

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas II Melaya tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa pada dimensi *Tangibles* dikategorikan puas, *Realibility* dikategorikan puas, *Responsiveness* dikategorikan puas, *Assurance* dikategorikan puas, *Empathy* dikategorikan puas, dan berdasarkan dari hasil keseluruhan dimensi dikategorikan puas.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, maka penulis memberikan saran kepada pihak Puskesmas II Melaya:

1. Aspek-aspek yang dianggap kurang memuaskan perlu mendapat perhatian khusus guna meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Sementara itu, aspek-aspek yang sudah memenuhi harapan pasien harus dipandang sebagai pencapaian penting yang harus dipertahankan agar tingkat kepuasan tetap berada pada level yang tinggi.
2. Dalam dimensi *tangibles* ada responden yang merasa tidak puas karena aspek kurangnya alat yang tersedia di poli gigi, kepada pihak Puskesmas diharapkan untuk menyediakan alat *scaller* dalam tindakan *scalling* untuk memudahkan pasien dalam mendapatkan perawatan sehingga pasien tidak perlu pergi ke klinik swasta.

3. Dalam dimensi *responsiveness*, masih terdapat responden yang merasa tidak puas, terutama terkait dengan waktu tunggu pelayanan yang dirasakan cukup lama. Oleh karena itu, disarankan kepada pihak petugas di poli gigi Puskesmas II Melaya untuk melakukan perbaikan dalam manajemen waktu.
4. Peneliti berikutnya diharapkan bisa meneliti perbedaan kualitas pelayanan kesehatan antara pasien umum dan pasien BPJS, agar bisa mengetahui sejauh mana perbedaan pelayanan yang mereka terima dan mendapatkan hasil yang lebih beragam.