

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PENCABUTAN GIGI DI KLINIK FIRDAUS KOTAMADYA YOGYAKARTA

INTISARI

Latar belakang : Peningkatan kesadaran akan pentingnya kesehatan gigi dan mulut akan menimbulkan kepuasan pada diri setiap pasien atau justru terjadi peningkatan keluhan dalam perawatan gigi dan mulut. Survei kepuasan dapat dilakukan untuk mengetahui informasi keluhan pasien dan dapat dilakukan secara periodik pada pasien saat mau keluar dari tempat pelayanan atau dilakukan secara insidental survei di masyarakat.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pencabutan gigi di Klinik Firdaus Kotamadya Yogyakarta.

Metode : Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif dengan rancangan *cross sectional*, pengambilan sampel dilakukan dengan cara total sampling pada pasien pencabutan gigi permanen berusia diatas 14 tahun pada periode bulan Oktober 2016-Januari 2017. Pengumpulan data menggunakan kuesioner tingkat kepuasan pasien dengan 19 butir pernyataan menggunakan *Dental Satisfaction Questionnaire* (DSQ) oleh Davies dan Ware dengan skala *Likert* yang dimodifikasi.

Hasil : Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan pencabutan gigi di Klinik Firdaus yang ditinjau dari 7 dimensi adalah a) *pain management* (13.84%), b) *quality* (14.20%), c) *access* (13.66%), d) *general satisfaction* (14.56%), e) *cost* (14.02%), f) *continuity* (14.74%), g) *availability* (14.92%). Pernyataan dengan nilai tertinggi adalah pernyataan no 18 tentang lokasi yang nyaman dan strategis dengan nilai 212, sedangkan pernyataan terendah dengan nilai 164 tentang dokter gigi tidak teliti pada waktu memeriksa pasien.

Kesimpulan: Pasien merasa puas terhadap perawatan pencabutan gigi di Klinik Firdaus.

Kata kunci : Pencabutan gigi, tingkat kepuasan pasien, *Dental Satisfaction Questionnaire* (DSQ)

ABSTRACT

Background : *Increasing patient's awareness about the health of teeth and mouth may improve patient's self-satisfaction or increase patient's complaint against the services for teeth and mouth maintenance.*

Objective : *The purpose of this study was to know description of patient satisfaction service of tooth extraction at Firdaus Clinic in Yogyakarta.*

Method : *Using description method with cross-sectional design. Samples were taken by using total sampling in permanent tooth extraction patients aged over 14 years old from October 2016 until January 2017. The data collection using patient satisfactory questioner which in it has Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ) by Davies and Ware and also Likert's modified scale.*

Result : *Patients Satisfaction on Tooth Extraction at Firdaus Clinic is reviewed from 7 dimensions; they are: a) pain management (13.84%), b) quality (14.20%), c) access (13.66%), d) general satisfaction (14.56%), e) cost (14.02%), f) continuity (14.74%), g) availability (14.92%). The highest score is 212 points which is on statement number 18 talks about the strategic location and comfortable place. The lowest score gets from how carelessly the doctor examines the patients with 164 points.*

Conclusion: *Overall, patients feel satisfy about the tooth treatment and service at Firdaus Clinic.*

Keywords : *Tooth extraction, Satisfaction, Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ)*