

## **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan yang bermutu yang biasanya dipakai oleh pasien untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan ada lima dimensi utama yang dikenal sebagai model servqual (*service quality*) yaitu: realibilitas (*realibility*), daya tanggap (*responsivness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*). Penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Balai Pengobatan gigi dan mulut Puskesmas Demak 1 Kabupaten Demak tahun 2013.

Metode penelitian ini adalah survei analitik dengan rancangan penelitian *cross sectional*, dilakukan terhadap pasien yang berkunjung ke Balai pengobatan Gigi Puskesmas Demak 1. Sampel sebanyak 96 orang yang diminta untuk menjawab pertanyaan di lembar kuesioner kepuasan. Teknik scoring yang dilakukan dalam penelitian ini adalah minimum 1 dan maksimum 5 dimana untuk tiap nilai skor 1 sangat tidak puas, 2 tidak puas, 3 cukup puas, 4 puas dan 5 sangat puas, indeks jawaban pasien dihitung dengan rumus Ferdinand.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Demak I dari yang terendah hingga yang tertinggi dilihat dari nilai indeks kepuasan yaitu dimensi Tampilan Fisik 70.66, Kehandalan 73,22, Empati 73,23, Daya tanggap 73,33 dan Jaminan 74,5. Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Demak I yaitu Jaminan, Daya tanggap, Empati, Kehandalan, dan Tampilan Fisik. Terdapat hubungan antara kepuasan pasien di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Demak I dengan karakteristik pasien yang mencakup usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan dan penghasilan.

Dari Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan terhadap pasien di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Demak I secara keseluruhan memuaskan.

**Kata kunci : Balai Pengobatan gigi dan mulut Puskesmas, Kepuasan pasien**

## **ABSTRACT**

*Quality of service quality that is usually used by the patient to assess the quality of health care, there are five main dimensions known as servqual model (service quality), namely: reliability (realibility), responsiveness (responsivness), assurance (assurance), empathy (empathy), physical evidence or evidence of direct (tangible). The study was conducted to determine the level of patient satisfaction with services at Medical Center of dental and oral health center Demak 1 in 2013.*

*This research method is analytical survey with a cross-sectional study design, carried out on patients who visited the Center for Dental Health Center Demak treatment 1. A sample of 96 people who were asked to answer the questions in the questionnaire satisfaction. The scoring techniques used in this research is the minimum 1 and maximum 5 where in for each value of a score of 1 is very dissatisfied, 2 is not satisfied, 3 is fairly satisfied, 4 is satisfied and 5 is very satisfied, the index is calculated with the Ferdinand formula patient answers.*

*The results showed that the level of patient satisfaction in Dental Health Center Medical Clinic I of the Demak lowest to highest seen from the dimensions of satisfaction index score tangible 70.66, Reliability 73.22, Empathy 73.23, Responsiveness 73.33 and Assurance 74, 5. There are factors that affect patient satisfaction in Dental Health Center Medical Center Demak I is assurance, responsiveness, empathy, reliability, and tangible. There was relationship between patient satisfaction in Dental Health Center Medical Center Demak I with patient characteristics including age, gender, the last education, employment and income.*

*From this study it can be concluded that the service to patients in the Medical Center Dental Health Center Demak I overall satisfactory.*

**Keywords: Medical Center dental health center, patient satisfaction**