

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 KESIMPULAN

Karakteristik pasien (jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, status pekerjaan, jumlah kunjungan, dan status pasien) mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar meskipun secara statistik menunjukkan hubungan yang lemah. Namun secara deskriptif diperoleh hasil:

1. Pasien wanita di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar lebih merasa puas (65%) daripada pria (35%)
2. Pasien berusia 21-30 tahun di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar lebih merasa puas (28,6%) daripada kelompok usia yang lain
3. Pasien berpendidikan SMA di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar lebih merasa puas (53%) daripada kelompok pendidikan yang lain
4. Pasien ibu rumah tangga, pelajar, dan pensiunan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar, tingkat kepuasannya lebih baik (62%) daripada kelompok pekerjaan yang lain
5. Pasien ulang di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar lebih merasa puas (64%) daripada pasien yang pertama kali datang (36%)

6. Pasien umum di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar lebih merasa puas (54%) daripada pasien Askes (42%) dan Jamkesmas/Jamkesda (4%)

7.2 SARAN

1. Peningkatan kedisiplinan tim Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar karena rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan masyarakat merupakan pelayanan berbasis tim
2. Peningkatan fasilitas Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar sesuai dengan harapan pasien seperti, peralatan diperbarui, ruang tunggu diberi pendingin dan pengharum ruangan, disediakan hiburan seperti televisi dan bacaan untuk mencegah kejenuhan
3. Peningkatan kebersihan, keindahan, ketenangan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar sesuai dengan harapan pasien yakni petugas kebersihan lebih tanggap terhadap lingkungan, poster-poster informasi gigi rutin diperbarui, dan pembuatan area tunggu khusus pasien yang aksesnya tidak dilewati pasien poli lain sehingga ketenangan terjamin
4. Kepuasan pasien sebagai bagian dari evaluasi pelayanan kesehatan sehingga perlu dilakukan survei secara berkala