

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan di Poli Gigi Puskesmas Pembantu Ciganjur, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar kualitas pelayanan berdasarkan lima indikator utama, yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, ketanggapan, dan jaminan. Secara keseluruhan, pasien menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup baik terhadap layanan yang diberikan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki guna meningkatkan pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.

Dari aspek bukti fisik, fasilitas yang tersedia di Poli Gigi Puskesmas Pembantu Ciganjur telah dinilai cukup baik. Ruang tunggu yang nyaman, ketersediaan bangku di dalam dan luar ruangan, serta fasilitas tambahan seperti ruang laktasi, lift dan area bermain anak menjadi faktor yang meningkatkan kenyamanan pasien dan keluarga. Selain itu, kebersihan dan kerapihan ruangan serta peralatan medis yang selalu dirawat dengan baik turut berkontribusi dalam menciptakan rasa aman bagi pasien. Namun masih terdapat tantangan dalam hal lokasi ruang poli gigi yang berada di sudut bangunan serta keterbatasan alat medis yang dapat memengaruhi efektivitas pelayanan.

Dari aspek empati, tenaga medis di Poli Gigi telah menunjukkan sikap yang ramah, peduli dan profesional dalam melayani pasien. Dokter dan perawat berupaya mendengarkan keluhan pasien dengan baik, memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur pengobatan, serta menciptakan suasana yang nyaman sehingga pasien merasa dihargai. Sikap yang penuh perhatian ini membantu mengurangi kecemasan pasien selama menjalani pemeriksaan dan perawatan, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Dari aspek kehandalan, pelayanan di Poli Gigi telah berjalan dengan baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dokter gigi dan

tenaga medis memberikan layanan yang tepat, akurat, dan profesional, mulai dari diagnosis hingga pemberian obat. Mayoritas pasien menyatakan kepuasan mereka terhadap ketepatan waktu serta minimnya kesalahan dalam pelayanan.

Dari aspek ketanggapan, tenaga medis di Poli Gigi menunjukkan sikap yang cepat tanggap dalam memberikan layanan. Pasien merasa bahwa mereka tidak perlu menunggu waktu terlalu lama untuk mendapatkan perawatan, dan dokter serta perawat selalu bersedia memberikan bantuan dengan sigap.

Dari aspek jaminan, dokter gigi dan perawat di Poli Gigi telah memberikan pelayanan yang menjamin keamanan dan kenyamanan pasien. Penyampaian informasi terkait kondisi kesehatan, prosedur pengobatan, serta penggunaan obat dilakukan secara transparan sehingga pasien merasa lebih yakin terhadap pengobatan yang diterima. Meskipun ada beberapa kendala dalam penyampaian informasi yang terkadang terlalu cepat, tenaga medis tetap terbuka terhadap pertanyaan dan bersedia memberikan penjelasan tambahan. Dengan adanya komunikasi yang baik dan jaminan terhadap mutu pelayanan, pasien dapat merasa lebih percaya terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan pada kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka saran yang dapat peneliti berikan terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan poli gigi dalam perspektif pengguna di puskesmas pembantu ciganjur, sebagai berikut :

### **5.2.1 Saran Teoritis**

1. Hasil penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya literatur mengenai pelayanan kesehatan berbasis pengguna, terutama dalam konteks pelayanan kesehatan primer. Dengan mengintegrasikan aspek kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, serta bukti fisik, diharapkan dapat dikembangkan model pelayanan yang lebih optimal.
2. Penelitian ini menemukan bahwa tenaga medis terkadang menyampaikan informasi dengan terlalu cepat, yang dapat

mempengaruhi pemahaman pasien. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas komunikasi antara tenaga medis dan pasien dalam layanan kesehatan primer dapat menjadi topik yang menarik untuk dikaji lebih mendalam.

3. Untuk memperkuat teori mengenai kualitas pelayanan kesehatan, diperlukan penelitian berkelanjutan yang mengeksplorasi indikator pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini akan membantu dalam merancang kebijakan pelayanan kesehatan yang lebih efektif.

#### **5.2.2 Saran Praktis**

1. Sikap ramah dan responsif yang telah diterapkan oleh tenaga medis perlu dijaga dan ditingkatkan melalui pelatihan berkelanjutan terkait komunikasi yang efektif serta pendekatan yang lebih personal terhadap pasien.
2. Tenaga kesehatan perlu mengoptimalkan cara penyampaian informasi agar lebih sistematis dan mudah dipahami, serta menghindari penyampaian yang terlalu cepat.
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, puskesmas dapat mempertimbangkan penambahan fasilitas dan peralatan medis guna mendukung kelancaran pemeriksaan dan pengobatan pasien.