

## BAB 7

### PENUTUP

#### 7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data maka Tugas Akhir yang berjudul Pengaruh Empati, Tindakan dan Fasilitas Bidan Terhadap Kepuasan Klien Dalam Pelayanan Kesehatan Di BPM Wilayah Kerja Puskesmas Patianrowo Nganjuk Pada Bulan November 2016 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Adanya pengaruh empati, tindakan dan fasilitas bidan terhadap tingkat kepuasan klien dalam pelayanan kesehatan di BPM wilayah kerja puskesmas patianrowo pada bulan november 2016.
2. Kepuasan Klien terhadap pelayanan kebidanan Di BPM Wilayah Kerja Puskesmas Patianrowo Nganjuk Pada Bulan November 2016 yang menyatakan sangat puas ada 2 responden (3,5%), yang menyatakan puas ada 22 responden (38,6%), yang menyatakan cukup ada 28 responden (49,1%) dan yang menyatakan tidak puas ada 0 responden (0%) dan yang menyatakan sangat tidak puas ada 1 responden (1.8%).

#### 6.2 Saran

1. Bagi BPM

Bagi BPM disarankan meningkatkan rasa empati pada Klien, karena, hasil dalam penelitian ini empati memberikan pengaruh paling kecil terhadap kepuasan

## 2. Bagi peneliti selanjutya

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa empati, tindakan dan fasilitas tidak seluruhnya berpengaruh terhadap kepuasan, diharapkan peneliti selanjutnya meneliti variabel lain yang mempengaruhi kepuasan Klien.

## 3. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan bisa menjadi kontrol dalam pelayanan sesuai dengan SPM pada BPM sehingga tercipta suasana kerja yang dapat meningkatkan kepuasan Klien pada BPM tersebut.

