

ABSTRAK

Kepuasan pasien dapat digunakan sebagai indikator mutu rumah sakit. Hal ini berarti bahwa dengan berusaha meningkatkan kepuasan pasien, mutu rumah sakit juga akan ikut meningkat. Seluruh dimensi mutu pelayanan yaitu *responsiveness* (ketanggapan pelayanan), *reliability* (keandalan pelayanan), *assurance* (jaminan pelayanan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik) dapat digunakan untuk menilai kepuasan pelayanan oleh mahasiswa profesi kedokteran gigi maupun dokter gigi. Mahasiswa profesi kedokteran gigi tentunya masih sedikit pengalaman untuk tindakan pelayanan kesehatan pada pasien. Padahal terdapat tuntutan untuk mencapai hasil yang optimal terutama untuk kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan oleh mahasiswa profesi kedokteran gigi dan dokter gigi berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan di RSGM Maranatha di Kota Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan observasional analitik yang bersifat *cross-sectional*. Data diambil dari 100 orang pasien sesuai kriteria inklusi dan eksklusi. Data dikumpulkan menggunakan kuisisioner *Google form* secara *online*. Hanya rerata kepuasan antara harapan dan kenyataan dimensi *Responsiveness* terhadap mahasiswa profesi tidak berbeda bermakna secara statistik, sedangkan terhadap dokter gigi hanya kepuasan antara harapan dan kenyataan dimensi *Tangible* yang tidak berbeda bermakna secara statistik. Rerata kepuasan terhadap mahasiswa profesi dan terhadap dokter gigi dimensi *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangible*, dan keseluruhan berbeda bermakna secara statistik. Subjek penelitian lebih puas terhadap dokter gigi dibandingkan terhadap mahasiswa profesi. Pendidikan terhadap mahasiswa profesi terutama perlu ditingkatkan pada dimensi *reliability*, *assurance*, dan *empathy*.

Kata Kunci : kepuasan pasien, dokter gigi, mahasiswa profesi kedokteran gigi

ABSTRACT

Patient satisfaction can be used as an indicator of hospital quality. This means that by trying to increase patient satisfaction, the quality of the hospital will also increase. All dimensions of service quality, namely responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangible (physical evidence) can be used to assess service satisfaction by students of the dentistry profession and dentists. Students of the dental profession, of course, still have little experience in providing health services to patients. Even though there are demands to achieve optimal results, especially for patient satisfaction. This study aims to determine the level of patient satisfaction with services by dental professional students and dentists based on 5 dimensions of service quality at Maranatha Hospital in Bandung. This study is a quantitative study with an analytical observational approach that is cross-sectional. Data were taken from 100 patients according to the inclusion and exclusion criteria. Data was collected using an online Google form questionnaire. Only the average satisfaction between the expectations and reality of the Responsiveness dimension for professional students was not statistically significant, while for dentists only the satisfaction between expectations and the reality of the Tangible dimension was not statistically significant. The average satisfaction of professional students and dentists in the dimensions of Reliability, Assurance, Empathy, Tangible, and Overall was statistically significant. Research subjects are more satisfied with dentists than professional students. Education for professional students especially needs to be improved on the dimensions of reliability, assurance, and empathy.

Keywords: *patient satisfaction, Dentist, Professional Dental student*

DAFTAR ISI

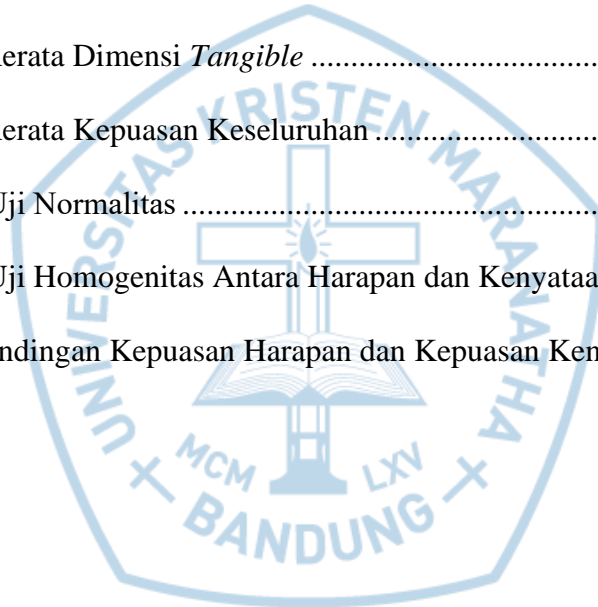
| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| SURAT PERNYATAAN | iii |
| PRAKATA | vi |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.5. Kerangka Pemikiran | 6 |
| 1.6. Hipotesis | 9 |
| 1.7. Metodologi..... | 9 |
| 1.8. Lokasi dan Waktu Penelitian | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1. Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut..... | 11 |
| 2.2. Dokter Gigi | 13 |
| 2.3. Mahasiswa Profesi Kedokteran Gigi | 14 |
| 2.4. Kepuasan Pasien | 15 |

