

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan poliklinik gigi dan mulut di Rumah Sakit Aisyiyah Padang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Poliklinik Gigi RSU Aisyiyah Padang berdasarkan pengukuran gap menunjukkan hasil gap positif sebesar +0,99, sehingga secara keseluruhan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan memiliki kategori sangat puas.
2. Kepuasan pasien terhadap dimensi bukti fisik memiliki gap negatif sebesar -0,3 dengan kategori tidak puas. Pelayanan tampak modern dan staf profesional, tetapi aspek kebersihan dan perawatan peralatan masih dirasa kurang optimal.
3. Kepuasan pasien terhadap dimensi keandalan secara keseluruhan telah memenuhi ekspektasi pasien dengan skor gap yaitu +2,5 dengan kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa pasien mengapresiasi ketepatan dan kejelasan informasi dari dokter.
4. Kepuasan pasien terhadap dimensi daya tanggap menunjukkan gap skor negatif yaitu -5 dengan kategori tidak puas. Hal ini disebabkan terdapat kategori tidak puas pada pernyataan waktu tunggu pelayanan, sehingga perlunya perbaikan manajemen waktu dan kecepatan dalam merespons kebutuhan pasien.

5. Kepuasan pasien terhadap dimensi jaminan telah memenuhi harapan pasien dengan gap positif sebesar +7,3. Tenaga medis dinilai kompeten, profesional, dan menjaga privasi pasien dengan baik..
6. Kepuasan pasien terhadap dimensi empati memiliki gap skor positif yang sangat besar yaitu +11,2. Pasien merasa dihargai dan diperhatikan secara personal oleh dokter gigi, terutama dalam aspek keramahan dan kepedulian.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan saran sebagai berikut :

1. Bagi Rumah Sakit Aisyiyah Padang perlu lebih meningkatkan kualitas pelayanan terkhususnya di poliklinik gigi dengan meningkatkan aspek bukti fisik seperti kebersihan dan kenyamanan, meningkatkan dan mengatur ulang alur pelayanan dan menambah sumber daya bila diperlukan agar meminimalkan waktu tunggu sehingga sesuai dengan standar pelayanan minimal.
2. Bagi petugas kesehatan dapat mempertahankan kualitas pelayanan dalam komunikasi, konsistensi dalam penggunaan APD dan identitas serta memelihara sikap empati seperti ramah dan penuh perhatian, sehingga pasien percaya dan nyaman selama mendapatkan pelayanan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian yang sama tetapi pada rumah sakit yang berbeda, untuk melihat harapan dan kenyataan pasien berdasarkan kualitas pelayanan.