

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan beberapa alat analisis dan pembahasan, beberapa kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut :

1. Penilaian responden terhadap kinerja layanan sebagai berikut : a). layanan *Tangible*, cukup baik (nilai 3), b). layanan *Reliability*, baik (nilai 4), c). layanan *Responsiveness*, baik (nilai 4), d). layanan *Assurance*, baik (nilai 4), e). layanan *Empathy*, cukup baik (nilai 3). Dan responden menyatakan puas terhadap semua kinerja layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*).
2. Sumbangan variabel kinerja layanan yang terdiri dari *tangible* , *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan peserta KB secara bersama-sama sebesar 0,722, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.
3. Pengaruh parsial/masing-masing variabel terhadap kepuasan peserta KB, dari yang terbesar sampai yang terkecil adalah : variabel *Assurance* memiliki pengaruh sebesar 0,373, variabel *Empathy* sebesar 0,317, variabel *Reliability* sebesar 0,181. Sedang variabel *Tangible* dan *Responsiveness* tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta KB.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil perhitungan dan kesimpulan, didapat beberapa hal yang diajukan kepada pemerintah khususnya Perwakilan BKKBN Provinsi Lampung sebagai penyedia pelayanan Keluarga Berencana, untuk meningkatkan kualitas pelayanan KB, sebagai berikut :

1. Variabel *Assurance* memiliki pengaruh terbesar dalam menciptakan kepuasan peserta KB yaitu sebesar 0,373. Perlu mempertahankan dan meningkatkan kinerja layanan dengan melakukan konseling secara tuntas, pemeriksaan kesehatan, memberikan obat *side effect* dan menggunakan peralatan yang steril. Beberapa hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja layanan adalah :
 - a. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan tentang konseling dan pemasangan alat kontrasepsi melalui pelatihan terutama bagi petugas yang belum pernah dilatih.
 - b. Penyediaan obat *side effect* sesuai dengan perkiraan jumlah permintaan masyarakat akan pelayanan KB.
2. Variabel *Empathy* memiliki pengaruh terbesar kedua dalam membentuk kepuasan peserta KB. Peningkatan kinerja layanan terutama pada indikator yang masih rendah kinerjanya. Pemahaman tentang program Kependudukan dan KB harus diberikan disetiap pelatihan bagi petugas pelayanan. Dengan

pemahaman tersebut diharapkan petugas dapat memberikan pelayanan kepada calon/peserta KB tanpa membedakan status sosialnya

3. Variabel *Reliability* merupakan variabel yang memiliki pengaruh terkecil dalam membentuk kepuasan peserta KB. Indikator yang memiliki nilai kinerja terkecil pada variabel ini adalah biaya cukup terjangkau. Untuk meningkatkan kinerja indikator ini perlu ditinjau kembali peraturan pemerintah yang mengatur besarnya biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh pelayanan KB dan pengawasan penerapan peraturan tersebut di lapangan.

