



RINGKASAN EKSEKUTIF

LOREN TIORINA ANUGRAH, 2009. Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners*. Di bawah bimbingan RITA NURMALINA dan LILIK NOOR YULIATI.

Perawatan gigi dan mulut bukan hanya untuk mengobati gigi yang sakit atau bermasalah tapi juga untuk meningkatkan penampilan gigi yang pada akhirnya akan meningkatkan rasa percaya diri. Ketatnya kondisi persaingan di dunia kedokteran gigi terkadang menyulitkan para dokter gigi khususnya sebuah klinik gigi untuk dapat menciptakan pasien baru, sehingga mempertahankan pasien lama menjadi sangat penting untuk membangun keunggulan bersaing. Oleh karena itu, klinik-klinik gigi dituntut untuk memiliki strategi yang tepat untuk bersaing. Salah satu strategi bersaing yang diperlukan adalah menciptakan kepuasan pasien pada suatu klinik gigi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners* sebagai perusahaan pelayanan klinik gigi, menganalisis karakteristik demografis pasien dalam kaitannya dengan penilaian tingkat pelayanan Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners* menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners*, menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners* dan merumuskan langkah strategis yang perlu dilakukan oleh Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners* meningkatkan kualitas pelayanannya.

Penelitian dilakukan di Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners* yang terletak di Jl. Siliwangi No. 146 Bogor. Pengambilan sampel dilakukan terhadap pasien tahun 2006 hingga Juni 2008. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli – September 2008.

Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis Tabulasi Silang dan *Chi-Square*, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*. Analisis tabulasi silang digunakan untuk mengetahui hubungan karakteristik demografi dengan tingkat kepuasannya terhadap atribut Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners*. Uji *Chi-Square* digunakan untuk melihat hubungan antara aspek demografi dengan kepuasan pasien pada setiap kelompok responden. Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners* maka dilakukan pengukuran dengan metode *Customer Satisfaction Index*. Analisis IPA digunakan untuk mengetahui pada level mana kinerja pelayanan klinik gigi memberikan kepuasan kepada pasien.

Berdasarkan karakteristik demografi pasien Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners* sebagian besar berjenis kelamin laki-laki, dengan usia berkisar antara 17 tahun sampai dengan diatas 45 tahun, dengan status pernikahan sebagian besar telah menikah. Sebagian besar responden telah berhasil menamatkan pendidikan hingga tamat SLTA dan bekerja sebagai wiraswasta/pengusaha. Responden tersebut memiliki pengeluaran rutin untuk konsumsi berkisar antara Rp. 5.000.001 sampai dengan Rp. 6.000.000 setiap bulannya. Penelitian ini memperlihatkan bahwa

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.





responden memiliki tempat tinggal di Bogor, lokasi yang sama dengan Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners*. Secara umum alat ukur yang sering digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan adalah *Customer Satisfaction Index*. Indeks kepuasan pelanggan memberikan gambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Analisis CSI tingkat kepuasan pelanggan mencapai 69,98% .

Berdasarkan hasil analisis IPA, atribut yang berada pada kuadran I adalah Petugas hendaknya menginformasi kepada pasien jenis layanan yang ada, petugas mampu melakukan transaksi pembayaran dengan cepat, petugas rontgen sebaiknya ramah dan terampil dalam melayani pasien, meninggalkan kesan yang baik saat pasien meninggalkan ruang perawatan, petugas hendaknya sabar dalam menghadapi pasien, perhatian individual dari petugas pelayanan terhadap permasalahan pasien. Kuadran I merupakan kuadran prioritas utama. Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan tapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai harapan, sehingga dapat dikatakan kepuasan pelanggan masih relatif rendah. Atribut pada kuadran ini masih harus ditingkatkan kinerjanya.

Dari kajian ini disarankan kepada Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners* untuk melakukan perbaikan berupa peningkatan keterampilan dan pengetahuan petugas Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners* dengan mengikutsertakan dalam berbagai pelatihan kesehatan gigi, seminar. Peningkatan keterampilan dan pengetahuan sangat diperlukan untuk peningkatan upaya petugas dalam kecepatan melayani pasien sehingga ketepatan waktu pelayanan yang diinginkan pasien dapat terpenuhi. Agar pelaksanaan masukan yang disebutkan dalam implikasi manajerial tersebut pelaksanaannya dapat memberikan manfaat yang maksimal, maka pihak manajemen Klinik Gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners* perlu melakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui kinerja masing-masing karyawan agar dapat dilakukan pelatihan sesuai dengan kebutuhan masing-masing karyawan.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Klinik gigi Drg. Tjang Riyanto *and Partners*, SERVQUAL, analisis IPA, CSI.

