

ABSTRAK

Pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut merupakan sarana pelayanan kesehatan khusus yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut untuk pelayanan pengobatan dan pemulihan tanpa mengabaikan pelayanan pencegahan penyakit dan peningkatan kesehatan yang dilaksanakan melalui pelayanan rawat jalan, gawat darurat dan pelayanan tindakan medis, sehingga memiliki karakteristik dalam melakukan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan penunjang medis, kualitas pelayanan non medis dan penggunaan SIMRS pasien terhadap kepuasan pasien pelayanan kesehatan gigi.

Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif yang dilaksanakan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Unsoed Purwokerto. Data kuantitatif yang diperoleh dianalisis statistik regresi untuk membuktikan hipotesis yang dijelaskan secara deskriptif.

Hasilnya membuktikan bahwa kualitas pelayanan medis dan kualitas pelayanan non medis memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, sedangkan kualitas pelayanan penunjang medis dan penggunaan SIMRS (Pasien) memiliki pengaruh negatif dengan demikian dapat disimpulkan yaitu masih rendahnya kepuasan pasien RSGMP Unsoed disebabkan karena pelayanan penunjang medis yang menurut penilaian pasien cenderung menambah beban yang disebabkan pasien harus mengeluarkan biaya pemeriksaan gigi dan mulut yang lebih besar. Ketidakpuasan pasien dapat disebabkan disebabkan penggunaan SIMRS (Pasien) yang belum optimal dan tambahan biaya pemeriksaan kesehatan gigi yang mahal dari penambahan pelayanan penunjang medis. Kedepan sangat menarik untuk mengetahui faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga perlu diteliti yang lebih detail lagi terkait variabel-variabel lain yang diduga memengaruhi kepuasan pasien RSGMP Unsoed.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Medis, Pelayanan Penunjang Medis, Pelayanan Non Medis, Penggunaan SIMRS (Pasien)

ABSTRACT

Dental Hospital services are special health care facilities that provide dental and oral health services for treatment and recovery services without neglecting disease prevention and health promotion services which are carried out through outpatient services, emergency services and medical treatment services, so that they have characteristics in performing service. The purpose of this research is to analyze the effect of medical services, medical support services, non-medical services and the use of patient SIMRS on patient satisfaction with dental health services. The purpose of this study was to analyze the effect of medical services, medical support services, non-medical services and the use of patient SIMRS on dental health patient satisfaction.

The research method use a quantitative method with an associative approach which is implemented at the Teaching Dental and Oral Hospital Unsoed Purwokerto. The quantity of data obtained was analyzed by regression to prove the hypothesis described descriptively.

The results prove that medical services, and non-medical services have a positive influence on patient satisfaction, while medical support services and the implementation of SIMRS Patients has a negative influence. Thus, it can be said that RSGMP Unsoed patient satisfaction is still low because medical support services according to patients increase the burden caused by patients. have to pay more for dental and oral examinations. Patient dissatisfaction can be caused by the implementation of the patient's SIMRS that is not optimal and the additional cost of expensive dental health checks from the addition of medical support services. In the future, it will be very interesting to know other factors that influence patient satisfaction, so it is necessary to examine in more detail the related variables that are thought to affect RSGMP Unsoed patient satisfaction.

Keywords: *Medical Services, Medical Support Services, Non-Medical Services, Patient SIMRS, Satisfaction of Patient*