

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka simpulan yang dapat dibuat adalah sebagai berikut.

1. Berdasarkan karakteristik responden dari 94 responden dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 37 orang (39,36%) dan perempuan 57 orang (60,64%).
 - b. Responden dengan tingkat pendidikan Perguruan Tinggi berjumlah 39 orang (41,49%), SMA 39 orang (41,49%), SMP 11 orang (11,70%) dan SD 5 orang (5,32%).
 - c. Responden dengan usia <20 tahun berjumlah 9 orang (9,57%), 20-30 tahun 34 orang (36,17%), 30-40 tahun 29 orang (30,85%), 40-50 tahun 17 orang (18,09%), 50-60 tahun 5 orang (5,32%).
 - d. Responden dengan pekerjaan pedagang berjumlah 3 orang (3,19%), pegawai swasta 70 orang (74,47%), dan PNS 21 orang (22,34%).
 - e. Responden dengan pendapatan <Rp 1.100.000,- berjumlah 17 orang (18,09%) dan >Rp 1.100.000,- berjumlah 77 orang (81,91%).

2. Berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan (*Servqual*) dalam kuesioner kenyataan telah masuk klasifikasi *grand mean* tinggi. Angka tersebut namun masih berada dibawah *grand mean* kuesioner harapan yang masuk klasifikasi sangat tinggi.
3. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat dilihat pada nilai *gap* (kesenjangan) terhadap masing-masing dimensi yaitu dimensi kehandalan (*reliability*) 0,12 dalam klasifikasi puas, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) -0,37 dalam klasifikasi tidak puas, dimensi keyakinan (*assurance*) 0,12 dalam kategori puas, dimensi empati (*emphaty*) -0,34 dalam kategori tidak puas, dan dimensi penampilan (*tangible*) -0,51 dalam kategori tidak puas. Nilai *Gap* (kesenjangan) secara keseluruhan yaitu -0,18 yang berarti masih dalam kategori tidak puas.
4. Ada hubungan kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto.
5. Ada hubungan ketanggapan (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto.
6. Ada hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto.

7. Ada hubungan empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto.
8. Ada hubungan bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto.

B. Saran

Berdasarkan simpulan yang diperoleh dari hasil analisis data, maka dapat penulis sarankan sebagai berikut.

1. Bagi Pasien pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto

Pasien diharapkan untuk segera menyampaikan keluhannya langsung kepada dokter jika mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan atau mengisi angket yang tersedia di meja apotek. Hal ini sangat berguna bagi RSGM Unsoed dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

2. Bagi Manajemen Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto

Diharapkan dapat mengelola kinerja secara berkesinambungan sehingga akan tercapai tingkat kepuasan sesuai dengan harapan pasien. Hal ini dapat dilakukan dengan peningkatan dimensi *service quality* dalam kategori tidak puas yang berada pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) yang memiliki nilai *gap* -0,37 yaitu peningkatan kedisiplinan dokter gigi terkait jadwal praktik, dimensi empati (*emphaty*) yang memiliki nilai *gap* -0,34 yaitu peningkatan komunikasi

terhadap kebutuhan pasien dan peningkatan dimensi penampilan (*tangible*) yang memiliki nilai *gap* -0,51 yaitu peningkatan penyediaan tempat parkir yang luas untuk pasien.

