

ABSTRAK

Judul : Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia

Nama : Diva Sabina

Program Studi : Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Kepuasan pasien ialah tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja terhadap layanan kesehatan guna memperoleh perbandingan dengan apa yang diharapkannya. Namun tingkat kepuasan pasien masih menjadi permasalahan yang cukup mendasar, kepuasan pasien dapat dilihat dari berjalan dengan baiknya kualitas layanan. Kualitas layanan adalah sebuah tindakan yang dilakukan oleh seseorang yang menjual kepada konsumen atau pembeli demi mencukupkan kebutuhan dan keinginan mereka. Perilaku itu dapat bertujuan terhadap pencapaian sebuah kepuasan mereka sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan analisis kuantitatif. Sampel sebanyak 106 pasien menggunakan estimasi proporsi dengan menggunakan pengukuran 5 dimensi kualitas layanan (*servqual*) (*Responsivness*) daya tanggap, (*Tangible*) bukti fisik, (*Reability*) kehandalan, (*Assurance*) kepastian, (*Emphaty*) empati.

Hasil Penelitian : Dari 106 responden yang diukur pada 5 dimensi kualitas layanan yaitu (*Responsivness*) daya tanggap memperoleh kepuasan sebesar 56,6% , (*Tangible*) bukti fisik memperoleh kepuasan sebesar 55,7%, (*Reability*) kehandalan memperoleh kepuasan sebesar 47,2%, (*Assurance*) kepastian memperoleh kepuasan sebesar 39,6%, (*Emphaty*) empati memperoleh kepuasan sebesar 42,5%, Sehingga dimensi dengan kepuasan tertinggi yaitu pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Pada penelitian ini diperoleh *Gap Score* (kesenjangan) sebesar (-0,40) negatif, hal ini terjadi karena tingginya harapan pasien dan kurangnya kenyataan yang didapat oleh pasien. Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan pihak rumah sakit dan petugas pendaftaran dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia.

Kata Kunci :

Kepuasan Pasien, Lima Dimensi Kualitas Layanan,

ABSTRACT

Title : *Review of Patient Satisfaction on the Quality of Service at the Special Dental and Oral Hospital, Faculty of Dentistry, University of Indonesia*

Name : *Diva Sabina*

Study Program : *Medical Record and Health Information*

Patient satisfaction is the level of feelings that arise as a result of the performance of health services in order to obtain comparisons with what is expected. However, the level of patient satisfaction is still a fairly basic problem, patient satisfaction can be seen from the good quality of service. Service quality is an action taken by someone who sells to consumers or buyers to satisfy their needs and desires. This behavior can be aimed at achieving their own satisfaction. This study aims to determine the Overview of Patient Satisfaction on the Quality of Service at the Special Dental and Oral Hospital, Faculty of Dentistry, University of Indonesia. The research method uses a descriptive method with a quantitative analysis approach. A sample of 106 patients used the estimated proportion using 5 dimensions of service quality (servqual) (Responsibility) responsiveness, (Tangible) physical evidence, (Reability) reliability, (Assurance) certainty, (Emphaty) empathy.

Research results: From 106 respondents measured on 5 dimensions of service quality, namely (Responsiveness) responsiveness obtains satisfaction of 56.6%, (Tangible) physical evidence obtains satisfaction of 55.7%, (Reability) obtains satisfaction of 47.2 %, (Assurance) certainty obtains satisfaction of 39.6%, (Emphaty) empathy obtains satisfaction of 42.5%. So that the dimension with the highest satisfaction is responsiveness. In this study, a negative Gap Score (-0.40) was obtained, this was due to the high expectations of the patients and the lack of reality obtained by the patients. Based on the research results, it is expected that the hospital and registration officers can improve the quality of service to outpatients at the Special Dental and Oral Hospital, Faculty of Dentistry, University of Indonesia.

Keywords :

Patient Satisfaction, Five Dimensions of Service Quality.