

ABSTRAK

Manurung, Ardita. 2016. **Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Pendidikan Profesi Dokter Gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya**. Tugas Akhir, Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya. Pembimbing: (1) drg. Dyah Nawang Palupi, M.Kes (2) drg. Merlya, M.MRS

Tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan semakin meningkat. Seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya kualitas maka diperlukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Ada 2 dimensi yang digunakan untuk mengukur mutu pelayanan yaitu wujud fisik dan empati. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pengukuran tingkat kepuasan pasien ini mutlak diperlukan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan oleh mahasiswa Profesi di Sarana Pelayanan Profesi Pendidikan Dokter Gigi Universitas Brawijaya. Jenis penelitian adalah Observasional Analitik dengan metode pendekatan *Cross-Sectional*. Sampel dari penelitian ini adalah pasien rawat jalan pada departemen Konservasi, Bedah Mulut, Periodonsia, Penyakit Mulut dan Radiologi sebanyak 96 responden. Teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling*, yaitu sesuai dengan kriteria inklusi. Hasil penelitian ini adalah pasien mengatakan mutu pelayanan poli gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya dalam kategori sangat baik sebanyak 57 orang (59,4%) dan sangat puas terhadap pelayanan sebanyak 48 orang (50%). Analisa hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien menggunakan uji korelasi *pearson* didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana ($p < 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Koefisien korelasi yang didapatkan adalah $r = 0,770$ yang termasuk dalam kategori kuat. Angka koefisien korelasi positif yang berarti hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien searah. Semakin tinggi mutu pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pasien rawat jalan di Pendidikan Profesi Dokter Gigi Rumah Sakit Pendidikan Universitas Brawijaya

Kata kunci: *mutu pelayanan, kepuasan pasien*

ABSTRACT

Manurung, Ardita. 2016. **Relation between Service Quality and Outpatient Satisfaction in Dental Professional Education of Educational Hospital Universitas Brawijaya**. Final Draft, Medical Faculty Universitas Brawijaya. Supervisor: (1) drg. Dyah Nawang Palupi, M.Kes (2) drg. Merlya, M.MRS

Public demands of health service quality is increasing. Along with the increase of public awareness about the importance of quality, the service quality based on patient satisfaction needs an uplift. There are 2 dimensions used to measure the service quality which are tangible and empathy. To uplift the service quality, the measurement of patient satisfaction level is absolutely needed. The purpose of this research is to witness the relationship between the service quality and the outpatient satisfaction by Profession Student in Profession Service Facility of Dentistry Education Universitas Brawijaya. The type of this research is Observational Analysis with *Cross-Sectional* Approach. The sample of this research are the outpatients on Conservation Department, Mouth Surgery, Peridonthia, Mouth Disease and Radiology with 96 Respondents. The sampling technique uses purposive sampling, based on the inclusion criteria. The results of this research are the patient said that the quality service of the dental unit of Education Hospital Universitas Brawijaya categorized as very good by 57 people (59, 4%) and very satisfied by 48 people (50%). The analysis of relationship between service quality and patient satisfaction uses correlation test by *pearson* obtains significances value 0,000 where ($p < 0, 05$), this value shows that there exist the relationship between service quality and patient satisfaction. The obtained coefficient correlation point is $r=0.770$, categorized as strong one. The positive coefficient correlation point means that, the more high the service quality, then the level of outpatient satisfaction in Dental Professional Education of Educational Hospital Universitas Brawijaya.

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction.*