

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN GIGI DENGAN KUNJUNGAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA KEMENTERIAN AGAMA JAKARTA

Latifah L¹

1 Mahasiswa Diploma IV Terapi Gigi Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya

ABSTRAK

Latar Belakang: Masalah kesehatan merupakan masalah yang pokok bagi masyarakat. Kesehatan gigi merupakan bagian integral dari kesehatan secara keseluruhan yang dapat mempengaruhi kualitas hidup. Klinik Pratama Kementerian Agama yang merupakan salah satu klinik yang ada di Jakarta yang memberikan pelayanan poliklinik gigi dan mulut. Data pasien yang berkunjung ke poliklinik gigi dan mulut di tahun 2022 sebanyak 1.440 orang. Masih banyak terdengar keluhan dari pasien tentang pelayanan yang diberikan mulai dari pendaftaran sampai dengan mendapatkan pelayanan poli gigi, kondisi ini akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Klinik Kementerian Agama. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dengan kunjungan pasien di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta. **Metode:** Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah pasien di Klinik Pratama Kementerian Agama Jakarta dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* sebanyak 54 orang. **Hasil penelitian:** Penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 88,9% dalam kategori baik dan mayoritas kunjungan pasien rendah yaitu sebanyak 85,2% serta tidak terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pelayanan kesehatan gigi dengan kunjungan pasien dengan $p\text{-value } 0,279 > 0,05$. **Kesimpulan:** Tidak terdapat hubungan tingkat kepuasan dengan kunjungan pasien, ini dapat disebabkan tingkat kepuasan bukan merupakan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kunjungan pasien namun kunjungan pasien, namun masih terdapat faktor lainnya yang mempengaruhi kunjungan pasien seperti kurangnya pengetahuan pasien tentang prosedur pelayanan kesehatan yang bermutu, waktu pasien untuk memeriksakan kesehatan giginya dan pekerjaan sehingga pasien kurang memperhatikan kesehatannya.

Kata kunci : Tingkat kepuasan, pelayanan kesehatan gigi, kunjungan pasien

**THE RELATIONSHIP BETWEEN THE LEVEL OF SATISFACTION WITH
DENTAL HEALTH SERVICES AND PATIENT VISITS IN
MINISTRY OF RELIGION PRATAMA CLINIC
JAKARTA**

Latifah L¹

1 Mahasiswa Diploma IV Terapi Gigi Politeknik Kesehatan Kemenkes Tasikmalaya

ABSTRACT

Background: Health problems are a major problem for society. Dental health is an integral part of overall health that can affect quality of life. The Pratama Clinic of the Ministry of Religion is one of the clinics in Jakarta that provides dental and oral polyclinic services. Data on patients visiting dental and oral clinics in 2022 is 1,440 people. There are still many complaints from patients about the services provided from registration to receiving dental polyclinic services. This condition will have an impact on the level of patient satisfaction with dental and oral health services at the Dental Clinic of the Ministry of Religion. Objective: This study aims to analyze the relationship between the level of satisfaction with dental health services and patient visits at the Pratama Clinic of the Ministry of Religion, Jakarta. Method: This research uses associative research with a cross sectional approach. The population and sample in this study were patients at the Pratama Clinic of the Ministry of Religion in Jakarta using a purposive sampling technique of 54 people. Research results: Research shows that 88.9% are in the good category and the majority of patient visits are low, namely 85.2% and there is no relationship between the level of satisfaction with dental health services and patient visits with a p-value of $0.279 > 0.05$. Conclusion: There is no relationship between the level of satisfaction and patient visits, this could be because the level of satisfaction is not the only factor that influences patient visits, but there are still other factors that influence patient visits such as lack of patient knowledge about quality health service procedures, the patient's time to check his dental health and work so that the patient pays less attention to his health.

Keywords: Level of satisfaction, dental health services, patient visits