

INTISARI

Gigi tiruan sebagian lepasan adalah gigi tiruan yang menggantikan satu atau lebih dari gigi yang hilang didukung oleh gigi dan jaringan yang dapat dilepas dan di pasang kembali. Mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang krusial. Rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat luas, dituntut untuk memberikan pelayanan secara baik dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Pasien akan merasa puas apabila perawatan gigi yang dilakukan aman dan nyaman bagi pasien yang melakukan perawatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan mahasiswa kepaniteraan prostodonsia terhadap tingkat kepuasan pasien pemakai gigi tiruan sebagian lepasan di di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Soedomo Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Subjek penelitian terdiri dari 30 pasien lulusan SMP/ sederajat, SMA/ sederajat atau Perguruan Tinggi dan berusia lebih dari 18 yang dipilih dengan menggunakan teknik simple random sampling. Alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner yang mencakup 4 aspek yaitu aspek kecepatan pelayanan, keterampilan pelayanan, perhatian pelayanan dan penampilan pelayanan. Analisis data dilakukan dengan analisis regresi linear sederhana. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data hasil kuisisioner yang telah dibagikan kepada 30 responden.

Berdasarkan hasil uji statistik regersi linear sederhana dengan nilai $Y = 3,842 + 0,503X$ yang artinya mutu pelayanan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,503. Berdasarkan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien pemakai gigi tiruan sebagian lepasan di RSGM UGM Prof. Soedomo tahun 2018.

Kata kunci : Gigi tiruan sebagian lepasan, mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien.

ABSTRACT

Removable partial denture is a denture that replaces one or more of the missing teeth supported by teeth and tissue that can be removed and reinstalled. The quality of health services is crucial. The hospital as a service provider for the wider community, is required to provide services in a good and appropriate standard. Patients will feel satisfied if dental care is carried out safely and comfortably for patients who perform care.

This study aims to determine the effect of prostodontic clerical student service quality on the satisfaction level of removable partial denture patients in the Dental and Oral Hospital Prof. Soedomo Yogyakarta. This research is quantitative descriptive. The research subjects consisted of 30 patients graduating from junior high school / equivalent, high school / equivalent or tertiary institutions and aged more than 18 who were selected using the simple random sampling technique. The measuring instrument used is a questionnaire that covers 4 aspects, namely aspects of service speed, service skills, service attention and service appearance. Data analysis was carried out by simple linear regression analysis. The data used in this study are questionnaire data that have been distributed to 30 respondents.

Based on the results of a simple linear regression test with a value of $Y = 3.842 + 0.503X$ which means that service quality, patient satisfaction will increase by 0.503. Based on the significance value of $0.001 < 0.05$, thus it can be concluded that service quality has a significant effect on the level of satisfaction of patients using removable partial denture at RSGM UGM Prof. Soedomo in 2018.

Keywords: Removable partial denture, quality of health services, patient satisfaction.