

ABSTRAK

Nama : Nasywa Destiani
Fakultas : Kedokteran Gigi
Judul Skripsi : Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien yang dilayani oleh Dokter Gigi Muda di Klinik Integrasi RSGM dan Klinik Gigi RSUD YARSI

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Dokter gigi muda sebagai mahasiswa profesi yang bertugas diharapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas di Klinik Integrasi RSGM dan Klinik Gigi RSUD YARSI. **Tujuan:** Menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) antara Klinik Integrasi RSGM dan Klinik Gigi RSUD YARSI. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik desain *cross-sectional*. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert terhadap pasien yang dilayani oleh dokter gigi muda di Klinik Integrasi RSGM dan Klinik Gigi RSUD YARSI. Analisis data dilakukan menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien antara kedua klinik pada masing-masing dimensi. **Hasil:** Tingkat kepuasan pasien terhadap bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) pelayanan yang diberikan oleh dokter gigi muda di Klinik Integrasi RSGM dan Klinik Gigi RSUD termasuk dalam kategori sangat puas, puas, cukup puas dan tidak ada responden yang memilih kategori sangat tidak puas dan tidakpuas. **Kesimpulan:** Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara pelayanan dokter gigi muda di Klinik Integrasi RSGM dan Klinik Gigi RSUD YARSI pada semua indikator. Pelayanan yang diberikan oleh dokter gigi muda di RSGM dan RSUD YARSI sudah sesuai dengan standar kompetensi, sehingga tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien yang signifikan antara kedua rumah sakit.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, pelayanan kesehatan gigi, dokter gigi muda, SERVQUAL, *Cross-sectional*.

ABSTRACT

Name : Nasywa Destiani
Faculty : Bachelor Program of Dentistry
Title : *Differences In Patient Satisfaction Levels Served By Young Dentists At RSGM Integration Clinic And RSU YARSI Dental Clinic*

Background: Patient satisfaction is one of the important indicators in assessing the quality of health services, including dental and oral health care. Young dentists, as professional students on duty, are expected to provide optimal and high-quality services at the RSGM Integration Clinic and the RSU YARSI Dental Clinic. **Methods:** This study used a quantitative method with an analytical cross-sectional design. Data were collected through a Likert scale questionnaire administered to patients treated by young dentists at the RSGM Integration Clinic and the RSU YARSI Dental Clinic. **Results:** Patient satisfaction levels regarding tangibles, empathy, reliability, responsiveness, and assurance of services provided by young dentists at the RSGM Integration Clinic and the RSU YARSI Dental Clinic were in the categories of very satisfied, satisfied, fairly satisfied, with no respondents choosing the dissatisfied or very dissatisfied categories. **Conclusion:** There was no significant difference between the services of young dentists at the RSGM Integration Clinic and the RSU YARSI Dental Clinic across all indicators. The services provided by young dentists in both clinics were in accordance with standards, resulting in no significant difference in patient satisfaction levels between the two hospitals.

Keywords: Patient satisfaction, young dentists, SERVQUAL, cross-sectional.