

## ABSTRAK

**Latar belakang:** Survei kepuasan pasien dapat mengukur mutu pelayanan poliklinik rawat jalan khususnya pelayanan gigi. Variabel-variabel yang akan diteliti meliputi umur, jenis kelamin, status pendidikan, pekerjaan, penanggung biaya, keterampilan dokter gigi, faktor interpersonal, kemudahan, fasilitas, biaya pengobatan, dan kecemasan pasien

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor sosiodemografis dan kecemasan pasien yang mempengaruhi kepuasan pasien poliklinik gigi dan mulut di RSUD Karawang

**Metode:** Metode penelitian ini adalah uji beda rata-rata, regresi berganda, dan ANOVA. Subjek penelitian dipilih dari pasien rawat jalan di poliklinik gigi dan mulut Rumah Sakit Umum Daerah Karawang, mulai 25 April sampai 6 Mei 2011 dan 23 Mei sampai dengan 3 Juni 2011

**Hasil:** Berdasarkan hasil penelitian diketahui persepsi pasien tertinggi pada faktor fasilitas dan terendah pada biaya pengobatan, tingkat kecemasan pasien normal, sedang, tinggi. Faktor pekerjaan merupakan yang paling berpengaruh terhadap mutu pelayanan kepuasan.

**Pembahasan:** Hasil analisis menyatakan ada perbedaan bermakna antara karakteristik pasien terkait pendidikan dengan kepuasan pasien terkait biaya pengobatan, karakteristik pasien terkait pekerjaan dengan kepuasan pasien terkait biaya pengobatan, karakteristik pasien terkait penanggung biaya dengan kepuasan pasien terkait fasilitas dan biaya pengobatan, kecemasan pasien dengan kepuasan pasien terkait faktor interpersonal dan biaya pengobatan.

**Kata kunci:** kepuasan pasien, sosio demografis, kecemasan pasien gigi

## ABSTRACT

**Background:** Patient satisfaction can measure the quality of outpatient clinic services, especially dental care. Variables to be studied include age, sex, levels of education, occupation, payers, technical competence of the dentists, interpersonal factors, convenience, facilities, costs and dental anxiety. Results showed most respondent are female, adult, upper education, employment as a civil servant, having health insurance

**Aim:** To identified characteristic sosiodemografic and dental anxiety that influence patient satisfaction at oral and dental polyclinic Karawang General Hospital

**Method:** The research method is independent t-test, multiple regression and oneway ANOVA. Research subjects were selected from the outpatient clinic of the oral and dental polyclinic in General Hospital Karawang, from April 25th to May 6th 2011 and May 23rd to June 3rd 2011

**Result:** Based on survey results revealed that the highest patient perception of patient satisfaction is facilities and the lowest is the costs, patient dental anxiety levels are normal, moderate anxiety, and high anxiety.

**Discussion:** The analysis states there are significant differences between the levels of education, occupation with costs, payers with the facilities and costs, dental anxiety with interpersonal factors and costs.

**Keywords:** Patient satisfaction, socio-demographic, dental anxiety