

INTISARI

Pencabutan gigi merupakan salah satu kasus yang banyak ditemukan di Indonesia. Kasus pencabutan gigi tahun 2010 di wilayah Yogyakarta mencapai 3.930 kasus. Era Globalisasi yang dihadapi oleh bangsa Indonesia mengakibatkan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Kualitas pelayanan suatu penyedia jasa pelayanan dapat diukur menggunakan metode *SERVQUAL* (*service quality*) yang terdiri dari empat dimensi yaitu *empathy*, *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness*. Keempat dimensi kualitas pelayanan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pencabutan gigi yang dilakukan oleh mahasiswa kepaniteraan di klinik bedah mulut RSGM Prof. Soedomo.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien pencabutan gigi yang dilakukan oleh mahasiswa kepaniteraan di klinik bedah mulut RSGM Prof. Soedomo. Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional* dan dianalisis secara kuantitatif menggunakan instrumen kuesioner kepada 80 subyek penelitian. Menggunakan uji *Chi-Square* dan Korelasi Spearman.

Hasil uji *Chi-Square* menyatakan bahwa pasien pencabutan gigi merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh mahasiswa kepaniteraan di klinik bedah mulut RSGM Prof. Soedomo. Hasil analisis uji korelasi Spearman menyatakan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien (r hitung 0,850). Kesimpulan dari penelitian ini adalah pasien pencabutan gigi merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dengan diketahui bahwa dimensi *reliability* (kemampuan operator dalam melakukan tindakan pencabutan gigi) merupakan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien.

Kata Kunci : Dimensi Kualitas pelayanan, Kepuasan Pasien, Mahasiswa Kepaniteraan.

ABSTRACT

Tooth extraction is one of the cases that were found in Indonesia. Tooth extraction in Daerah Istimewa Yogyakarta (2010) reached 3.930 cases. The Globalization era in Indonesia caused increasing demands of society for service quality dental health. Service quality appear from SERVQUAL method aspects, which are empathy, tangible, reliability, and responsiveness. Every aspects can used to know patient satisfactory of tooth extraction that treated by junior dentist ini oral surgery clinic RSGM Prof. Soedomo.

The aimed of this research to know description patient satisfaction level and factor related influence patient satisfaction tooth extraction that treated by junior dentist in oral surgery clicinc RSGM Prof. Soedomo. The Design of this research was observational analytical with cross sectional approach and analyze by quantitative measure with questionnaire to 80 respondents. Measure analyze used Chi-Square and Spearman.

Chi-Square test resulted stated that the patient extractions were very satisfied with the quality of services quality in oral surgery clinic RSGM Prof. Soedomo. Spearman correlation test analysis resulted stated that there was a strong relationship between service quality and patient satisfaction (r count 0.850). The conclusion from this research was that patients extractions that trated by junior dentist was very satisfied with the service quality in oral surgery clinic RSGM Prof. Dimension reliability (ability of the operator to tooth extraction) the factor that most influence patients satisfaction.

Keywords : *Patient satisfaction, aspects of service quality, junior dentist*