

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLI GIGI PUSKESMAS CIKUYA TAHUN 2023

Pingkan Imelliana Rizaldy

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=77407&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam standar suatu fasilitas kesehatan. Menciptakan kepuasan pasien bukanlah sesuatu yang mudah, salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas Cikuya tahun 2023. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Cikuya, pengukuran kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi pelayanan yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dengan pendekatan cross sectional dan teknik yang digunakan non-probability sampling yaitu accidental sampling dengan jumlah sampel 177 responden. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner. Dari hasil penelitian berdasarkan lima dimensi menggambarkan reliability dengan persentase 65,7%, dimensi responsiveness dengan persentase 73,4%, dimensi assurance dengan persentase 68,8%, dimensi empathy dengan persentase 67,8%, dimensi tangible dengan persentase 63,8%. Hasil pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di poli gigi Puskesmas Cikuya secara keseluruhan dinyatakan puas sebesar 89,3%. Disarankan untuk meningkatkan pelayanan bidang kehandalan, daya tanggap dan jaminan, serta mempertahankan pelayanan dalam bidang empati dan bukti nyata.