

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Poli Gigi Rumah Sakit Hermina Manado = Level of Patient Satisfaction with Services at the Dental Clinic of Hermina Manado Hospital

Jequiline Meiren Sagay, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920518421&lokasi=lokal>

Abstrak

Abstrak: Kualitas pelayanan yang baik berhubungan erat terhadap kepuasan pasien dalam perawatan kesehatan, salah satu indikator baiknya kualitas pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh dokter gigi. Dimensi SERVQUAL dan domain Donabedian menjadi tolak ukur untuk mengukur kualitas pelayanan serta perbandingan persepsi dan harapan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan pelayanan kesehatan akan berdampak pada kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dan perawatan penyakit gigi dan mulut di Poli Gigi. Jenis penelitian Study Cross Sectional dengan convenience sampling, total sampel 105 responden. Metode penelitian yaitu kuantitatif. Kuesioner Google form atau dokumen sebagai instrument. Analisis univariat dan bivariat menggunakan uji korelasi dengan rata-rata kepuasan pasien adalah 33,27 (\pm 5,95) dengan peresentasi puas 78,1% dan tidak puas 21,9%. Analisis bivariat karakteristik responden, terdapat hubungan yang signifikan antara umur, marital status, pekerjaan, metode pembayaran dan waktu tunggu dengan kepuasan pasien $p < 0,05$ dan terdapat hubungan yang signifikan dengan korelasi linear sangat kuat antara kualitas pelayanan dilihat dari lima dimensi Servqual dan domain Donabedian dengan tingkat kepuasan pasien di poligigi RS Hermina Manado. Penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik berhubungan positif terhadap kepuasan pasien dalam melakukan perawatan gigi. Struktur yang baik meningkatkan proses dan hasil yang baik.

.....XAbstract: Good service quality is closely related to patient satisfaction in health care, one indicator of good quality health services is patient satisfaction with health services provided by dentists. The SERVQUAL dimension and the Donabedian domain are benchmarks for measuring service quality as well as a comparison of perceptions and expectations of patient satisfaction. Patient satisfaction with health services will have an impact on the health and welfare of society. This study aims to determine the level of patient satisfaction with the service and treatment of dental and oral diseases at the Dental Clinic. This type of research is Cross Sectional Study with convenience sampling, a total sample of 105 respondents. The research method is quantitative. Google form questionnaire or document as an instrument. Univariate and bivariate analysis used a correlation test with an average patient satisfaction of 33.27 (\pm 5.95) with a satisfied percentage of 78.1% and 21.9% dissatisfied. Bivariate analysis of respondent characteristics, there is a significant relationship between age, marital status, occupation, payment method and waiting time with patient satisfaction $p < 0.05$ and there is a significant relationship with a very strong linear correlation between service quality seen from the five dimensions of Servqual and the domain Donabedian with the level of patient satisfaction in the dental clinic at Hermina Manado Hospital. This study states that good service quality is positively related to patient satisfaction in performing dental treatment. Good structure improves process and good results.