

BAB 6

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan dimensi kehandalan (*reliability*) dengan 4 variabel pernyataan, pengguna kartu JKN di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring menyatakan tidak puas terhadap kehandalan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring karena tidak sesuai dengan skor ideal kehandalan.
2. Berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan 3 variabel pernyataan, pengguna kartu JKN di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring menyatakan tidak puas terhadap ketanggapan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring karena tidak sesuai dengan skor ideal daya tanggap.
3. Berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) dengan 3 variabel pernyataan, pengguna kartu JKN di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring menyatakan tidak puas terhadap jaminan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring karena tidak sesuai dengan skor ideal jaminan.
4. Berdasarkan dimensi empati (*empathy*) dengan 3 variabel pernyataan, pengguna kartu JKN di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring menyatakan tidak puas terhadap empati pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring karena tidak sesuai dengan skor ideal empati.

5. Berdasarkan dimensi tampilan fisik (*tangible*) dengan 3 variabel pernyataan, pengguna kartu JKN di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring menyatakan tidak puas terhadap tampilan fisik pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Andalas dan Klinik Simpang Anduring karena tidak sesuai dengan skor ideal tampilan fisik.
6. Berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan kesehatan, tingkat kepuasan pasien JKN di Puskesmas Andalas lebih tinggi dibandingkan tingkat kepuasan pasien JKN di Klinik Simpang Anduring.

6.2 Saran

Dari hasil penelitian di dapatkan saran sebagai berikut :

1. Bagi petugas dan dokter gigi yang bertugas di Puskesmas Andalas perlu meningkatkan pelayanan berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan. Pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu prosedur pendaftaran yang dirasakan pasien masih berbelit-belit, pelayanan yang diberikan oleh petugas pendaftaran, keramahan dan kesopanan petugas, kelengkapan alat, bahan serta obat untuk tindakan pelayanan gigi dan penataan ruang di Puskesmas Andalas
2. Bagi petugas dan dokter gigi yang bertugas di Klinik Simpang Anduring perlu meningkatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan. Pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu, ketanggapan perawat gigi dalam memberikan bantuan kepada pasien, hasil perawatan yang diberikan oleh dokter gigi, pemahaman perawat gigi terhadap keluhan yang dirasakan pasien, pemahaman dokter gigi terhadap hasil perawatan yang diinginkan pasien dan penataan ruang di Klinik Simpang Anduring.