

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kepuasan responden berdasarkan pelayanan posyandu sebagian besar dalam kategori tidak puas, dengan penilaian kepuasan didasarkan tiap aspek sebagai berikut:

1. Kepuasan berdasarkan aspek bukti fisik ditemukan sebagian besar menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 67,8% dan yang menyatakan puas sebanyak 32,2%.
2. Kepuasan berdasarkan aspek kehandalan keduanya sama antara yang puas dan tidak puas adalah sama masing-masing 50,0%.
3. Kepuasan berdasarkan aspek daya tanggap ditemukan sebagian besar menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 59,9% dan yang menyatakan puas sebanyak 40,1%.
4. Kepuasan berdasarkan aspek jaminan ditemukan sebagian besar menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 59,5% dan yang menyatakan puas sebanyak 40,5%.
5. Kepuasan berdasarkan aspek empati ditemukan antara yang puas dan tidak puas sama besar yaitu masing-masing 50,0%.

B. Saran

1. Keluarga Balita

Ibu balita diharapkan selalu memanfaatkan pelayanan posyandu dengan berkunjung secara rutin ke posyandu guna mengetahui pertumbuhan dan perkembangan balitanya.

2. Posyandu

Hasil penelitian menemukan sebagian besar dimensi kualitas pelayanan dalam kategori puas, namun terdapat beberapa yang masih kurang puas seperti pada aspek bukti fisik yaitu kerapian dari penampilan kader, sehingga kader disarankan untuk memperhatikan kerapian dan

penampilan dengan baik. Berdasarkan aspek kehandalan ditemukan pelayanan dengan memberikan arahan yang mudah dimengerti kepada peserta sehingga disarankan kepada kader untuk memberikan arahan yang jelas. Berdasarkan aspek daya tanggap ditemukan pelayanan yang cepat oleh kader posyandu, sehingga disarankan kepada kader untuk meningkatkan pelayanan dengan lebih cepat. Berdasarkan aspek jaminan ditemukan pemberian bimbingan kepada ibu balita dalam proses pelayanan di posyandu yang ditemukan sebagian tidak puas. Oleh karena itu disarankan kepada petugas kader untuk memberikan jaminan keselamatan kepada peserta posyandu dengan memastikan semua peralatan posyandu dalam kondisi yang aman.

3. Peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis diharapkan dapat melakukan pemilihan sampel atau teknik sampling dengan cara cluster random sampling.

