

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada penelitian ini dilaksanakan, diperoleh kesimpulan antara lain:

1. Tidak terdapatnya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan poli gigi dan mulut berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangible*) terhadap *customer behavioral intention* di Puskesmas Sitiung 1 Kabupaten Dharmasraya.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan poli gigi dan mulut berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*) terhadap *customer behavioral intention* di Puskesmas Sitiung 1 Kabupaten Dharmasraya.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan poli gigi dan mulut berdasarkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap *customer behavioral intention* di Puskesmas Sitiung 1 Kabupaten Dharmasraya.
4. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan poli gigi dan mulut berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*) terhadap *customer behavioral intention* di Puskesmas Sitiung 1 Kabupaten Dharmasraya.
5. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan poli gigi dan mulut berdasarkan dimensi empati (*empathy*) terhadap *customer behavioral intention* di Puskesmas Sitiung 1 Kabupaten Dharmasraya.

6.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan terdapat beberapa saran sebagai berikut ini :

6.2.1 Bagi Puskesmas Sitiung 1 Kabupaten Dharmasraya

1. Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Puskesmas Sitiung 1 diharapkan dapat lebih konsisten dalam melakukan perbaikan fasilitas fisik maupun tampilan eksterior dari Puskesmas Sitiung 1 tersebut. Hal ini dapat dimulai dari menambah alat untuk kebutuhan medis yang masih kurang dan tenaga kesehatan lebih peka mengenai penampilan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sekitar, sehingga pelayanan kesehatan yang diterima sudah berjalan optimal.

2. Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Puskesmas Sitiung 1 diharapkan dapat mempertimbangkan untuk meningkatkan kinerja setiap petugas kesehatan dengan melakukan evaluasi setiap bulannya sehingga pelayanan kesehatan yang disampaikan telah berjalan secara baik serta kesesuaian pada harapan dari warga sekitar.

3. Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Puskesmas Sitiung 1 juga diharapkan dapat meningkatkan ketanggapan tenaga kesehatan dalam merespons mengenai setiap keluhan pasien dan puskesmas juga bisa bekerja sama untuk membuat layanan pendaftaran online untuk dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan suatu efisiensi terhadap layanan kesehatan.

4. Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Puskesmas Sitiung 1 juga diharapkan dapat meningkatkan sikap lebih ramah, sopan, sabar dan peduli terhadap setiap pasien sehingga dapat

memberikan waktu yang cukup untuk menceritakan keluhannya dengan serius yang akan menciptakan hubungan yang lebih nyaman dan personal.

5. Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Puskesmas Sitiung 1 juga diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan seperti dimensi *empathy*. Hal ini dapat dimulai dengan memastikan tenaga medis dalam bertugas memiliki kompetensi dan keterampilan yang dimilikinya. Puskesmas Sitiung 1 juga dapat melakukan penyuluhan melalui kegiatan sosial atau pemeriksaan gratis dengan turun langsung ke lapangan agar pasien jauh lebih percaya dan nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan yang sudah diterima.

6.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan peneliti selanjutnya agar dapat melaksanakan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang lain selain dengan *servqual* misalnya dimensi kualitas pelayanan berdasarkan *WHO* serta menetapkan lokasi pada penelitian di fasilitas kesehatan lain seperti rumah sakit. Penelitian selanjutnya disarankan guna lebih meneliti mengenai faktor yang dapat mempengaruhi *behavioral intention* pada pelayanan kesehatan dan perbedaan *behavioral intention* pada pasien umum atau BPJS.