

RINGKASAN

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Jenderal Soedirman (RSGMP Unsoed) merupakan Rumah Sakit Perguruan Tinggi milik Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto dibangun pada tahun 2012 sebagai konsekuensi didirikannya pendidikan kedokteran gigi di Universitas Jenderal Soedirman dan mulai beroperasi pada tahun 2013. RSGMP Unsoed diharapkan menjadi Rumah Sakit rujukan utama di Provinsi Jawa Tengah dan pusat pelayanan kesehatan gigi dan mulut paripurna, wahana Pendidikan Profesi Dokter Gigi yang berkualitas serta melaksanakan pengabdian kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Poli Gigi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Jenderal Soedirman.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah distribusi frekuensi, skor maksimal dan minimal, mean, modus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Poli Gigi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Jenderal Soedirman diukur dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangible*. Pelayanan yang diberikan oleh RSGMP dianggap telah efektif, karena telah mendapat penilaian yang baik oleh pasien berdasar lima indikator yang digunakan. Hal ini ditunjukkan melalui rekapitulasi kelima indikator kualitas pelayanan sudah berada diatas 80,00%, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan poli gigi yang diberikan tergolong dalam kategori sangat baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Poli Gigi, RSGMP Unsoed

SUMMARY

Dental and Mouth Education Hospital University Of Jenderal Soedirman (RSGMP Unsoed) is a University Hospital owned by Jenderal Soedirman University was built in 2012 as a consequence of the establishment of dental education at Jenderal Soedirman University and started operating in 2013. RSGMP Unsoed is expected to become a hospital the main reference in Central Java Province and the center for complete dental and oral health service, a vehicle for quality Dentist Professional Education and carrying out community service.

This study aims to determine how the Quality of Dental Services at the Dental and Mouth Education Hospital University Of Jenderal Soedirman.

The research method used is descriptive quantitative research. The sampling technique uses Accidental Sampling. The data analysis method used is the frequency distribution, maximum and minimum scores, mean, mode.

The results showed that the Quality of Dental Services at the Dental and Mouth Hospital of Jenderal Soedirman University was measured by using five dimensions of public service quality, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible. The services provided by the RSGMP are considered to have been effective, because they have received good ratings by patients based on the five indicators used. This is indicated by the recapitulation of the five indicators of service quality that are above 80.00%, which indicates that the quality of dental services provided is in the very good category.

Keyword: Quality of Service, Dental Services, RSGMP Unsoed