

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil dan pembahasan yang telah dikemukakan dapat diambil kesimpulan dari penelitian sebagai berikut :

1. Lebih dari separuh (57,5%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang.
2. Lebih dari separuh (68,9%) responden menyatakan bahwa dimensi mutu bukti fisik (*tangible*) pada pelayanan Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang baik.
3. Lebih dari separuh (78,3%) responden menyatakan bahwa dimensi mutu kehandalan (*reliability*) pada pelayanan Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang baik.
4. Lebih dari separuh (81,1%) responden menyatakan bahwa dimensi mutu ketanggapan (*responsiveness*) pada pelayanan Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang baik.
5. Lebih dari separuh (81,1%) responden menyatakan bahwa dimensi mutu jaminan (*assurance*) pada pelayanan Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang baik.
6. Lebih dari separuh (85,5%) responden menyatakan bahwa dimensi mutu empati (*empathy*) pada pelayanan Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang baik.
7. Lebih dari separuh (80,2%) responden menyatakan bahwa dimensi mutu pelayanan pada Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang baik.

8. Ada hubungan yang bermakna antara masing-masing lima dimensi mutu pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) dengan kepuasan pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang.
9. Ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang.
10. Masih ada atribut mutu pelayanan yang berada ada Kuadran I yang perlu ditingkatkan oleh puskesmas yaitu kebersihan dan keindahan gedung puskesmas, kebersihan dan kenyamanan ruang praktek poli gigi, dan kecukupan alat kedokteran gigi.

7.2 Saran

7.2.1 Bagi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang

1. Mempertahankan aspek-aspek mutu pelayanan kesehatan yang sudah memuaskan pasien seperti kehadiran, keterampilan, ketelitian, dan kemampuan komunikasi dokter gigi dan perawat gigi yang meliputi keramahan, kesopanan, kesabaran, kejelasan informasi, perhatian, nasehat, dan motivasi pada pasien.
2. Segera memperbaiki atau mengganti alat kedokteran gigi yang rusak agar memperlancar kegiatan pengobatan di poli gigi. Pada Puskesmas Guguk Panjang agar memperbaiki *dental chair* untuk kelancaran perawatan di poli gigi.
3. Menjaga dan meningkatkan kebersihan dan keindahan gedung puskesmas dan ruang praktek poli gigi.

4. Profesi kesehatan sebaiknya senantiasa memakai atribut profesi dan tanda pengenal yang memudahkan pasien untuk membedakan masing-masing profesi.

7.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Menambah dimensi mutu selain dari lima aspek utama dalam model servqual.
2. Penelitian memfokuskan pada satu puskesmas untuk menyelidiki lebih lanjut dan detail mengenai masalah yang terjadi di puskesmas.

