

ABSTRAK

Nama : Garnett Shane Davis Kuntanto
Program Studi : Kedokteran Gigi
Judul : Hubungan Pengetahuan Tentang Hak dan Kewajiban
Pasien dengan Tingkat Kepuasan Layanan Poli Gigi
(Studi di Rumah Sakit Nasional Diponegoro Semarang)
Pembimbing : 1. drg. Yoghi Bagus Prabowo, M.H.Kes.
2. drg. Ira Anggar Kusuma, M.Si.

Tujuan: Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan pengetahuan hak dan kewajiban pasien dengan tingkat kepuasan layanan poli gigi Rumah Sakit Nasional Diponegoro. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel yang diambil dalam penelitian ini terdiri dari 107 pasien rawat jalan poli gigi Rumah Sakit Nasional Diponegoro dengan cara *purposive sampling*. Pengambilan data dilakukan dengan memberikan kuesioner mengenai pengetahuan hak dan kewajiban pasien berdasarkan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan dan kuesioner SERVQUAL kepada subjek penelitian. Tingkat kepuasan layanan poli gigi diukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). **Hasil:** Uji Korelasi *Spearman's Rank* menunjukkan hubungan signifikan dengan tingkat signifikansi $< 0,001$ ($p < 0,05$). Arah hubungan positif dengan kekuatan hubungan yang kuat (0,618). **Kesimpulan:** Terdapat hubungan antara pengetahuan hak dan kewajiban pasien dengan tingkat kepuasan layanan poli gigi Rumah Sakit Nasional Diponegoro.

Kata kunci: Hak dan kewajiban pasien, Pengetahuan, Tingkat kepuasan, *Customer Satisfaction Index* (CSI), Poli gigi, Rumah Sakit

ABSTRACT

Nama : Garnett Shane Davis Kuntanto
Study Program : Dentistry
Title : Relationship Between Knowledge of Patient's Rights and Responsibilities with Level of Satisfaction towards Dental Clinic Services (A Study at Diponegoro National Hospital Semarang)
Counsellor : 1. drg. Yoghi Bagus Prabowo, M.H.Kes.
2. drg. Ira Anggar Kusuma, M.Si.

Objectives: The aim of this study is to determine the relationship between knowledge of patient's rights and responsibilities with level of satisfaction towards dental clinic services at Diponegoro National Hospital. **Methods:** This is an analytical observational study with a cross-sectional approach. The sample taken in this study consists of 107 dental outpatients at Diponegoro National Hospital using a purposive sampling technique. The data was collected through administering questionnaire regarding knowledge of patient's rights and responsibilities based on Law Number 17 of 2023 on Health and SERVQUAL questionnaire. Level of satisfaction towards dental clinic services is measured using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. **Results:** The Spearman's Rank Correlation Test showed a significant relationship with a significance level of $< 0,001$ ($p < 0,05$). The direction of the relationship is positive and the strength of the relationship is strong (0,618). **Conclusion:** There is a relationship between knowledge of patient's rights and responsibilities with levels of satisfaction towards dental clinic services at Diponegoro National Hospital.

Keywords: Patient's rights and responsibilities, Knowledge, Level of satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Dental clinic, Hospital