

## ABSTRAK

Nama : Izza Firdayanti  
Program studi : Ilmu Kedokteran Gigi  
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien yang Berkunjung ke RSGM YARSI Terhadap Tumpatan Sewarna Gigi

Kebutuhan masyarakat akan mutu pelayanan yang baik semakin meningkat. Hal ini disebabkan karena kualitas kinerja dokter gigi yang kurang baik terhadap pasien dalam perawatan gigi dan mulut. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dimensi yang harus ditingkatkan oleh RSGM YARSI dalam penempatan sewarna gigi oleh mahasiswa klinik di RSGM YARSI. Penelitian ini bersifat observasional analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Instrumen yang digunakan ialah kuesioner yang berisikan beberapa pertanyaan tentang harapan dan kinerja operator. Pada penelitian ini terdapat 65 pasien yang mendapatkan tumpatan sewarna di RSGM YARSI. Hasil analisis dengan menggunakan *Chi-Square* menunjukkan hubungan yang signifikan pada dimensi empati ( $P=0,000$ ), hubungan yang signifikan pada dimensi kehandalan ( $P=0,000$ ), hubungan yang signifikan pada dimensi fisik ( $P=0,001$ ). Namun tidak terdapat hubungan yang signifikan pada dimensi jaminan ( $P=0,306$ ). Disimpulkan 43 responden (66,2%) merasa puas terhadap kinerja mahasiswa profesi dan 22 responden (33,8%) merasa kurang puas terhadap kinerja mahasiswa profesi. Masyarakat sangat menginginkan hadirnya pelayanan kesehatan rumah sakit dengan warna Islam di seluruh aspek pelayanannya.

**Kata kunci:** Kepuasan pasien, dimensi mutu pelayanan kesehatan, tumpatan sewarna gigi.

## **ABSTRACT**

Name : Izza Firdayanti  
Study Programme : Dentistry  
Title : Satisfaction Level by Patient who Visited RSGM  
YARSI Towards Tooth-colored Filling

Community needs for good quality service is increasing. It happens because of the poor service quality from dentist to patients in oral health and dental care. The aim of this research is to know the dimensions that must be increased by RSGM YARSI in tooth-colored filling by clinical students at RSGM YARSI. Analytic observational with cross-sectional approach was used for study methods. The instrument for collecting the data was a questionnaire that describes some questions about expectations and the performance of clinical students. There were 65 patients who got satisfied at RSGM YARSI in tooth-colored filling. The results of the analysis from using Chi-Square shows a significant contiguity in the dimension of empathy ( $P = 0.000$ ), a significant contiguity in the dimension of reliability ( $P = 0.000$ ), a significant contiguity in the dimension of tangibles ( $P = 0.001$ ). However, there were no significant contiguity in the dimension of assurance ( $P = 0.306$ ). The conclusion of this research is 43 respondents (54.6%) feel satisfied on performance of clinical students and 22 respondents (33.8%) feel less satisfied on performance of clinical students. The community had wanted the presence of health service hospitals with the moeslem in all aspects of service managements.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Quality of Health Services Provided, Tooth-colored filling.