

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan KB berdasarkan *reliability* di klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan sebagian merasa puas sebanyak 56,9%.
2. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan KB berdasarkan *assurance* di klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan sebagian merasa puas sebanyak 68,8%.
3. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan KB berdasarkan *tangible* di klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan sebagian merasa puas sebanyak 56,9%.
4. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan KB berdasarkan *emphaty* di klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan sebagian merasa sangat puas sebanyak 65,1%
5. Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan KB berdasarkan *responsiveness* di klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan sebagian merasa puas sebanyak 57,8%.

## **B. Saran**

### 1. Bagi Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan

- a. Untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap kehandalan pelayanan, Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan dimana nilai terendah adalah pada item “Bidan cepat memberikan pelayanan KB sesuai dengan kebutuhan saya” maka saran yang diberikan perlu adanya peningkatan kompetensi bidan melalui pendidikan dan pelatihan agar dapat meningkatkan kemampuan bidan dalam mengatasi permasalahan terkait masalah kontrasepsi
- b. Untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap jaminan pelayanan dimana item terendah adalah “Saya percaya dengan pelayanan KB yang diberikan oleh bidan”, Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan diharapkan melakukan kegiatan-kegiatan diluar gedung dengan melakukan promosi mengenai kompetensi bidan di Klinik Ibnu Sina Km 7 sehingga menimbulkan kepercayaan terhadap pelayanan KB pada akseptor KB .
- c. Untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap tanda bukti fisik dimana item terendah adalah “Lahan parkir sempit dan tidak teratur dan bangunan yang kecil” maka sebaiknya Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan diharapkan membuat penataan lahan parkir yang lebih baik dengan melibatkan juru parkir agar parkir dapat tertata dengan baik sedangkan pada bangunan yang tidak luas dapat memodifikasi tata ruangan agar terlihat nyaman dan luas.

- d. Untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap empati pelayanan dimana item pertanyaan terendah adalah “Bidan menunjukkan perhatian atas keluhan keluhan yang saya alami terkait masalah kontrasepsi”, Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan diharapkan melakukan pengawasan kepada setiap kinerja petugas sehingga petugas yang tidak mampu melayani pasien dengan baik akan terbiasa untuk bersikap ramah dan berupaya menunjukkan sikap empati yang lebih baik lagi.
- e. Untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap daya tanggap pelayanan, dimana item pertanyaan yang terendah adalah “Bidan memaksakan penggunaan alat kontrasepsi yang menurutnya baik untuk saya”, maka sebaiknya Klinik Ibnu Sina Km 7 Balikpapan memberikan fasilitas edukasi seperti leaflet, brosur ataupun media audiovisual untuk menyampaikan informasi mengenai macam-macam alat kontrasepsi, keuntungan ataupun kelemahan sehingga pasien yang mendapatkan informasi tidak merasa dipaksa untuk menggunakan salah satu alat kontrasepsi tetapi memilih atas dasar pengetahuan dan sesuai kebutuhan.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

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