

INTISARI

Kasus bedah mulut minor merupakan kasus yang paling sering ditangani oleh residen. Beberapa kasus bedah mulut yang paling sering ditangani oleh residen yaitu pencabutan gigi sebanyak 175 kasus, odontektomi sebanyak 117 kasus, frenektomi sebanyak 3 kasus, alveolektomi 4 kasus, dan apikoektomi sebanyak 1 kasus.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien bedah mulut minor yang dilakukan oleh residen di klinik bedah mulut RSGM Prof. Soedomo. Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional* dan dianalisis secara kuantitatif menggunakan instrument kuesioner kepada 80 subyek penelitian. Menggunakan uji *Chi-Square* dan korelasi spearman.

Hasil uji *Chi-Square* menyatakan bahwa pasien kasus bedah mulut minor merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh residen bedah mulut di klinik RSGM Prof Soedomo. Korelasi uji spearman menyatakan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pasien kasus bedah mulut minor merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh residen.

Kata Kunci : Kajian Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Residen

ABSTRACT

Cases of minor oral surgery is the most common cases handled by the resident. Several cases of oral surgery is most often handled by the resident that as many as 175 cases of tooth extraction, odontektomi many as 117 cases, 3 cases frenectomies, alveolektomi 4 cases, and 1 case of apikoektomi.

This study aims to determine the level of satisfaction and the factors influencing patient satisfaction minor oral surgery performed by a resident in oral surgery clinic of the Hospital Prof. Soedomo. The design of the study is observational analytic research with cross sectional approach and analyzed quantitatively using the instrument questionnaires to 80 research subjects. Using Chi-Square test and Spearman correlation.

Chi-Square test results stating that the minor oral surgery cases patients felt very satisfied with the quality of services provided by resident oral surgery at the Hospital Clinic of Prof. Soedomo. Spearman correlation test states that there is a very strong relationship between service quality and patient satisfaction. The conclusion from this study is that patients cases of minor oral surgery feel very satisfied with the quality of services provided by the resident.

Keywords: *Assessment of Service Quality, Patient Satisfaction, Residen*