

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan analisis data yang peneliti paparkan mengenai teori kualitas pelayanan menurut Agus Dwiyanto, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di poli gigi Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang sudah cukup baik. Sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang mudah dipahami oleh masyarakat atau pasien dan didukung oleh fasilitas yang memadai serta petugas yang ramah dan peduli, sehingga masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan walaupun ada pembatasan layanan saat pandemi covid-19 seperti tidak dapat melakukan pemeriksaan terhadap gigi dan mulut secara langsung, harus menggunakan masker, handsanitizer dan menggunakan APD yang lengkap bagi petugas yang melayani pasien pada saat itu.

Prosedur layanannya pun mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Tetapi jika ada pasien yang belum paham terkait alur prosedur tersebut dapat bertanya langsung kepada petugas dan petugas akan mengarahkan pasien menuju poli tujuan. Untuk waktu layanan di Puskesmas sudah sesuai dengan jadwal atau jam layanan yang telah ditentukan. Sedangkan untuk biaya pelayanan bagi pasien umum di poli gigi Puskesmas Lubuk Begalung ini sesuai dengan Peraturan Wali Kota Padang Nomor 99 Tahun 2020 Tentang Taif Layanan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas dan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 1 Tahun 2024

Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Namun kekurangannya, terletak pada kondisi bangunan yang tidak begitu besar sehingga jika ada pasien terkadang ruangnya cukup sesak dan sempit.

## 6.2 Saran

Berdasarkan penelitian mengenai Kualitas Pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Lubuk Begalung Kota Padang di Era Pandemi Covid-19 yang peneliti lakukan, maka peneliti memberikan saran-saran agar Kualitas Layanan di Poli Gigi Puskesmas tersebut dapat lebih baik lagi kedepannya, sebagai berikut:

1. Puskesmas sebaiknya lebih memerhatikan lagi sarana dan prasarana seperti kondisi gedung puskesmas agar lebih diperbesar supaya memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan.
2. Perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat pada saat pandemi covid-19 tersebut tidak bisa dilakukan pemeriksaan gigi secara langsung sehingga masyarakat tidak kebingungan saat datang ke puskesmas.
3. Pihak puskesmas khususnya poli gigi lebih memerhatikan keluhan pasien terkait masalah gigi berlubang, pencabutan gigi, penambalan gigi, pembersihan karang gigi (*scalling*) yang biasa sebelum covid-19 dapat dilayani dengan maksimal. Namun, karena adanya pandemi covid-19 poli gigi tidak dapat melakukan pemeriksaan secara langsung maupun tidak bisa dilayani untuk tindakan secara langsung.