

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan yang semakin banyak dipakai sebagai alat ukur yang dipercaya untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang baik dan pada akhirnya dapat meningkatkan kesehatan masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang tersedia dalam bidang kesehatan gigi dan mulut adalah Rumah Sakit Gigi dan Mulut. RSGM adalah sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat jalan, gawat darurat, pelayanan medik dan pelayanan penunjang, salah satunya adalah pelayanan radiologi kedokteran gigi.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk dapat memberikan data yang akurat tentang kepuasan pasien radiografi panoramik di instalasi radiologi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha dan memberikan hasil penelitian pada pihak rumah sakit agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal dan meningkatkan jumlah kunjungan pasien.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan teknik survei. Semua data diperoleh menggunakan uji statistik *oneway anova* yang diolah menggunakan program komputer SPSS.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan sebagian besar responden menyatakan puas pada dimensi *Reliability* (kehandalan) dengan skor 95,25 %, *Assurance* (jaminan/keyakinan) dengan skor 94,6%, *Tangibles* (penampilan) dengan skor 100%, *Empathy* (perhatian) dengan skor 100% *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu memiliki skor 100%.

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan pemeriksaan radiografi panoramik di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha pada periode 18 Juli – 18 Agustus 2017 sangat baik, dengan tingkat kepuasan yang tinggi pada dimensi kualitas pelayanan *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan/keyakinan), *tangibles* (penampilan), *empathy* (perhatian) dan *responsiveness* (ketanggapan).

Kata kunci: Pelayanan, Kepuasan, Radiografi Panoramik.

ABSTRACT

Patient satisfaction is one indicator of the success of health services are widely used as a measuring tool that is believed to assess the successful implementation of good health services and ultimately can improve public health. One of the health service facilities available in the field of oral health is RSGM. RSGM is a health service facility that provides outpatient services, emergency room, medical service and support services, one of them is radiology service of dentistry.

The purpose of this research is to be able to provide accurate data about patient satisfaction of panoramic radiography at radiology instalation of RSGM Maranatha Bandung and to give result of research at hospital side in order to improve optimal service quality and increase the number of patient visits.

The research method used in this research is descriptive analytic with survey technique. All data were obtained using oneway anova statistical test which was processed using SPSS computer program.

Based on the result of the research, most of respondents stated that they are satisfied on Reliability dimension with 95,25% score, Assurance dimension with score 94,6%, Tangibles dimension with 100% score, Empathy dimension with 100% score, Responsiveness dimension with 100% score.

Based on the research, it can be concluded that the service of panoramic radiography examination at RSGM Maranatha in the period of 18 July - 18 August 2017 is very good, with high satisfaction level on service quality dimension reliability, assurance, tangibles, empathy and responsiveness.

Keywords: Service, Satisfaction, Panoramic Radiography.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN (REVISI)	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR DAN DIAGRAM	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Kerangka Pemikiran	5
1.6 Metode Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Teori Kepuasan.....	8

