

# **FAKTOR–FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI POLI GIGI RIKSA DIRI KABUPATEN BANDUNG TAHUN 2022**

<sup>1)</sup>Annisa Aulia Ardiani, <sup>2)</sup>Yonan Heriyanto, <sup>2)</sup>Hera Nurnaningsih

Jurusan Kesehatan Gigi Poltekkes Kemenkes Bandung

## **ABSTRAK**

Dalam pelayanan kesehatan, pasien merupakan konsumen dari pelayanan kesehatan, dengan demikian sangat penting untuk mengetahui kepuasan pasien karena kepuasan pasien adalah bagian dari mutu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor–faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi Riksa Diri Kabupaten Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian dilakukan pada bulan Maret-April 2022, dengan menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari responden dengan daftar kuesioner. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 71 responden. Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif dengan kriteria bobot nilai menggunakan skala *Likert* dan analisa data menggunakan analisis persentase dari seluruh jawaban yang diisi oleh responden. Hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Poli Gigi Riksa Diri Kabupaten Bandung menggambarkan bahwa kepuasan pasien terhadap daya tanggap (*Responsiveness*) dengan persentase jumlah skor 93%, jaminan (*Assurance*) dengan persentase jumlah skor 95,8%, kehandalan (*Reliability*) dengan persentase jumlah skor 93%, empati (*Emphaty*) dengan persentase jumlah skor 94,4%, bukti fisik (*Tangibles*) dengan persentase jumlah skor 91,5% yang menyatakan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci:** *Kepuasan pasien, daya tanggap, jaminan, kehandalan, empati, bukti fisik.*

## **FACTORS INFLUENCING OF PATIENT SATISFACTION LEVELS AT POLI GIGI RIKSA DIRI KABUPATEN BANDUNG IN 2022**

<sup>1)</sup>Annisa Aulia Ardiani, <sup>2)</sup>Yonan Heriyanto, <sup>2)</sup>Hera Nurnaningsih

Department of Dental Hygiene Poltekkes Kemenkes Bandung

### **ABSTRACT**

In health services, patients are consumers of health services, it is very important to know patient satisfaction because patient satisfaction is part of service quality. This study aims to determine the factors influencing of patient satisfaction levels at the Poli Gigi Riksa Diri Kabupaten Bandung. This research is a descriptive research. The study was conducted in March-April 2022. This study used primary data obtained directly from respondents with a list of questionnaires. The sampling technique was carried out using purposive sampling technique with a sample of 71 respondents. Data processing is performed quantitatively with the criteria of value weighting using a Likert scale and data analysis using percentage analysis of all answers filled out by respondents. The results of study on factors influencing of patient satisfaction levels at the Poli Gigi Riksa Diri Kabupaten Bandung described that patient satisfaction with responsiveness with a percentage of score 93%, assurance with a percentage number of score 95.8%, reliability with a percentage of 93%, empathy with a number of score 94.4%, tangibles with a percentage of 91.5% was included that respondents are satisfied with the services provided.

**Keywords:** *Level of Satisfaction, Responsiveness, Assurance, Reliability, Emphaty, Tangible*