

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan menggunakan 5 indikator mengukur kualitas pelayanan pasien, bahwa “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Ibu Bersalin di Klinik Nabila Kota Balikpapan Tahun 2023” adalah :

1. Gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan *Tangible* (bukti langsung) yaitu berdasarkan hasil penelitian tersebut keseluruhan kesimpulan dari jawaban informan sudah baik. Sebagian informan utama dan triangulasi puas dengan bukti langsung pelayanan klinik nabila.
2. Gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu berdasarkan hasil penelitian tersebut keseluruhan kesimpulan dari jawaban informan sudah sangat baik. Seluruh informan utama dan triangulasi sangat puas dengan ketanggapan pelayanan klinik nabila.
3. Gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan *Reability* (kehandalan) yaitu berdasarkan hasil penelitian tersebut keseluruhan kesimpulan dari jawaban informan sudah baik. Sebagian informan utama dan triangulasi puas dengan kehandalan pelayanan klinik nabila.
4. Gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan *Assurance* (jaminan) yaitu berdasarkan hasil penelitian tersebut keseluruhan kesimpulan dari jawaban informan sudah baik. Sebagian informan utama dan triangulasi puas dengan jaminan pelayanan klinik nabila.

5. Gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan berdasarkan *Empathy* (empati) yaitu berdasarkan hasil penelitian tersebut keseluruhan kesimpulan dari jawaban informan sudah sangat baik. Seluruh informan utama dan triangulasi sangat puas dengan empati pelayanan klinik nabila.

## **B. Saran**

Bagi Klinik Kesehatan Ibu dan Anak Nabila, Untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan persalinan dan memaksimalkan pelayanan sebaiknya

1. *Dimensi Tangible* dengan memperbaiki AC agar hal ini tidak merugikan pasien berikutnya dan tidak terulang lagi.
2. *Dimensi realibity* dengan membuat brosur/lieflet informasi biaya persalinan dan rutin mengevaluasi karyawan agar hal ini tidak merugikan pasien berikutnya dan tidak terulang lagi.
3. *Dimensi assurance* dengan bertanya kembali kepada pasien tersebut apakah sudah cukup jelas atau tidak. Jika tidak, bidan mengulang kembali informasi sampai pasien benar-benar paham mengenai kondisinya, agar hal ini tidak merugikan pasien berikutnya dan tidak terulang lagi.
4. Diharapkan dengan hasil yang di dapatkan peneliti, klinik nabila tetap mempertahankan *Dimensi Responsiveness* terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan persalinan.
5. Diharapkan dengan hasil yang di dapatkan peneliti, klinik nabila tetap mempertahankan *Dimensi Empathy* terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan persalinan.

Diharapkan dengan saran yang diberikan oleh peneliti untuk Klinik Kesehatan Ibu dan Anak Nabila, dapat lebih meningkatkan lagi kualitas dimensi *tangible*, *responsiveness*, *realibity*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan persalinan.