

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan ibu hamil berdasarkan *reliability* di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan sebagian besar menilai sangat baik dengan nilai 87%.
2. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan ibu hamil berdasarkan *assurance* di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan sebagian besar menilai sangat baik dengan nilai 83%.
3. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan ibu hamil berdasarkan *tangible* di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan sebagian besar menilai sangat baik dengan nilai 87%.
4. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan ibu hamil berdasarkan *empathy* di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan sebagian besar menilai sangat baik dengan nilai 90%.
5. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan ibu hamil berdasarkan *responsiveness* di Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan sebagian besar menilai baik dengan nilai 73%.

B. Saran

1. Bagi Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan
 - a. Untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap kehandalan pelayanan, Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan dimana nilai terendah adalah pada item “dokter memberikan resep yang tepat” maka saran yang diberikan perlu adanya evaluasi dengan cara membuat telehealth yaitu komunikasi jarak jauh untuk berkomunikasi dengan pasien untuk menyampaikan apabila ada keluhan seperti obat yang tidak cocok segera menyampaikan ke tenaga kesehatan sehingga dapat diambil tindakan segera dan tepat
 - b. Untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap jaminan pelayanan dimana item terendah adalah “Dokter memberitahu alasan atau timbulnya penyakit yang diderita pasien”, Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan diharapkan meningkatkan komunikasi dokter dan pasien agar lebih meluangkan waktu untuk berkonsultasi.
 - c. Untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap empati pelayanan dimana item pertanyaan terendah adalah “Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan”, Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan diharapkan melakukan pengawasan kepada setiap kinerja petugas sehingga petugas yang tidak mampu melayani pasien dengan baik akan terbiasa untuk bersikap ramah dan meminta maaf jika ada kesalahan.
 - d. Untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap tanda bukti fisik dimana item terendah adalah “Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya” maka sebaiknya Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan

diharapkan membuat ruangan yang lebih luas dengan memisahkan ruangan ruang imunisasi dengan ruang periksa USG agar pasien tidak mengantri pada satu tempat.

- e. Untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap daya tanggap pelayanan, dimana pertanyaan yang terendah adalah “Petugas apotek memberi tahu lamanya proses pemberian obat”, maka sebaiknya Klinik Ibu dan Anak Nabila Balikpapan diharapkan membuat SOP pada pelayanan obat dimana petugas seharusnya memberikan estimasi waktu bagi pasien agar pasien mengetahui berapa lama harus menunggu pengambilan obat..

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang terkait dengan kualitas pelayanan dengan melakukan analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas pelayanan sehingga lebih dapat dianalisis hubungan sebab akibat dengan mengambil variable-variabel yang lebih luas dan sampel yang lebih besar.