

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Simpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik responden yang menjadi pasien di poli gigi puskesmas di Kabupaten Banyumas adalah sebagai berikut.
  - a. Mayoritas responden adalah usia 26-45 tahun (48,4%) dan paling sedikit usia >60 tahun (5,3%).
  - b. Mayoritas responden memiliki jenis kelamin perempuan (72,6%) dan berjenis kelamin laki-laki (27,4%).
  - c. Mayoritas responden adalah pekerja (52,1%)
  - d. Mayoritas pendidikan terakhir responden adalah tingkat SMA (55,8%) dan paling sedikit sarjana (15,8%).
  - e. Mayoritas responden memiliki pendapatan tinggi senilai >Rp2.000.000,00 per-bulan (35,8%).
  - f. Mayoritas responden memiliki jarak akses pelayanan sejauh <2 km (40%) dan paling sedikit yaitu sejauh 3-5 km (5,3%).
2. Sebagian besar responden memiliki persepsi yang baik terhadap dimensi keandalan (61,1%), ketanggapan (63,2%), jaminan (82,1%), dan empati (64,2%) pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi puskesmas di Kabupaten Banyumas serta memiliki persepsi kurang baik terhadap bukti fisik (49,5%) pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi puskesmas di Kabupaten Banyumas.

3. Sebagian besar responden berminat untuk melakukan pemanfaatan ulang pelayanan di poli gigi puskesmas di Kabupaten Banyumas (89,5%).
4. Terdapat hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan di poli gigi puskesmas di Kabupaten Banyumas.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian ini, terdapat beberapa saran yang diajukan di antaranya:

1. Bagi Puskesmas
  - a. Meningkatkan keandalan pelayanan di puskesmas dengan memperhatikan ketepatan waktu pelayanan, ketepatan dalam pemeriksaan dalam mengangani keluhan pasien.
  - b. Meningkatkan ketanggapan pelayanan di puskesmas dengan memperhatikan kesigapan petugas dalam memberikan informasi yang jelas kepada pasien.
  - c. Meningkatkan jaminan pelayanan di puskesmas dengan memperhatikan keamanan tindakan dan meningkatkan rasa kepercayaan kepada pasien.
  - d. Meningkatkan empati pelayanan di puskesmas dengan memperhatikan keramah-tamahan dan perhatian petugas kepada pasien.

- e. Meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana di puskesmas dengan memperbaiki dan menambah fasilitas yang dibutuhkan.
- f. Melakukan pembinaan hubungan kepercayaan dengan masyarakat sehingga menimbulkan persepsi yang baik dari masyarakat.
- g. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan baik kompetensi tenaga medis maupun motivasi kerja petugas kesehatan di puskesmas.

2. Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas

Dinas Kesehatan Kabupaten Banyumas hendaknya dapat mengontrol persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di puskesmas dengan cara memberikan masukan kepada seluruh puskesmas untuk menyediakan kotak saran, dan atau melakukan pembinaan akreditasi Puskesmas untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas.

3. Penelitian Selanjutnya

- a. Dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan di puskesmas dengan jenis penelitian studi kualitatif.
- b. Dilakukan penelitian dengan menambahkan aspek variabel-variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan.