

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan penelitian maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Sebagian besar pasien BPJS dan pasien non BPJS menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang ditinjau dari lima dimensi kualitas layanan, dengan kepuasan pasien BPJS lebih tinggi dari kepuasan pasien non BPJS.
2. Dimensi jaminan (*assurance*) merupakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang paling memberikan dampak kepuasan terhadap pasien BPJS.
3. Dimensi tampilan fisik (*tangible*) merupakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang paling memberikan dampak kepuasan terhadap pasien non BPJS
4. Dimensi kehandalan (*reliability*) merupakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang paling tidak memberikan dampak kepuasan terhadap pasien BPJS.
5. Dimensi empati (*empathy*) merupakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang paling tidak memberikan dampak kepuasan terhadap pasien non BPJS.

B. Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah:

1. Saran bagi Puskesmas Umbulharjo II Kota Yogyakarta agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dalam berbagai aspek, terlebih pada dimensi tampilan fisik (*tangible*) dan dimensi daya tanggap (*responsiveness*).
2. Saran bagi penelitian selanjutnya agar dapat meneliti lebih lanjut mengenai dimensi yang paling tidak memberikan dampak kepuasan pada penelitian ini.