

# Kepuasan Pasien yang Mendapatkan Pelayanan Kesehatan Gigi di Klinik Grand8 Dental Care Bekasi Tahun 2024 = Patient Satisfaction with Dental Care Provided by Grand8 Dental Care Bekasi in 2024

Khansa Vhastia Adityani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920550309&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pasien sebagai konsumen pelayanan kesehatan, akan melihat dan mempertimbangkan banyak faktor dalam memperoleh pelayanan kesehatan dari suatu fasilitas pelayanan kesehatan, sehingga mendorong fasilitas pelayanan kesehatan untuk menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi pasien untuk memberikan rasa puas pada pasien. Hal tersebut karena kepuasan pasien dipercayai dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur berhasilnya suatu fasilitas pelayanan kesehatan dalam melaksanakan tugasnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien yang dilihat dari ketiga indikator, yaitu janji temu, fasilitas, dan pelayanan kesehatan gigi dengan metode penelitian kuantitatif dengan desain cross-sectional dengan menyebarkan kuisioner yang terdiri dari 25 pertanyaan. Hasil penelitian yang didapat adalah nilai p value sebesar 0.06 untuk janji temu, nilai p value sebesar 0.007 untuk fasilitas, dan nilai p value sebesar 0.013 untuk pelayanan kesehatan gigi. Hal tersebut dapat menyimpulkan bahwa dari ketiga indikator, hanya janji temu yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Klinik dapat menjadikan kepuasan pasien sebagai hal atau aspek yang harus diperhatikan, dijaga, dan ditingkatkan. Selain itu, klinik dapat membuat SOP atau prosedur yang berkaitan dengan sistem janji temu, fasilitas, dan pelayanan kesehatan gigi untuk membantu dan mempermudah berjalannya klinik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Tenaga kesehatan dan tenaga penunjang juga harus meningkatkan skills dan ilmunya terkait pelayanan dengan mengikuti pelatihan, seperti training, workshop, atau seminar. Selain itu, rekomendasi yang dapat diberikan adalah untuk melanjutkan survey kepuasan pasien sehingga membantu klinik untuk memiliki data dan informasi terkait kepuasan pasien terhadap kinerja klinik.

.....Patients as consumers of health services, will see and consider many factors in obtaining health services from a health care facility, thus encouraging health care facilities to provide and provide quality health services for patients to provide patient satisfaction. This is because patient satisfaction is believed to be used as a tool to measure the success of a health care facility in carrying out its duties. This study aims to determine patient satisfaction as seen from three indicators, namely appointments, facilities, and dental health services with quantitative research methods with a cross-sectional design by distributing questionnaires consisting of 25 questions. The results obtained are a p value of 0.06 for appointments, a p value of 0.007 for facilities, and a p value of 0.013 for dental health services. It can be concluded that of the three indicators, only appointments do not significantly affect patient satisfaction. Clinics can make patient satisfaction a matter or aspect that must be considered, maintained, and improved. In addition, the clinic can create SOPs or procedures related to the appointment system, facilities, and dental health services to help and facilitate the running of the clinic in providing services to patients. Health workers and supporting staff must also improve their skills and knowledge related to services by attending training, such as trainings, workshops, or seminars. In addition, a recommendation that can be given is to continue the patient satisfaction survey so that it helps the clinic to have data and information related to patient satisfaction with clinic performance.