

Hubungan antara kualitas pelayanan mahasiswa profesi dengan tingkat kepuasan pasien : studi di klinik integrasi Rumah Sakit Gigi Mulut Pendidikan FKG UI periode Juni-Juli 2015 = The association between dental students service qualities and patient satisfaction : study on the integration clinic of Universitas Indonesia s dental hospital in the period of June-July 2015

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20421293&lokasi=lokal>

---

Abstrak

[Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Jumlah kunjungan pasien di Klinik Integrasi RSGMP FKG UI selalu menurun setiap tahun sejak tahun 2010 sebanyak 2034 pasien. Penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran tingkat kepuasan pasien dan mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan mahasiswa profesi dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Integrasi RSGMP FKG UI. Sampel yang diambil dari penelitian ini sejumlah 80 pasien mahasiswa profesi yang telah mendapatkan perawatan lebih dari dua kali diberikan kuesioner berisi 20 item yang menyatakan harapan dan penilaian kinerja mahasiswa profesi. Berdasarkan analisis importance performance ditemukan bahwa dimensi yang paling berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien adalah dimensi tangible dengan jumlah 74 responden (92,5%) yang puas. Hasil dari uji non-parametrik Chi Square menunjukkan bahwa dimensi reliability, assurance dan responsiveness memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Sedangkan dimensi tangible dan empathy tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan. Maka dari itu, kepuasan pasien bukanlah diukur hanya dari kinerja mahasiswa profesi semata melainkan juga ekspektasi pasien., Patient satisfaction is one of the indicators of health service success. The number of patient visits in Integration Clinic of RSGMP FKG UI has been decreasing since 2010 as much as 2034 patients. This study aims to see the level of patients' satisfaction and to know the relationship between clinical students' service qualities and patient satisfaction in Integration Clinic of RSGMP FKG UI. A total of 80 patients who visited more than twice were given a 20-item questionnaire that states their expectations and to assess student's health service performance. Based on the importance performance analysis, it is found that the tangible dimension had the most contribution to patient satisfaction level with 74 respondents (92,5%) satisfied. Results from Chi Square tests found that the dimensions reliability, assurance and responsiveness had shown significant relationship with patient satisfaction level. Meanwhile, the dimensions tangible and empathy did not show significant relationship with patient satisfaction level in Integration Clinic of RSGMP FKG UI. Hence, patient satisfaction isn't merely measured by clinical students' performances but also patient's expectations.]