

INTISARI

Salah satu strategi untuk mencapai indonesia sehat adalah meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas. Usaha yang dapat dilakukan rumah sakit antara lain menciptakan jasa dan produk baru serta memberikan pelayanan rumah sakit dapat ditelaah dari struktur yaitu sarana fisik, proses yaitu manajemen rumah sakit dan outcome yaitu penilaian serta kepuasan pasien. Di indonesia, pelayanan kesehatan yang diterima kurang memuaskan pada rata-rata orangtua pasien anak.

Rumah sakit Sultan Agung tidak hanya mengutamakan pelayanan kesehatan umum tetapi juga memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Tujuan penelitian ini untuk memperoleh gambaran menganalisa Tingkat kepuasan orang tua terhadap kualitas pelayanan di poli kesehatan gigi anak Rumah Sakit Islam Sultan Agung berdasarkan lima dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, tampilan fisik, empati dan jaminan dalam memberikan pelayanan medis.

Penelitian ini menggunakan survey deskriptif dengan melakukan penyebaran kuesioner secara langsung pada orang tua pasien anak di poli kesehatan gigi anak Rumah Sakit Islam Sultan Agung analisis deskriptif pada penelitian ini menggunakan analisis indeks untuk menggambarkan persepsi pasien di tiap indikator yang diajukan.

Hasil penelitian meunjukkan tingkat kepuasan orang tua pasien anak di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dari terendah sampai tertinggi dapat dilihat dari indeks kepuasan yaitu dimensi kehandalan 51,97 , ketanggapan 56,93 , empati 57,65 , tampilan fisik 57,50 dan jaminan 58,95. Pelayanan yang diberikan poli kesehatan gigi anak Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang secara keseluruhan dipersepsikan puas oleh orang tua pasien dengan rata-rata indeks 56,60 .

Kata Kunci = Kepuasan orang tua pasien anak, dimensi kepuasan, pelayanan rumah sakit.

ABSTRACT

One of the strategies to achieve healthy Indonesian is intensify accesability of a high quality health services. Some application that a hospital can do such as make new product and services and provide a high quality health services. Health services quality can be examined from the structures or facilities the processes or hospital managements and out come or patient's perceptions and satisfactions. In indonesia, the health services less satis factory the average parents of pediatric dentistry patients "Sultan Agung Islamic Hospital not only provide public health services but also dental and oral health services. Represent the objective of this research is to analyze satisfaction level of pediatric dentistry patient's parents about services quality in pediatric dentistry Sultan Agung Islamic Hospital based on quality dimensions such as reliability, responsiveness, physical appearance, emphaty, and assurance in medical services.

This research used descriptive survey through questionnaires to pediatric dentistry patient's parents in Sultan Agung Islamic Hospital Semarang. In Sultan Agung Islamic Hospital Semarang from lowest to highest shown in satisfaction index i.e. dimensions : reliability 51.97, responsiveness 56.93, emphaty 52.65, physucal apparance 57.50 and assurance 58.95, perceives of whole aspects is satisfy with average index 56.60.

Keywords = Pediatric Dentistry Patient's Parents Satisfaction Dimension Of Satisfaction, Hospital Services.