

ABSTRAK

Pendekatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi salah satu strategi penting yang tidak bisa diabaikan. Kondisi tersebut harus diterapkan pada semua layanan di rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui determinasi kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan gigi dan mulut pada mahasiswa klinik di rumah sakit gigi dan mulut Prima Medan. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *corss secctional*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 200 orang pasien. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat, bivariat, multivariat, analisis regresi linear berganda dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan Terdapat hubungan atau korelasi antara kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan gigi dan mulut pada mahasiswa klinik di rumah sakit gigi dan mulut Prima Medan berdasarkan waktu, prosedur, sikap tingkat pengetahuan $p < 0,05$ ($0,000 < 0,05$) dengan tingkat korelasi atau hubungan dengan kategori sangat kuat. Terdapat hubungan atau korelasi antara kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan gigi dan mulut pada mahasiswa klinik di rumah sakit gigi dan mulut Prima Medan berdasarkan komunikasi dan kenyamanan tata ruang $p < 0,05$ ($0,000 < 0,05$) dengan tingkat korelasi atau hubungan dengan kategori kuat. Pengaruh yang diberikan antara pelayanan waktu, prosedur, sikap, tingkat pengetahuan, komunikasi dan kenyamanan tata ruang terhadap kepuasan pasien perawatan gigi dan mulut pada mahasiswa klinik di rumah sakit gigi dan mulut Prima Medan sebesar 83,7%. Variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan gigi dan mulut pada mahasiswa klinik di rumah sakit gigi dan mulut Prima Medan adalah variabel prosedur.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Waktu, Prosedur, Sikap, Tingkat Pengetahuan, Komunikasi, Kenyamanan Tata Ruang

ABSTRACT

The approach to service quality and customer satisfaction is an important strategy that cannot be ignored. These conditions must be applied to all services in the hospital. The aim of this research is to determine the determinants of patient satisfaction with dental and oral care services for clinical students at the Prima Medan dental and oral hospital. The type of research is quantitative research with a cross-sectional design. The sample in this study was 200 patients. Data analysis in this study used univariate, bivariate, multivariate analysis, multiple linear regression analysis and the coefficient of determination test. The results of the study showed that there was a relationship or correlation between patient satisfaction with dental and oral care services among clinical students at Prima Medan Dental and Oral Hospital based on time, procedures, attitudes, level of knowledge, $p < 0.05$ ($0.000 < 0.05$) with a correlation level or the relationship with the category is very strong. There is a relationship or correlation between patient satisfaction with dental and oral care services among clinical students at Prima Medan Dental and Oral Hospital based on communication and spatial comfort $p < 0.05$ ($0.000 < 0.05$) with a level of correlation or relationship in the strong category . The influence of service time, procedures, attitudes, level of knowledge, communication and spatial comfort on dental and oral care patient satisfaction among clinical students at the Prima Medan dental and oral hospital was 83.7%. The variable that most influences patient satisfaction with dental and oral care services for clinical students at the Prima Medan dental and oral hospital is the procedure variable.

Keywords : *Patient Satisfaction, Time, Procedure, Attitude, Level of Knowledge, Communication, Spatial Comfort*