

SKRIPSI

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN PASCA TINDAKAN ODONTEKTOMI MOLAR KETIGA DI RUMAH SAKIT UNIVERSITAS ANDALAS



**Oleh :
ELVINA HANNIZA PUTRI
No. BP 2111413001**

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN PASCA
TINDAKAN ODONTEKTOMI MOLAR KETIGA DI
RUMAH SAKIT UNIVERSITAS ANDALAS**



Dosen Pembimbing :

drg. Harfindo Nismal, Sp.BM

drg. Reno Wiska Wulandari, M.Biomed

FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2025

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN PASCA TINDAKAN ODONTEKTOMI MOLAR KETIGA DI RUMAH SAKIT UNIVERSITAS ANDALAS

Oleh: Elvina Hanniza Putri

ABSTRAK

Latar Belakang: masalah impaksi gigi molar ketiga merupakan salah satu kasus yang umum dalam bidang kedokteran gigi dan sering kali ditangani melalui prosedur bedah yang dinamakan odontektomi. Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan pasca tindakan tersebut menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit. Rumah Sakit Universitas Andalas merupakan salah satu rumah sakit rujukan di Padang yang paling sering melakukan tindakan odontektomi. **Tujuan Penelitian:** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pasca tindakan odontektomi molar ketiga di Rumah Sakit Universitas Andalas berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan metode *ServQual*, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. **Metode Penelitian:** penelitian ini merupakan studi deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Data dikumpulkan dari 36 responden yang telah menjalani tindakan odontektomi molar ketiga menggunakan kuesioner kepuasan pasien. Teknik sampling yang digunakan adalah *consecutive sampling*, dan analisis data dilakukan secara univariat menggunakan persentase. **Hasil:** menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien dikategorikan sangat puas (82%). Dimensi kepuasan tertinggi adalah pada dimensi *reliability* (84%), sedangkan skor terendah terdapat pada dimensi *tangible* (80%). **Kesimpulan:** berdasarkan hasil penelitian, didapatkan sebagian besar pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan pasca odontektomi. Namun, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal fasilitas fisik untuk menunjang kenyamanan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, odontektomi, molar ketiga, *ServQual*



**DESCRIPTION OF THE LEVEL OF SATISFACTION IN PATIENTS
AFTER THIRD MOLAR ODONTECTOMY AT THE
UNIVERSITAS ANDALAS HOSPITAL**

Elvina Hanniza Putri

ABSTRACT

Background: Third molar impaction is one of the most common cases in dentistry and is often treated through a surgical procedure known as odontectomy. Patient satisfaction with post-operative care serves as an important indicator in evaluating the quality of hospital services. Universitas Andalas Hospital is one of the referral hospitals in Padang that most frequently performs odontectomy procedures. **Objective:** This study aims to describe the level of patient satisfaction after third molar odontectomy at Universitas Andalas Hospital based on the five service quality dimensions of the SERVQUAL method: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. **Methods:** This research is a descriptive study using a cross-sectional approach. Data were collected from 36 respondents who had undergone third molar odontectomy using a patient satisfaction questionnaire. The sampling technique used was consecutive sampling, and data were analyzed univariately using percentages. **Results:** The results showed that overall, the level of patient satisfaction was categorized as very satisfied (82%). The highest satisfaction dimension was reliability (84%), while the lowest was tangible (80%). **Conclusion:** Based on the results of the study, the majority of patients were satisfied with the post-odontectomy services provided. However, certain aspects still require improvement, particularly in terms of physical facilities to enhance patient comfort.

Keywords: Patient satisfaction, odontectomy, third molar, ServQual

