

Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Gigi yang Diberikan oleh Mahasiswa Kepaniteraan Di RSGM Prof. Soedomo FKG UGM

Eri Septiana, Sri Rezeky Damayanti, Dibyo Pramono

INTISARI

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien pada pelayanan kesehatan yang mereka peroleh dan dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan gigi yang diberikan oleh mahasiswa kepaniteraan di RSGM Prof. Soedomo FKG UGM.

Sampel penelitian adalah 100 subjek yang menjalani pelayanan gigi di RSGM Prof. Soedomo FKG UGM oleh mahasiswa kepaniteraan di RSGM Prof. Soedomo FKG UGM. Variabel pengaruh yang diukur adalah usia, jenis kelamin dan tingkat pendidikan, dan variabel terpengaruh yang diukur adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien diukur dengan kuesioner *Servqual* (*service quality*) yang menggunakan skala Likert dengan 5 pilihan jawaban. Data dianalisis dengan menggunakan uji regresi linier berganda.

Analisis multivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin ($p=0,000$) dan tingkat pendidikan ($p=0,000$) dengan kepuasan pasien. Kesimpulan penelitian adalah variabel jenis kelamin dan tingkat pendidikan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Variabel tingkat pendidikan memberikan kontribusi bagian terbesar dari kepuasan pasien ($b=-0,571$).

Kata Kunci : kepuasan pasien, mahasiswa kepaniteraan, RSGM Prof. Soedomo.

**Factors Associated with Patient Satisfaction on the Quality of Dental Care
Provided by Students of Internship in the Dental and Oral Hospital
of Prof. Soedomo Faculty of Dentistry
Gadjah Mada University**

Eri Septiana, Sri Rezeky Damayanti, Dibyo Pramono

ABSTRACT

Patient satisfaction is the level of patients' feelings in health care received and compared to what they expected. The objective of this study is to examine the factors associated with patient satisfaction on the quality of dental care provided by students of internship in the Dental and Oral Hospital of Prof. Soedomo Faculty of Dentistry Gadjah Mada University.

Samples of the study were 100 subjects received dental care provided by students of internship in RSGM Prof. Soedomo Faculty of Dentistry Gadjah Mada University. In the study, the independent variables were age, gender and education level, and the dependent variable was patient satisfaction. The latter was measured by using the Service Quality (Servqual) questionnaires with a 5-point Likert scale. The data were analyzed using a multiple linear regression method.

The results of the analysis show that patient satisfaction was significantly affected by gender ($p=0.000$) and education level ($p=0.000$). Therefore, it can be concluded that both gender and education level had significant effects on patient satisfaction, with education level having a greater contribution ($p=0.571$).

Keywords: patient satisfaction, internship students, RSGM Prof. Soedomo