

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat berdasarkan dimensi *tangible* menunjukkan kategori puas sebanyak 18 responden (41%) dan kategori tidak puas sebanyak 26 responden (59%).
2. Kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat berdasarkan dimensi *reliability* menunjukkan kategori puas sebanyak 31 responden (70%) dan kategori tidak puas sebanyak 13 responden (30%).
3. Kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat berdasarkan dimensi *responsiveness* menunjukkan kategori puas sebanyak 29 responden (66%) dan kategori tidak puas sebanyak 15 responden (34%).
4. Kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat berdasarkan dimensi *assurance* menunjukkan kategori puas sebanyak 27 responden (61%) dan kategori tidak puas sebanyak 17 responden (39%).
5. Kepuasan peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan kesehatan di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat berdasarkan dimensi *emphaty* menunjukkan kategori puas sebanyak 32 responden (73%) dan kategori tidak puas sebanyak 12 responden (27%).

## **5.2 Saran**

1. Untuk Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat diharapkan dapat mempertahankan kepuasan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan gigi dan mulut terutama pada kelengkapan di ruang tunggu, lama waktu menunggu di ruang tunggu, menyesuaikan antrian pasien yang sudah menunggu lama karena membutuhkan pertolongan segera dan perhatian petugas dalam mendengarkan keluhan pasien sehingga dapat memenuhi kebutuhan pasien.
2. Untuk pasien hendaknya memberikan saran dan kritik terhadap pelayanan di Praktik Dokter Gigi Desa Sawo Kecamatan Campurdarat sehingga segera memperbaiki kekurangan terhadap pelayanan yang ada.