

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DI PRAKTEK DOKTER GIGI BERSAMA X
KOTA BANDUNG**

Nur Azizah Widya¹, Yonan Heriyanto²

Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Bandung

ABSTRAK

Klinik Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung sebagai fasilitas pelayanan kesehatan gigi menjadi tolak ukur keberhasilan pembangunan kesehatan seharusnya dapat memberikan mutu pelayanan yang baik sehingga dapat memberikan kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien diperoleh jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Klinik Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian dilakukan pada Bulan Maret 2020. Penelitian menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari sumber informasi dengan daftar kuesioner maupun wawancara. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *total sampling* dengan sampel sebanyak 23 responden. Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif dengan kriteria bobot nilai menggunakan skala Likert dan analisa data menggunakan analisis presentase dari seluruh jawaban yang diisi oleh responden.

Hasil penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Praktek Dokter Gigi Bersama X Kota Kota Bandung menggambarkan bahwa kepuasan responden terhadap kepuasan kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan layanan dengan persentase jumlah skor 91,09%, kejelasan tindakan/perawatan dengan persentase jumlah skor 93,04%, terhadap sikap empati tenaga kesehatan dengan persentase jumlah skor 91,23% yang secara berturut-turut menurut kriteria skala Likert termasuk ke dalam krtieria sangat puas.

Kata Kunci : *Tingkat Kepuasan, Pelayanan Kesehatan*

**DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION LEVEL OF DENTAL
AND ORAL HEALTH SERVICE IN DENTAL CLINIC X
BANDUNG**

Nur Azizah Widya¹, Yonan Heriyanto²

Department of Dental Nursing Poltekkes Bandung

ABSTRACT

Joint Dental Clinic X in Bandung as a dental health service facility that being a benchmark of the success of health development should be able to provide good quality services so that it can provide satisfaction to patients. Patient satisfaction is obtained if the services provided meet the expectation.

This study aims to determine the level of patient satisfaction with dental and oral health services at the Joint Dental Clinic X in Bandung. This study is a descriptive study to see the patient's satisfactions of dental and oral health care. The study was conducted in March 2020. Research using primary data obtained directly from the source of information with questionnaire list and interviews. Sampling techniques were carried out using a total sampling technique with a sample of 23 respondents. Data processing is performed quantitatively with value weighted criteria using Likert scale and data analysis using percentage analysis of all answers filled in by respondents.

The results of study on patient satisfaction with dental and oral health services at the Joint Dental Clinic X City in Bandung described that patient satisfaction with the satisfaction of health personnel competence in providing services with a percentage score of 91,09%, clarity of action/treatment with a percentage number of score 93,04%, towards the empathy attitude of health workers with a percentage of 91,23% which according to the Likert scale criteria was included in the criteria of being very satisfied.

Keywords: Level of Satisfaction, Health Services