

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dari penelitian yang dilakukan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan poli gigi dan mulut berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Guguk Panjang Kota Bukittinggi.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan poli gigi dan mulut berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien umum dan BPJS di Puskesmas Guguk Panjang Kota Bukittinggi.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan poli gigi dan mulut berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien umum dan BPJS di Puskesmas Guguk Panjang Kota Bukittinggi.
4. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan poli gigi dan mulut berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Guguk Panjang Kota Bukittinggi.
5. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan poli gigi dan mulut berdasarkan dimensi empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien umum dan BPJS di Puskesmas Guguk Panjang Kota Bukittinggi.
6. Tidak terdapat perbedaan antara kepuasan pasien umum dan BPJS di poli gigi dan mulut Puskesmas Guguk Panjang Kota Bukittinggi.

## 6.2 Saran

Dari hasil penelitian didapatkan saran sebagai berikut :

1. Bagi Puskesmas Guguk Panjang diharapkan dapat melakukan evaluasi rutin untuk peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan petugas kesehatan serta meningkatkan fasilitas pada ruang tunggu dan ruang poli gigi dan mulut untuk kenyamanan pasien.
2. Bagi perawat dan dokter gigi diharapkan untuk dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang ada dan terus meningkatkan pelayanan kepada pasien umum dan BPJS tanpa membeda-bedakan jenis pelayanan yang diberikan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan menggunakan cara ukur yang berbeda salah satunya skor *servqual* untuk mengetahui perbedaan skor persepsi dan harapan untuk mengukur kualitas pelayanan serta menetapkan lokasi penelitian di fasilitas kesehatan non-pemerintah atau swasta juga merupakan salah satu cara yang efektif untuk lebih mudah mendapatkan pasien umum.

