

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan lima dimensi kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di puskesmas Sumber Cirebon sebagian besar responden menyatakan puas.
2. Berdasarkan dimensi *tangible* menurut usia, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi mulut paling tinggi adalah padausia 24-30 tahun sebanyak (11,8%) dan paling rendah yaitu usia 36-40 tahun sebanyak (4,7%). Menurut jenis kelamin, tingkat kepuasan pasien wanita lebih tinggi (22,2%) dibanding pasien laki-laki (10,4%). Menurut jenis pekerjaan, pedagang mempunyai tingkat kepuasan paling tinggi (12,2%), sedangkan paling rendah adalah buruh (0,5%).
3. Berdasarkan dimensi *reliability* menurut usia, responden dengan jumlah kepuasan paling tinggi yaitu usia 24-30 tahun sebanyak (11,8%) dan paling rendah yaitu usia 18-22 tahun sebanyak (14,3%). Berdasarkan jenis kelamin, pasien dengan jumlah kepuasan paling tinggi adalah perempuan yaitu sebanyak (46,6%) dan paling rendah adalah laki-laki yaitu sebanyak (21,5%). Berdasarkan jenis pekerjaan, pasien dengan jumlah kepuasan paling tinggi yaitu pasien dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga (24,7%), dan paling rendah adalah PNS sebanyak (0,7%).

4. Berdasarkan dimensi *assurance* menurut usia, tingkat kepuasan pasien dengan kelompok usia 18-23 sampai 31-35 tahun sebanyak (11,8%) dan paling rendah yaitu usia 36-40 tahun sebanyak (4,7%). Berdasarkan jenis kelamin, pasien dengan jumlah kepuasan paling tinggi adalah perempuan yaitu sebanyak (30,1%) dan paling rendah adalah laki-laki yaitu sebanyak (13,6%). Berdasarkan jenis pekerjaan, pasien dengan jumlah kepuasan paling tinggi yaitu pasien dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak (14,7%), dan paling rendah adalah PNS sebanyak (0,4%).
5. Jumlah kepuasan paling tinggi pada dimensi *responsiveness* menurut usia yaitu usia 24-30 dan 31-35 tahun sebanyak 38 (13,6%) dan jumlah paling rendah yaitu usia 36-40 tahun sebanyak 31 (11,1%). Menurut jenis kelamin, pasien dengan jumlah kepuasan paling tinggi adalah perempuan yaitu sebanyak 95 (34,1%) dan paling rendah adalah laki-laki yaitu sebanyak 45 (16,1%). Menurut jenis pekerjaan, pasien dengan jumlah kepuasan paling tinggi yaitu pasien dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 47 (16,8%), dan paling rendah adalah PNS sebanyak 2 (0,7%).
6. Jumlah kepuasan paling tinggi pada dimensi *emphaty* menurut usia yaitu usia 24-30 tahun sebanyak 34 (12,2%) dan paling rendah yaitu usia 18-23 dan 36-40 tahun sebanyak 28 (10,0%). Menurut jenis kelamin, pasien dengan jumlah kepuasan paling tinggi adalah perempuan yaitu sebanyak 82 (29,3%) dan paling rendah adalah laki-laki yaitu sebanyak 38 (13,6%). Menurut jenis pekerjaan, pasien dengan jumlah kepuasan paling tinggi

yaitu pasien dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 41 (14,7%), dan paling rendah adalah PNS sebanyak 2 (0,7%).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran kepada :

1. Pimpinan Puskesmas Cirebon

Dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa mayoritas penilaian pasien yaitu puas dan sangat puas mengenai hal-hal yang merujuk pada pelayanan di puskesmas Cirebon. Sehingga, pimpinan dapat selalu memperhatikan kualitas dan mempertahankan kualitas pelayanannya kepada pasien

2. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memberikan gambaran penilaian kepuasan pelayanan yang diberikan puskesmas Cirebon terhadap pasien. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian sejenis di tempat yang berbeda sehingga hasil dapat bersifat lebih menyeluruh.