

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pengukuran kepuasan pasien berdasarkan 5 faktor pengukuran kepuasan yaitu, daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), kehandalan (*Reliability*), empati (*Emphaty*), bukti fisik (*Tangible*) menghasilkan rata-rata jawaban pasien merasa puas. Hasil pengukuran kepuasan pasien dilakukan pada tanggal 29 Maret-27 April 2022 diperoleh sebagai berikut:

1. Hasil pengukuran kepuasan terhadap daya tanggap (*Responsiveness*) di Poli Gigi Riksa Diri dari total 71 responden (100%), 93% menjawab puas dan 7% menjawab cukup.
2. Hasil pengukuran kepuasan terhadap jaminan (*Assurance*) di Poli Gigi Riksa Diri dari total 71 responden (100%), 95,8% menjawab puas dan 4,2% menjawab cukup.
3. Hasil pengukuran kepuasan terhadap kehandalan (*Reliability*) di Poli Gigi Riksa Diri dari total 71 responden (100%), 93% menjawab puas dan 7% menjawab cukup.
4. Hasil pengukuran kepuasan terhadap empati (*Emphaty*), di Poli Gigi Riksa Diri dari total 71 responden (100%), 94,4% menjawab puas dan 5,6% menjawab cukup.

5. Hasil pengukuran kepuasan terhadap bukti fisik (*Tangible*) di Poli Gigi Riksa Diri dari total 71 responden (100%), 91,5% menjawab puas dan 8,5% menjawab cukup.

B. Saran

1. Survey kepuasan pasien perlu dilakukan secara rutin dan berkesinambungan agar dapat tetap mengawasi dan menjaga kualitas pelayanan serta dapat bertahan seperti penelitian ini bahkan lebih baik dari hasil penelitian ini.
2. Untuk memperoleh informasi yang akurat dari pasien, dapat dibuat kotak saran dan pusat informasi melalui *website* yang dapat diakses langsung oleh pasien.
3. Pemilik Poli Gigi Riksa Diri diharapkan dapat mempertahankan kepuasan pasien dengan mengoptimalkan berjalannya pelayanan kesehatan sehingga tercapainya kepuasan pasien terutama pada hal ketepatan pelayanan, dan memperbaiki ketersediaan sarana dan prasarana yang ada seperti tersedianya toilet pasien dan musholla supaya kualitas pelayanan lebih optimal.