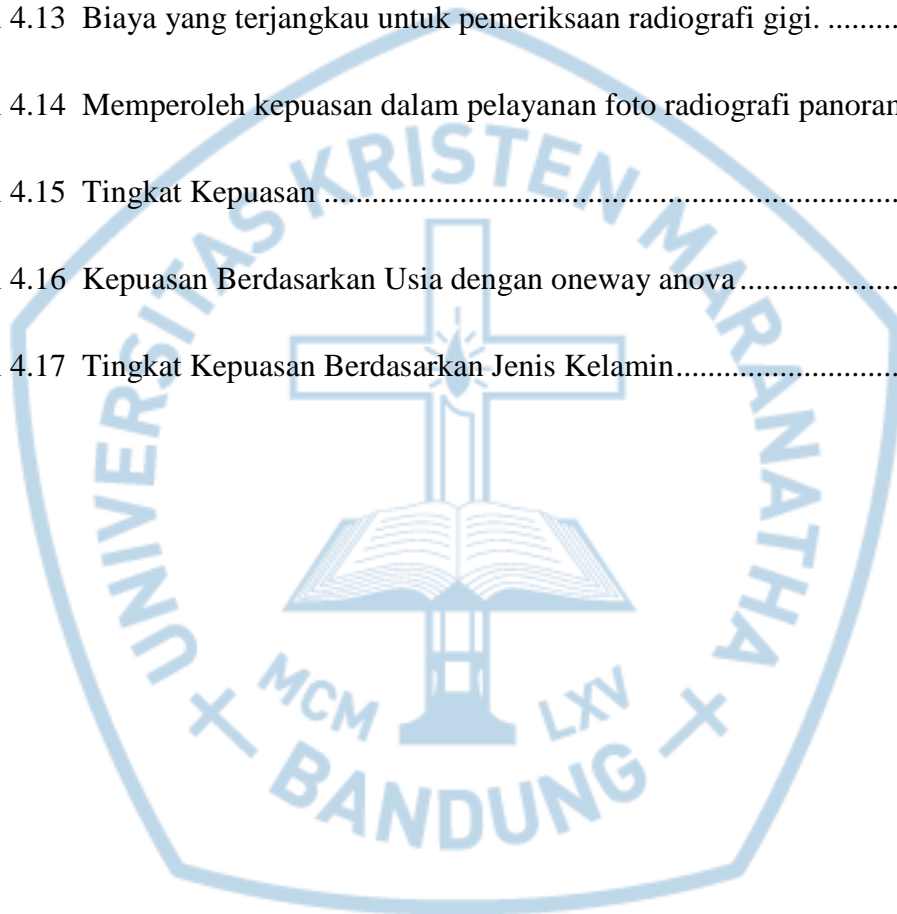
2.1.1. Definisi Kepuasan.....	8
2.1.2 Dimensi kepuasan pasien.....	9
2.2 Mutu Pelayanan Rumah Sakit	12
2.2.1 Aspek Mutu Pelayanan Kesehatan	12
2.3 Pelayanan Kesehatan.....	13
2.3.1 Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut.....	14
2.3.2 Lingkup Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Gigi dan Mulut	15
2.4 Pelayanan Radiologi.....	15
2.5 Radiografi Panoramik.....	16
2.6 Persyaratan Ruangan dan Proteksi Radiasi	18
2.7 Teknik dan Posisi Pengambilan Foto Radiografi Panoramik.....	20
2.8 Indikasi Radiografi Panoramik.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1. Jenis Penelitian.....	24
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.3. Populasi dan Sample Penelitian	24
3.4. Variabel Penelitian	25
3.5. Definisi Operasional Variabel	25
3.6 Prosedur Kerja.....	27
3.6.1 Prosedur Pengumpulan Data.....	27

3.7 Alur Penelitian.....	31
3.9 Aspek Etik Penelitian	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Hasil Deskripsi Data Penelitian.....	32
4.2 Karakteristik Responden	32
4.2.1 Gambaran Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	34
4.2.2 Gambaran Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	36
4.2.3 Gambaran Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	38
4.2.4 Gambaran Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i>	40
4.2.5 Gambaran Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	41
4.2.6 Gambaran Kepuasan Responden Berdasarkan Pengetahuan.....	43
4.3 Pembahasan.....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN 1.....	54
RIWAYAT HIDUP.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Oprasional Variabel	25
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel	26
Tabel 4.1 Karakteristik responden	33
Tabel 4.2 Proses pengambilan foto radiografi gigi berjalan dengan baik dan lancar tanpa pengulangan pengambilan foto radiografi gigi.....	34
Tabel 4.3 Lamanya waktu untuk dipanggil giliran untuk dilakukan pemeriksaan radiografi gigi cepat.	35
Tabel 4.4 Petugas pelayanan pendaftaran radiologi ramah pada pasien.....	36
Tabel 4.5 Kemampuan petugas cukup terampil dalam menjalankan alat radiografi gigi.....	36
Tabel 4.6 Mendapatkan penjelasan mengenai bahaya radiasi yang mungkin ditimbulkan dan cara perlindungannya dari petugas sebelum pemeriksaan.....	37
Tabel 4.7 Lokasi instalasi radiologi gigi mudah di temukan.	38
Tabel 4.8 Ruangan dan tata letak alat yang berada di dalam instalasi radiologi gigi terata rapi.....	39
Tabel 4.9 Ruang tunggu nyaman untuk pasien.	40
Tabel 4.10 Lokasi instalasi radiologi gigi mudah di temukan.	40

Tabel 4.11 Instruksi dan penjelasan langkah-langkah/prosedur pemeriksaan radiografi gigi yang di berikan petugas (posisi duduk, pemakaian apron, dll) jelas.....	41
Tabel 4.12 Komunikasi petugas baik dan akrab dengan pasien selama pelaksanaan pemeriksaan radiografi panoramik.	42
Tabel 4.13 Biaya yang terjangkau untuk pemeriksaan radiografi gigi.	43
Tabel 4.14 Memperoleh kepuasan dalam pelayanan foto radiografi panoramik .	44
Tabel 4.15 Tingkat Kepuasan	45
Tabel 4.16 Kepuasan Berdasarkan Usia dengan oneway anova.....	45
Tabel 4.17 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45



DAFTAR GAMBAR DAN DIAGRAM

Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	31
Gambar 4.1 Nilai keseluruhan setiap dimensi kepuasan pasien	48

