

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PASCA EKSTRAKSI GIGI
YANG DILAKUKAN OLEH DOKTER GIGI MUDA
DI RSGMP UNIVERSITAS ANDALAS**

SKRIPSI



Oleh

YANETRY ADRIANI

1311419012

Dosen Pembimbing

Niswardi Azkha SKM, MPPM, M.Pd, M,Si

Drg. Angei Laura Sp.BM

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2017

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS ANDALAS, PADANG
Skripsi, April 2017
YANETRY ADRIANI, 1311419012**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PASCA EKSTRAKSI GIGI
YANG DILAKUKAN OLEH DOKTER GIGI MUDA
DI RSGMP UNIVERSITAS ANDALAS**

xi + 78 Halaman + 2 Gambar + 15 Tabel + 7 Lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang : Pasien menjadi fokus utama dalam memberikan pelayanan kesehatan. Hal yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan ekstraksi gigi merupakan salah satu faktor yang menentukan kualitas dari suatu pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pasca ekstraksi gigi yang dilakukan oleh dokter gigi muda di RSGMP Universitas Andalas.

Metode : Jenis Penelitian ini adalah observasional analitik dengan menggunakan desain *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel secara estimasi proporsi dengan jumlah subjek 51 responden. Alat ukur dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri atas 20 pertanyaan.

Hasil : Hasil uji *chi-square* untuk dimensi kualitas pelayanan dan mutu pelayanan adalah $p < 0.05$. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pasca ekstraksi gigi. Dalam diagram kartesius yang berada pada prioritas utama (kuadran A) adalah atribut yang belum sesuai dengan keinginan pasien atau yang harus diperbaiki yang terdiri dari atribut 3, atribut 5, atribut 6, atribut 9, atribut 10, atribut 12 dan atribut 16.

Kesimpulan : Terdapat hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien pasca ekstraksi gigi. Dalam diagram kartesius yang berada pada kuadran A harus diperbaiki.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, dimensi kualitas pelayanan, ekstraksi gigi, diagram kartesius

FACULTY OF DENTISTRY
ANDALAS UNIVERSITY, PADANG
Undergraduate Thesis, April 2017
YANETRY ADRIANI, 1311419012

**THE SATISFACTION LEVEL OF PATIENT AFTER TOOTH EXTRACTION
PERFORMED BY YOUNG DENTIST
IN RSGMP ANDALAS UNIVERSITY**

xi + 78 Pages + 2 Figures + 15 Tables + 7 Appendixes

ABSTRACT

Background : *Patients are primarily focused on providing health care. It should be considered in providing health care is patient satisfaction. Patient satisfaction with tooth extraction services is one of the factors that determine the quality of a health service. The purpose of this study was to determine the relationship of the dimensions of quality of service with the level of patient satisfaction after tooth extraction performed by a young dentist in RSGMP Andalas University.*

Method : *This study was analytic observation using cross sectional design. This research use proportion sampling technique with 51 respondents. A measurement tool of this research is questionnaire that consists of 20 questions.*

Results : *The results of chi-square test for dimension quality of service is $p < 0.05$. It shows there is a significant relationship between the dimensions of service quality to the level of patient satisfaction after tooth extraction. In a Cartesian diagram which is located on the main priority (quadrant A) is the attribute that has not been in accordance with the wishes of the patient or to be fixed which consists of attributes 3, attributes 5, 6 attributes, attribute 9, attribute 10, attribute 12 and 16 attributes.*

Conclusion : *There is a relationship between the dimensions of service quality to the level of patient satisfaction after tooth extraction performed by young dentist in RSGMP Andalas University. In a Cartesian diagram which are in quadrant A to be repaired.*

Keywords : *Patient satisfaction, dimension quality of service, tooth extraction, Cartesian diagram*