

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

5.1.1 Deskripsi karakteristik responden di Unit Paviliun Serayu RSGMP

Unsoed adalah sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden adalah usia 17-25 tahun yaitu sebanyak 52,6%.
2. Sebagian besar responden adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 84,2%
3. Responden yang menempuh pendidikan terakhir pendidikan atas sebanyak 50% dan pendidikan menengah sebanyak 50%.
4. Sebagian besar responden berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 47.4%, diikuti ibu rumah tangga 21,1%, pegawai swasta 13,2%, tidak bekerja 10,5% dan wiraswasta 7,9%.

5.1.2 Terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi tampilan fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed.

- 5.1.3 Terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed.
- 5.1.4 Terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed.
- 5.1.5 Terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed.
- 5.1.6 Terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dimensi hubungan antar manusia (*emphaty*) dengan kepuasan pasien Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed.
- 5.1.7 Peringkat mutu pelayanan melalui *importance performance analysis* (IPA) menunjukkan bahwa kehandalan staf medis dalam memberikan pelayanan dan dokter gigi memberikan kesempatan bertanya kepada pasien merupakan atribut yang menjadi prioritas utama sehingga RSGMP Unsoed harus meningkatkan dan memperbaiki kinerjanya yang nantinya akan sesuai dengan harapan pasien

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat disampaikan peneliti adalah sebagai berikut:

5.2.1 Bagi pihak RSGMP Unsoed

1. Perlu adanya penilaian mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut secara berkala untuk melihat mutu pelayanan yang sudah diterapkan dan perlu adanya survey kepuasan pasien untuk melihat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang telah diberikan
2. Memperbaiki serta meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang tingkat kinerjanya masih rendah yaitu mutu pelayanan yang berada pada kuadran I yang terdiri dari kehandalan staf medis dalam memberikan pelayanan dan sikap dokter gigi untuk memberikan kesempatan bertanya kepada pasien. Saran penulis terkait dengan atribut pada kuadran I yaitu pada atribut kehandalan staf medis dalam memberikan pelayanan adalah pihak RSGMP perlu memperbaiki terkait jadwal pelayanan yang masih dianggap kurang tepat waktu oleh responden. Saran terkait atribut memberikan kesempatan bertanya pada pasien adalah dokter gigi perlu memberikan kesempatan bertanya kepada pasien saat setelah dilakukan penjelasan mengenai kondisi mulut mereka dan tindakan apa yang dilakukan dikarenakan apabila pasien tidak diberikan kesempatan bertanya, pasien merasa takut atau canggung untuk bertanya kepada dokter gigi.

3. Mempertahankan aspek-aspek mutu pelayanan yang sudah baik serta dianggap sudah memenuhi kepuasan pasien yaitu atribut yang berada pada kuadran II

5.2.2 Bagi peneliti selanjutnya

1. Perlu adanya penelitian mengenai hubungan faktor-faktor lain seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan dengan kepuasan pasien Unit Paviliun Serayu RSGMP Unsoed.
2. Perlu adanya penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan Unit Paviliun Serayu dengan satu metode pengambilan data yang sama yaitu metode secara langsung di Unit Paviliun Serayu

