

INTISARI

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PENUMPATAN GIGI DI KLINIK FIRDAUS KOTAMADYA YOGYAKARTA

Abstrak

Latar Belakang: Kepuasan pasien dapat timbul setelah melakukan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Survei kepuasan pelayanan pasien dapat dilakukan setelah diberikan pelayanan pengobatan pada masyarakat untuk mengetahui informasi yang dikeluhkan pasien.

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan penumpatan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta.

Metode Penelitian: Jenis penelitian yaitu penelitian deskriptif dengan rancangan *cross sectional*, sampel yaitu pasien yang melakukan penumpatan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta dan bersedia menjadi sampel penelitian yang diambil dengan cara *total sampling* pada bulan Oktober 2016 – Januari 2017. Pengumpulan data menggunakan kuesioner tingkat kepuasan pasien dengan 19 butir pernyataan menggunakan *Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ)* oleh Davies dan Ware dengan skala Likert yang dimodifikasi.

Hasil Penelitian: Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan penumpatan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta yang ditinjau dari 7 dimensi, pernyataan dengan nilai tertinggi mengenai dokter gigi di klinik berusaha mengurangi rasa sakit gigi ketika penambalan gigi sedangkan nilai terendah mengenai pasien dirawat dengan dokter gigi yang sama setiap datang ke klinik.

Kesimpulan: Secara keseluruhan pasien merasa puas terhadap pelayanan penumpatan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta.

Kata kunci: Penumpatan gigi, kepuasan pasien, *Dental Satisfaction Questionnaire(DSQ)*

ABSTRACT

THE DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION LEVEL DENTAL RESTORATION SERVICE IN CLINIC FIRDAUS KOTAMADYA YOGYAKARTA

Abstract

Background: *Patient satisfaction can arise after performing dental and oral health services. Patient service satisfaction surveys can be done after the treatment service provided to the public to find out the patient complained information.*

Research objective: *This research aimed to know the description of patient satisfaction level to service of dental restoration in the Clinic Firdaus Kotamadya Yogyakarta.*

Research methodology: *The research type is descriptive research with cross sectional design, the samples are patients who come to do dental restoration in Clinic Firdaus Kotamadya Yogyakarta and willing to be research sample taken by total sampling in October 2016 - January 2017. Data collection using patient satisfaction level questionnaire with 19 point statement using Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ) by Davies and Ware with Modified Likert scale.*

Research findings: *The result of this research shows the description of patient satisfaction with dental restoration in the Clinic Firdaus Kotamadya Yogyakarta from 7 dimensions, the highest value statement is statement regarding dentists in clinic trying to reduce tooth pain when restoration teeth, whereas the lowest value is regarding patients treated with the same dentist every time coming to the clinic.*

Conclusion: *Overall the patient was satisfied to feel to the service dental restoration in the Clinic Firdaus Kotamadya Yogyakarta.*

Key words: *restoration, patient satisfaction, Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ)*