

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada tahun 2024 di wilayah Kuta Utara, evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan gigi dan mulut di praktik mandiri dokter gigi menunjukkan pola yang beragam. Analisis terhadap beberapa dimensi, termasuk *Tangibles*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, mengungkapkan variasi dalam persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima. Meskipun dimensi *Tangibles* dan *Assurance* dinilai sebagai aspek yang sangat memuaskan, dimensi *Realibility* menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah. Namun demikian, dimensi *Responsiveness* dan *Empathy* dinilai sebagai aspek yang memuaskan. Dengan demikian, keseluruhan penilaian menunjukkan bahwa pasien cenderung merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

B. Saran

Dari penutupan yang telah disampaikan, diharapkan bahwa praktisi kedokteran gigi independen di Kawasan Kuta Utara dapat meningkatkan elemen-elemen yang diharapkan oleh pasien untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal, yang meliputi aspek kebersihan, kerapihan, penampilan staf, kenyamanan lingkungan, keterampilan dokter dan perawat dalam pelaksanaan tugasnya, serta memberikan perhatian yang terfokus pada keluhan yang disampaikan oleh pasien.