

**JURUSAN KEDOKTERAN GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN
PURWOKERTO
2016**

INTISARI

JATMIKO YUDO NUGROHO

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN PURWOKERTO**

Pengukuran kepuasan pasien diperlukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut, diketahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Kepuasan Pasien di RSGM Unsoed. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu 5 dimensi *service quality* meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), penampilan (*tangible*), dan variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Jenis penelitian ini yaitu penelitian analitik *cross sectional* dengan jumlah sampel 94 responden. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat (uji *chi-square*). Hasil uji *chi-square* dilihat dari nilai *gap* yaitu dimensi kehandalan sebesar 0,12 dalam kategori puas, ketanggapan sebesar -0,37 dalam kategori tidak puas, keyakinan sebesar 0,12 dalam kategori puas, empati sebesar -0,34 dalam kategori tidak puas, dan penampilan sebesar -0,51 dalam kategori tidak puas. Saran untuk manajemen RSGM Unsoed yaitu meningkatkan kinerja secara berkesinambungan sehingga tercapai tingkat kepuasan dengan peningkatan 5 dimensi dalam kategori tidak puas yaitu dimensi ketanggapan dengan nilai *gap* -0,37 yaitu peningkatan kedisiplinan dokter gigi terkait jadwal praktik, dimensi empati dengan nilai *gap* -0,34 yaitu peningkatan komunikasi dengan pasien dan peningkatan dimensi penampilan dengan nilai *gap* -0,51 yaitu peningkatan penyediaan tempat parkir untuk pasien.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan kesehatan, tingkat kepuasan pasien, RSGM
Kepustakaan : 43 – (1990-2013)

**DEPARTEMENT OF DENTAL MEDICINE
FACULTY OF MEDICINE
JENDERAL SOEDIRMAN UNIVERSITY
PURWOKERTO
2016**

ABSTRACT

JATMIKO YUDO NUGROHO

**RELATIONS OF DENTAL AND ORAL HEALTH CARE QUALITY OF
SERVICE WITH PATIENT SATISFACTION IN RSGM UNIVERSITAS
JENDERAL SOEDIRMAN PURWOKERTO**

Measurement of patient satisfaction is needed in improving the quality of health services. Through these measurements, the extent of health services quality are held to meet the expectations of patients. This study aims to determine Relations between Dental and Oral Healthcare Service Quality with Patient Satisfaction at the RSGM Unsoed. The independent variables in this study are five dimensions of service quality include reliability, responsiveness, assurance, empathy, appearance (tangible), and the dependent variable is patient satisfaction. This type of research is analytic cross sectional study with a sample of 94 respondents. Data analysis using univariate and bivariate analysis (chi-square test). Chi-square test results shows the gap of reliability dimension of 0, 12 in category satisfied, responsiveness of -0.37 in the category is not satisfied, the conviction of 0.12 in category satisfied, empathy amounted to -0.34 in the category is not satisfied and the appearance of -0.51 in the category are not satisfied. Suggestions for the management of the Hospital Unsoed are improve performance continuously in order to reach the level of satisfaction with the increase in category 5 dimensions are not satisfied that is the dimensions of responsiveness to the value of -0.37 gap is increasing discipline related dentist practice schedule, the dimensions of empathy with the value gap -0.34 namely improving communication with patients and increased dimensional appearance with a value of -0.51 gap that increased provision of parking space for patients.

Keywords :Quality of health care, patient satisfaction, dental hospital
Bibliography :43 – (1990-2013)