

Abstrak

Latar Belakang : Fasilitas pelayanan kesehatan bertanggung jawab atas pelayanan yang memuaskan. Kepuasan pelanggan berbanding lurus dengan mutu pelayanan yang diberikan. Sejak berdirinya Klinik Gigi Joy Dental Kaliurang pada tahun 2011 belum pernah dilakukan penilaian mutu pelayanan. Banyaknya aspek yang dapat digunakan untuk menilai mutu pelayanan maka diperlukan komponen penilaian yang beragam, seperti yang terdapat dalam Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah terdapat 14 unsur yang “*relevan, valid*”, dan *reliabel*” sebagai unsur minimal.

Tujuan : Mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dengan kenyataan dan mengetahui mutu pelayanan di Klinik Gigi Joy Dental berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Metode : Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Rancangan penelitian cross-sectional. Penelitian dilakukan pada pelayanan unit pendaftaran, unit pemeriksaan umum, unit pemeriksaan spesialis, dan unit farmasi.

Hasil : 14 unsur minimal yang dikembangkan menjadi 19 indikator secara keseluruhan dalam kategori bagus. Indikator tertinggi sebesar 4,53 tentang keterampilan dokter dan petugas. Indikator terendah ada pada biaya berobat yang terjangkau yaitu 3,43. Tingkat kesesuaian antara harapan dengan kenyataan 84,88%. Tingkat kesesuaian tertinggi 95,77% mengenai keterampilan dokter dan perawat. Tingkat kesesuaian terendah 75,88% mengenai biaya berobat yang terjangkau. Nilai indeks kepuasan masyarakat 77,8.

Kesimpulan : mutu pelayanan di Klinik Gigi Joy Dental Kaliurang adalah B dengan kinerja unit pelayanan bagus.

Kata kunci : mutu pelayanan, indeks kepuasan masyarakat, klinik.

Abstract

Background: Health care facilities are responsible for delivering excellent service. Customer satisfaction directly proportional to quality of service provided. Since the establishment of dental clinic Joy Dental Kaliurang in 2011 they have never been assessed the quality of service. There are so many aspects that can be used to assess the quality of service, as contained in Kepmenpan No KEP/25/M.PAN/2/2004 about General Guidelines for Arrangement of Public Satisfaction Index for Service Unit of Government Institution.

Objective: To find out the level of suitability between expectations with reality and to know the quality of service at dental clinic Joy Dental Kaliurang based on Public Satisfaction Index.

Methods: Descriptive research with quantitative approach. Research design; *Cross-sectional*. The research was conducted on the service of registration unit, general examination unit, specialist examination unit, and pharmacy unit.

Results: 14 minimal elements developed into 19 indicators, overall in good category. The highest indicator is 4.53, regarding the skills of doctors and officers. The lowest indicator is at affordable medical costs of 3.43. The level of suitability between expectations with reality is 84.88%. The highest level of suitability is 95.77%, regarding the skills of doctors and nurses. The lowest level of suitability is 75.88%, regarding affordable medical expenses. Value of public satisfaction index is 77.8.

Conclusion: The quality of service at dental clinic Joy Dental Kaliurang is B with good service unit performance.

Keywords: quality of service, public satisfaction index, clinic.