| | |
|--|-----------|
| 2.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan..... | 17 |
| 2.6. Pengukuran Tingkat Kepuasan | 18 |
| 2.6.1. Tangible | 19 |
| 2.6.2. Responsiveness | 20 |
| 2.6.3. Reliability | 20 |
| 2.6.4. Assurance..... | 21 |
| 2.6.5. Empathy..... | 21 |
| BAB III BAHAN DAN METODE PENELITIAN..... | 22 |
| 3.1. Alat dan Bahan Penelitian | 22 |
| 3.1.1. Alat Penelitian | 22 |
| 1) Surat etik penelitian..... | 22 |
| 2) Kuesioner <i>Online (Google Form)</i> | 22 |
| 3.1.2. Bahan Penelitian | 22 |
| 3.2. Metode Penelitian | 22 |
| 3.2.1. Desain Penelitian | 22 |
| 3.2.2. Populasi dan Sampel..... | 22 |
| 3.2.3. Besar Sampel | 23 |
| 3.2.4. Variabel Penelitian | 24 |
| 3.2.5. Definisi Operasional Variabel | 24 |
| 3.3. Prosedur Penelitian | 25 |
| 3.3.1. Persiapan Kuesioner | 25 |
| 3.3.2. Cara Penelitian..... | 27 |
| 3.3.3. Alur Penelitian..... | 28 |

| | |
|---|-----------|
| 3.4. Metode Analisis Data | 29 |
| 3.5. Aspek Etik Penelitian | 30 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 32 |
| 4.1. Hasil Penelitian..... | 32 |
| 4.1.1. Karakteristik Responden..... | 32 |
| 4.1.2. Deskripsi Nilai Rerata Dimensi <i>Responsiveness</i> | 33 |
| 4.1.3. Deskripsi Nilai Rerata Dimensi <i>Reliability</i> | 34 |
| 4.1.4. Deskripsi Nilai Rerata Dimensi <i>Assurance</i> | 34 |
| 4.1.5. Deskripsi Nilai Rerata Dimensi <i>Empathy</i> | 35 |
| 4.1.6. Deskripsi Nilai Rerata Dimensi <i>Tangible</i> | 35 |
| 4.1.7. Deskripsi Nilai Rerata Kepuasan Keseluruhan..... | 36 |
| 4.1.8. Uji Normalitas dan Homogenitas | 36 |
| 4.1.9. Analisis Bivariat | 37 |
| 4.2. Pembahasan | 38 |
| BAB V PENUTUP | 45 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 45 |
| 5.2. Saran | 45 |
| DAFTAR PUSTAKA | 47 |
| RIWAYAT HIDUP..... | 86 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1. Variabel Penelitian, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran..... | 24 |
| Tabel 4.1 Gambaran Karakteristik Responden | 33 |
| Tabel 4.2 Nilai Rerata Dimensi <i>Responsiveness</i> | 33 |
| Tabel 4.3 Nilai Rerata Dimensi <i>Reliability</i> | 34 |
| Tabel 4.4 Nilai Rerata Dimensi <i>Assurance</i> | 34 |
| Tabel 4.5 Nilai Rerata Dimensi <i>Empathy</i> | 35 |
| Tabel 4.6 Nilai Rerata Dimensi <i>Tangible</i> | 35 |
| Tabel 4.7 Nilai Rerata Kepuasan Keseluruhan | 36 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas | 37 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Homogenitas Antara Harapan dan Kenyataan | 37 |
| Tabel 4.10 Perbandingan Kepuasan Harapan dan Kepuasan Kenyataan..... | 38 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran..... | 8 |
| Gambar 3.1. Alur Penelitian..... | 28 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian | 54 |
| Lampiran 2 Surat Ijin Melaksanakan Penelitian | 63 |
| Lampiran 3 Surat Persetujuan Etik..... | 64 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Validasi dan Uji Reliabilitas | 65 |
| Lampiran 5 Rekapitulasi Kuesioner | 69 |

