

RINGKASAN

Penelitian ini merupakan penelitian tentang kepuasan pelayanan gigi di Klinik Gigi Eksekutif RSUD Dadi Keluarga Purwokerto. Penelitian ini mengambil judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Gigi Eksekutif RSUD Dadi Keluarga Purwokerto (Studi Menggunakan Metode Donabedian)”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh aspek *structure*, *process*, dan *outcome* dengan Metode Donabedian terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *survey* dengan populasi penelitian merupakan seluruh pasien yang sedang melakukan rawat jalan di Klinik Gigi Eksekutif RSUD Dadi Keluarga Purwokerto. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus interval penaksiran sebanyak 100 sampel dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling*.

Analisis penelitian ini menggunakan Regresi Linear Berganda, yang sebelumnya harus dilakukan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Uji Asumsi Klasik terlebih dahulu. Selain itu, dalam penelitian ini juga menggunakan *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data dengan menggunakan IBM SPSS versi 25 menunjukkan bahwa: (1) Aspek *structure* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, (2) Aspek *process* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, (3) Aspek *outcome* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, (4) Aspek *structure*, *process*, dan *outcome* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien; (5) Aspek *process* adalah aspek yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Selain itu hasil dari *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa terdapat 5 hal yang perlu diperbaiki oleh Klinik Gigi Eksekutif RSUD Dadi Keluarga Purwokerto diantaranya yaitu kelengkapan dan kecangihan fasilitas khususnya rontgen gigi, pencatatan data pasien yang akan melakukan operasi gigi, janji perawatan bagi pasien yang mendaftar secara *offline*, dan pembiayaan layanan gigi.

Implikasi dari kesimpulan diatas yaitu dalam upaya meningkatkan kepuasan para pasien di Klinik Gigi Eksekutif RSUD Dadi Keluarga Purwokerto, pihak manajemen sebaiknya memperhatikan berbagai kebijakan yang berkaitan dengan *perceived quality* (kualitas yang diterima) dan *perceived value* (nilai yang diterima pasien) terutama dalam 5 hal yang perlu diperbaiki kedepannya. Upaya yang dapat dilakukan adalah melengkapi peralatan rontgen gigi, pencatatan data pasien secara *online* seluruhnya, memperbaiki janji perawatan untuk seluruh pasien baik *online* maupun *offline*, serta biaya layanan gigi di Klinik Gigi Eksekutif RSUD Dadi Keluarga Purwokerto.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, *Structure*, *Process*, *Outcome*, Donabedian, Kepuasan Pasien

SUMMARY

This study is a research on dental service satisfaction at the Executive Dental Clinic of Dadi Keluarga Hospital, Purwokerto. This study took the title: "The Effect of Health Service Quality on Patient Satisfaction at the Executive Dental Clinic at Dadi Keluarga Hospital, Purwokerto (Study Using the Donabedian Method)". This study aims to determine the effect of structure, process, and outcome aspects with the Donabedian Method on patient satisfaction.

This study is a survey research type with the research population being all patients who are currently undergoing outpatient treatment at the Executive Dental Clinic at Dadi Keluarga Hospital, Purwokerto. Determination of the number of samples in this study using an estimation interval formula of 100 samples with a sampling technique using non-probability sampling technique.

The analysis of this study uses Multiple Linear Regression, which previously had to do the Validity Test, Reliability Test, and Classical Assumption Test first. In addition, this research also uses Importance Performance Analysis.

Based on the results of research and data analysis using IBM SPSS version 25, it shows that: (1) Structure aspect affects patient satisfaction, (2) Process aspect affects patient satisfaction, (3) Outcome aspect affects patient satisfaction, (4) Structure aspect, process, and outcome have a joint effect on patient satisfaction; (5) The process aspect is the aspect that has the most influence on patient satisfaction. In addition, the results from the Importance Performance Analysis show that there are 5 things that need to be improved by the Executive Dental Clinic at Dadi Keluarga Hospital, Purwokerto, including the completeness and sophistication of facilities, especially dental x-rays, recording of patient data for dental surgery, treatment appointments for patients who register offline, and the financing of dental services.

The implication of the conclusion above is that in an effort to increase patient satisfaction at the Executive Dental Clinic of Dadi Keluarga Hospital, Purwokerto, the management should pay attention to various policies related to perceived quality (quality received) and perceived value (value received by patients), especially in the 5 matters need to be improved in the future. Efforts that can be made are completing dental X-ray equipment, recording patient data online entirely, improving treatment appointments for all patients both online and offline, as well as the cost of dental services at the Executive Dental Clinic at Dadi Keluarga Hospital, Purwokerto.

Key words : *Health Service Quality, Structure, Process, Outcome, Donabedian, Patient Satisfaction*