengan yang diharapkan.
3. Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan *antenatal care* yaitu produksi & konsumsi yang terjadi secara simultan, intensitas tenaga kerja yang tinggi, dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai, dan memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama.

4. Dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible, empathy, reability, responsiveness, dan assurance*.
5. Ada hubungan antara kualitas layanan *antenatal care* dengan kepuasan ibu hamil. Pasien yang puas akan mematuhi pengobatan dan berharap menerima pengobatan lagi atau pasien tersebut akan kembali lagi. Kualitas pelayanan ANC dalam dimensi mutu layanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat mempengaruhi kesehatan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil review artikel yang telah dilakukan, berikut ini beberapa saran yang dapat dilakukan :

1. Perlu dilakukannya screening pemilihan jurnal beberapa tahap melalui kriteria yang lebih spesifik ketika proses memilih artikel untuk direview agar mempermudah dalam melakukan pembahasan.
2. Perlu dilakukan pengumpulan artikel terbaru untuk mengupdate hasil penelitian dan melakukan komparasi hasil agar lebih beragam.