

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang gambaran kepuasan pasien JKN terhadap kualitas pelayanan gigi di FKTP dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Sebagian besar pasien JKN merasa puas terhadap kualitas pelayanan gigi di FKTP, hal ini berarti kualitas pelayanan gigi di FKTP menunjukkan gambaran kualitas yang baik. Berdasarkan hasil juga diketahui bahwa dari ketujuh jurnal, enam jurnal menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, dan satu jurnal menyatakan tidak ada pengaruh dari kelima aspek kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
2. Pada aspek tangible (bukti fisik) sebagian besar pasien menyatakan puas, hal ini berarti aspek tangible pada pelayanan gigi di FKTP menunjukkan gambaran kualitas yang baik.
3. Pada aspek reliability (kehandalan) sebagian besar pasien menyatakan puas, hal ini berarti aspek reliability pada pelayanan gigi di FKTP menunjukkan gambaran kualitas yang baik.
4. Pada aspek responsiveness (daya tanggap) sebagian besar pasien menyatakan puas, hal ini berarti aspek responsiveness pada pelayanan gigi di FKTP menunjukkan gambaran kualitas yang baik.
5. Pada aspek assurance (jaminan) sebagian besar pasien menyatakan puas, hal ini berarti aspek assurance pada pelayanan gigi di FKTP menunjukkan gambaran kualitas yang baik.
6. Pada aspek empathy (perhatian) sebagian besar pasien menyatakan puas, hal ini berarti aspek empathy pada pelayanan gigi di FKTP menunjukkan gambaran kualitas yang baik.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi FKTP

Lebih memperhatikan pasien dan melayani pasien dengan sungguh-sungguh dan menjaga kebersihan baik di dalam ruang pemeriksaan, maupun diluar ruang pemeriksaan

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menambah variabel penelitian lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien agar hasil penelitian menjadi lebih luas lagi.