

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari kajian pustaka ini yaitu mutu dapat mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi. Dari lima jenis dimensi mutu yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*, tiga diantaranya berhubungan lebih signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan yaitu pada dimensi *tangible*, *reliability*, dan *emphaty*. Pada dimensi *tangible* dipengaruhi oleh sarana dan prasarana seperti kelengkapan alat-alat, tampilan gedung yang bagus serta tampilan petugas yang rapi. Pada dimensi *reliability* dipengaruhi oleh kompetensi petugas (dokter gigi dan perawat) dan hasil pekerjaan petugas dalam memberikan pelayanan. Pada dimensi *emphaty* dipengaruhi oleh sikap petugas dalam memberikan perhatian secara individu kepada setiap pasien.

4.2 Saran

Disarankan kepada penyedia pelayanan di puskesmas untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan pada dimensi *assurance* dan dimensi *responsiveness*, antara lain petugas harus mampu memberikan keyakinan kepada pasien akan perawatan yang diberikan dan harus mampu lebih mendengarkan apa yang menjadi keluhan pasien.