

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dengan melakukan perhitungan waktu baku menggunakan metode *work sampling* dengan faktor penyesuaian *Westinghouse* dan kelonggaran berdasarkan faktor-faktor yang berpengaruh dapat diperoleh waktu normal dan waktu baku atau waktu standar pelayanan kesehatan gigi dan mulut drg. Indyah Pujiastuti untuk melayani pasien selain pemasangan kawat gigi atau behel.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa tingkat produktivitas praktik pelayanan kesehatan gigi dan mulut drg. Indyah Pujiastuti cukup tinggi.
3. Berdasarkan pengolahan data menggunakan metode *service quality* tingkat kepuasan pasien praktik pelayanan kesehatan gigi dan mulut drg. Indyah Pujiastuti yang tertinggi terdapat pada dimensi *responsiveness*. Sementara itu tingkat kepentingan yang tertinggi terdapat pada dimensi *assurance*.
4. Berdasarkan analisis pada diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat diketahui bahwa atribut-atribut pelayanan yang harus menjadi prioritas utama untuk diperbaiki adalah yang terdapat pada kuadran I, antara lain penampilan dokter gigi dan petugas (kebersihan, menggunakan pelindung diri sesuai protokol kesehatan) (TAN.2), petugas dan dokter tanggap dalam melayani

pasien (RES.1), kerahasiaan penyakit serta keluhan pasien terjaga (ASS.1), antrian pelayanan yang teratur (ASS.2), dokter mendengarkan keluhan yang dirasakan pasien serta memberikan solusi dalam konsultasi (EMP.2).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan, maka saran yang diberikan sebagai berikut :

1. Bagi praktik pelayanan kesehatan gigi dan mulut drg. Indyah Pujiastuti hendaknya meningkatkan kembali produktivitasnya.
2. Praktik pelayanan kesehatan gigi dan mulut drg. Indyah Pujiastuti harus mempertahankan dan meningkatkan kembali kualitas pelayanannya terutama atribut-atribut yang menjadi prioritas utama pada kuadran I dan dapat memenuhi kepuasan pasien berdasarkan beberapa hal yang ditetapkan oleh Konsul Kodokteran Indonesia (KKI).