

ABSTRAK

Nama : Nabilla Deffa Miftha Asyifa
Program Studi : Kedokteran Gigi
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Dokter Gigi Muda Rumah Sakit Nasional Diponegoro Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Eksodontia
Pembimbing : 1. drg. Tyas Prihatiningsih, MDSc
2. drg. Elissa Chairani, Sp. BM., Ph.D

Tujuan: Menganalisis hubungan kualitas pelayanan dokter gigi muda Rumah Sakit Nasional Diponegoro terhadap kepuasan pasien eksodontia tahun 2023-2024. **Metode:** Studi ini menggunakan desain *cross-sectional* dengan pendekatan kuantitatif dan melibatkan 80 pasien eksodontia yang dilakukan perawatan oleh dokter gigi muda Rumah Sakit Nasional Diponegoro yang dipilih dengan *purposive sampling*. Data primer pada penelitian ini didapatkan dari kuesioner kepuasan pasien eksodontia terhadap kualitas pelayanan dokter gigi muda Rumah Sakit Nasional Diponegoro. Data dianalisis dengan menggunakan analisis univariat dan bivariat yaitu analisis korelasi *rho Spearman* dengan *p-value* <0,05. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dokter gigi muda pada kelima dimensi sangat baik dan pasien eksodontia merasa sangat puas. Hasil uji hipotesis bivariat *rho Spearman* dengan *p-value* <0,05 menunjukkan bahwa $p = 0.000$ pada keempat dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dan $p = 0.013$ pada dimensi kehandalan (*reliability*) dengan koefisien korelasi *rho Spearman* pada keempat dimensi pelayanan dan kepuasan pasien pada rentang 0.26 – 0.50 yang memiliki hubungan positif sedang, serta dimensi empati (*emphaty*) = 0.535 yang memiliki hubungan positif kuat. **Kesimpulan:** Terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dokter gigi muda Rumah Sakit Nasional Diponegoro (RSND) terhadap tingkat kepuasan pasien eksodontia, dimana semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan pasien eksodontia.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, eksodontia

ABSTRACT

Name : Nabilla Deffa Miftha Asyifa
Study Program : Dentistry
Title : The Relationship between Service Quality of
Dental Co-assistant and Satisfaction Level of Exodontia Patients at
Diponegoro National Hospital
Counsellor : 1. drg. Tyas Prihatiningsih, MDSc
2. drg. Elissa Chairani, Sp. BM., Ph.D

Objective: To analyze the relationship between the quality of service of dental co-assistant at Diponegoro National Hospital and the satisfaction of exodontia patients in 2023-2024. **Method:** This study used a cross-sectional design with a quantitative approach and involved 80 exodontia patients who were treated by dental co-assistant at Diponegoro National Hospital, selected used purposive sampling. Primary data in this study obtained from a questionnaire on the satisfaction of exodontia patients with the quality of services of dental co-assistant at Diponegoro National Hospital. Thus, the data was analyzed using univariate and bivariate analysis, Spearman rho correlation with a p-value <0.05 . **Results:** The result showed that the quality of service of dental co-assistant was very good and exodontia patients was very satisfied. Spearman correlation bivariate hypothesis test ($p < 0.05$) shows that $p = 0.000$ in the four dimensions of service quality and patient satisfaction and $p = 0.013$ in the reliability dimension with the Spearman correlation coefficient in the four dimensions of service quality and patient satisfaction in the range = 0.26 - 0.50 which has a moderate positive relationship, and the empathy dimension = 0.535 which has a strong positive relationship. **Conclusion:** There is a positive relationship between the quality of service of dental co-assistant at Diponegoro National Hospital (RSND) and the level of satisfaction of exodontia patients, the higher quality of service resulting higher patient's satisfaction level.

Keywords: service quality, patient satisfaction, exodontia