

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Karakteristik jumlah ibu hamil yang melakukan kunjungan ANC di TPMB Masriyana mayoritas usia berkisar 20 – 35 tahun yang merupakan usia ideal untuk hamil sejumlah 19 orang ( 79% ), Pendidikan terakhir mayoritas adalah sma dengan jumlah 12 orang ( 50%), Pekerjaan mayoritas adalah ibu rumah tangga dengan jumlah 20 orang ( 83% ) Frekuensi terbanyak ialah ibu hamil dengan usia kehamilan 13 – 24 minggu yaitu 12 orang ( 50% ), Mayoritas melakukan kunjungan ANC 1 – 4 kali di TPMB Masriyana sejumlah 16 ibu hamil ( 67% ).
2. Frekuensi tingkat kepuasan pasien ANC terhadap 5 dimensi mutu pelayanan kebidanan didapatkan hasil kurang puas sebanyak 11 orang ( 46% ) , sedangkan pasien merasa puas sebanyak 13 orang ( 54% ).
3. Frekuensi kepuasan pasien ANC terhadap pelayanan kebidanan TPMB Masriyana di dimensi *Tangible*( bukti langsung ) didapatkan responden kurang puas dengan jumlah 12 orang ( 50% ), sedangkan responden dengan tingkat kepuasan puas berjumlah 12 ibu hamil ( 50% ).
4. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien ANC pada mutu pelayanan kebidanan di TPMB Masriyana pada dimensi *Reliability* dari 24 responden didapatkan 12 responden mengatakan kurang puas ( 50% ), sedangkan yang mengatakan puas sejumlah 12 responden ( 50% ).
5. Distribusi tingkat kepuasan pasien ANC terhadap pelayanan kebidanan di TPMB Masriyana berdasarkan dimensi *Responsiveness* didapatkan responden kurang puas sejumlah 7 responden ( 29% ), sedangkan responden yang mengatakan puas sejumlah 17 responden (71%).
6. Tingkat kepuasan pasien ANC terhadap pelayanan kebidanan di TPMB Masriyana di dimensi *Assurance* didapatkan kurang puas sejumlah 13 responden ( 54% ), sedangkan yang mengatakan puas sejumlah 11 responden ( 46% ).

7. Tingkat kepuasan pasien ANC terhadap pelayanan kebidanan di TPMB Masriyana di dimensi *Emphaty* didapatkan responden merasa kurang puas 12 orang (50%) dan responden yang merasa puas 12 orang (50%).

## **B. Saran**

1. TPMB hendaknya menyediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menyediakan tempat duduk yang cukup, nyaman serta aman untuk di duduki
2. TPMB hendaknya menerapkan SOP pada petugas dengan menggunakan seragam yang sama dan rapih bukan hanya menggunakan kaos
3. Petugas TPMB sebelum dan sesudah memberikan pelayanan harus mencuci tangan terlebih dahulu dengan sabun , dan untuk menghindari petugas lupa bias dengan menempelkan poster cuci tangan di dekat keran air
4. TPMB dalam menanggapi keluhan pasien hendaknya memberikan tanggapan yang sesuai dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti serta focus pada keluhan pasien
5. TPMB hendaknya menerapkan system training untuk petugas yang baru sehingga dalam memberikan asuhan tidak dibiarkan sendiri dan tetap diawasi secara langsung oleh petugas yang lebih berpengalaman
6. Petugas dalam menyambut pasien hendaknya menerapkan 5S yang sudah dipelajari sewaktu pendidikan dahulu , sehingga pasien merasa diterima dengan baik
7. Petugas ketika melakukan pelayanan pada pasien hendaknya memastikan privasi pasien terjaga dengan menutup horden atau sampiran, dan pintu. Lalu petugas sebaiknya dalam memberikan pelayanan seperti pemeriksaan menggunakan alat memastikan terlebih dahulu apakah alat sudah bersih .