

ABSTRAK

Aly, Amri Rachman. 2013. *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang*. Tugas Akhir, Program Studi Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya. Pembimbing: (1) drg. Joko Widyastomo, Sp.BM. (2) drg. Yuanita Lely Rachmawati, M.Kes.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan dipengaruhi oleh berbagai aspek, salah satunya karakteristik pasien. Karakteristik pasien diamati dari jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, jumlah kunjungan, dan status pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar. Penelitian dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar. Kuesioner dibagi secara acak kepada 290 pasien dengan kriteria: (1) telah mendapatkan pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar, (2) berusia 17 tahun ke atas, dan (3) bersedia menandatangani surat persetujuan menjadi responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pasien mempengaruhi tingkat kepuasan secara statistik memiliki hubungan yang lemah. Namun secara deskriptif, setiap karakteristik pasien memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Pasien wanita lebih merasa puas daripada pasien pria; pasien usia 21-30 tahun lebih merasa puas daripada kelompok usia yang lain; pasien berpendidikan SMA lebih merasa puas daripada kelompok pendidikan yang lain; pasien yang terdiri atas pelajar, ibu rumah tangga, dan pensiunan lebih merasa puas daripada kelompok pekerjaan yang lain; pasien ulang lebih merasa puas daripada pasien yang pertama kali berkunjung; pasien umum lebih merasa puas daripada pasien askes dan Jamkesmas/Jamkesda. Kesimpulan dari penelitian ini adalah karakteristik pasien mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar meskipun secara statistik menunjukkan hubungan yang lemah.

Kata kunci: karakteristik pasien, kepuasan pasien, pelayanan poli gigi dan mulut

ABSTRACT

Aly, Amri Rachman. 2013. *Correlation of Patient Characteristic and Satisfaction Level of Service in Dental Clinic Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar Malang*. Final Assignment, Dentistry Program, Faculty of Medicine, Brawijaya University. Supervisors: (1) drg. Joko Widyastomo, Sp.BM. (2) drg. Yuanita Lely Rachmawati, M.Kes.

Patient satisfaction is one of indicators which used to assess the quality of health care. Satisfaction influenced by various aspects, which is patient characteristic. It was observed by gender, age, education level, occupation, number of visits, and the status of the patient. This study aimed to determine the correlation of patient characteristics and patient satisfaction to Dental Clinic Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar service. The study was conducted by distributing questionnaires to patients in Dental Clinic Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar. Questionnaires were randomized to 290 patients with the following criteria: (1) has been getting services in Dental Clinic Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar, (2) aged 17 years and over, and (3) willing to sign an informed consent for being respondents. The results statistically showed that patient characteristics affect the level of satisfaction although weak ties. Moreover descriptively, every patient characteristic has a various level of satisfaction. Female patients are more satisfied than male patients; patients aged 21-30 years are more satisfied than other age groups; educated SMA (Senior High School) patients are more satisfied than other educational groups; patients consisting of students, housewives, and retired more satisfied than other job groups; comeback patients are more satisfied than patients in their first visit; public patients are more satisfied than health insurance and Jamkesmas/Jamkesda patients. The conclusion on this research is statistically showed that patient characteristics affect the satisfaction level of service in Dental Clinic Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar although weak ties.

Keywords: patient characteristics, patient satisfaction, dental clinic service