

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DOKTER GIGI MUDA TERHADAP KEPUASAN PASIEN PEMAKAI GIGI TIRUAN LEPASAN

Sahara Nur^{1*}, Slamet Tarigan²

¹Departemen Prostodonsia, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Sumatera Utara

²Program Pendidikan Dokter Gigi Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Sumatera Utara

[*Email Korespondensi: saharanur22@gmail.com]

Abstrak: The Influence of Young Dentist of Service Quality Towards Removable Protheseson Patient's Satisfaction. Based on data from Riskesdas (2018), it is reported that the users of partial denture in Indonesia are 3,5%, full dentures are 1,2%, and fixed dentures are 0,8%. The high number of denture users requires efforts to provide quality health services. This study aims to determine the effect of the service quality of young dentists on patient satisfaction eith removable denture wearers. This study is an descriptif analytical study. There are 30 people as subject. The data collection was through distribution of questionnaire to the subject whom was given informed consent before. This study showed that service quality of young doctor influences the patient's satisfaction use removable denture. The service quality was dominated by cathegory satisfied on dimension Realibility 56,7%, dimension Responsiveness 63,3%, dimension Assurance 80%, dimension Empathy 70% and dimension Tangible 76,7%. Respondent assessment of patient satisfaction with the most removable denture users answered 76,7% satisfied and 23,3% very satisfied. Based on the results of the Chi-Square test, it shows the value of $p=0,000 < \alpha 0.05$. It can be ignored that the service quality of young dentists has a significant effect on patient satisfaction with removable wearers.

Keywords: patient satisfaction, removable denture, service quality

Abstrak : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dokter Gigi Muda Terhadap Kepuasan Pasien Pemakai Gigi Tiruan Lepasn. Berdasarkan data Riskesdas (2018) melaporkan pengguna gigi tiruan sebagian di Indonesia sebesar 3,5%, gigi tiruan penuh sebesar 1,2% dan gigi tiruan cekat 0,8% pada umur. Angka pengguna gigi tiruan yang tinggi menuntut adanya upaya pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dokter gigi muda terhadap kepuasan pasien pemakai gigi tiruan lepasn. Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik. Sampel penelitian berjumlah 30 orang subjek. Pengumpulan data dilakukan dengan pembagian kuisisioner kepada subjek penelitian yang telah diberi *informed consent*. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dokter gigi muda terhadap kepuasan pasien pemakai gigi tiruan lepasn. Kualitas pelayanan didominasi oleh kategori puas pada dimensi Kehandalan (*Realibility*) 56,7%, dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) 63,3%, dimensi Jaminan (*Assurance*) 80%, dimensi Perhatian (*Empathy*) 70% dan dimensi Tampilan (*Tangible*) 76,7%. Penilaian responden kepuasan pasien pemakai gigi tiruan lepasn terbanyak menjawab puas 76,7% dan sangat puas 23,3%. Berdasarkan hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p=0,000 < \alpha 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dokter gigi muda memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pemakai gigi tiruan lepasn.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien, gigi tiruan lepasn

PENDAHULUAN

Berdasarkan data Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) Nasional tahun 2018 prevalensi kehilangan gigi di Indonesia adalah 1,3% dengan persentase tertinggi terjadi pada usia 65 tahun keatas, yaitu sebesar 9%. Data RISKESDAS juga melaporkan pengguna gigi tiruan sebagian di Indonesia sebesar 3,5% serta pengguna gigi tiruan penuh sebesar 1,2% dan gigi tiruan cekat 0,8% (Laporan RISKESDAS, 2018). Keadaan ini menunjukkan bahwa masih besarnya kebutuhan akan gigi tiruan.

Kepuasan pasien dapat dijadikan indikator terhadap mutu pelayanan kesehatan, sehingga kepuasan pasien mempunyai hubungan yang erat dengan faktor mutu pelayanan kesehatan. Dilihat dari sudut pandang pasien pelayanan perawatan gigi tiruan dikatakan berhasil apabila pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan serta mau dan nyaman menggunakan gigi tiruan yang dibuat (Chuanda, et al.,2014). Tidak semua pelayanan perawatan gigi tiruan berhasil karena banyak ditemui keluhan- keluhan pasien antara lain gigi tiruan yang longgar, rasa sakit akibat luka pada jaringan mukosa mulut yang terlalu menekan, tidak bisa digunakan untuk mengunyah, adanya basis gigi tiruan yang mengalami fraktur, dan keluhan lainnya. Di samping itu keluhan berkaitan dalam bidang pelayanan kesehatan meliputi pelayanan yang tidak ramah, asal-asalan, membeda-bedakan status sosial, waktu tunggu yang lama dan lain sebagainya. Hasil penelitian Chandra dkk tentang kepuasan pelayanan perawatan gigi tiruan lepasan berbasis akrilik pada masyarakat kelurahan Molas menunjukkan selisih antara tingkat harapan dengan pengalaman pasien semuanya tidak memuaskan pasien atau masih di bawah harapan pasien. Hasil penelitian Tanudjaya Pratama menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Chuanda, et al.,2014 ; Tanudjaya PK, 2014).

Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Sumatera Utara merupakan Rumah sakit pendidikan (*Teaching Hospital*) yang selain memberikan pelayanan kesehatan di bidang gigi dan penyakit mulut juga dipergunakan sebagai tempat pendidikan calon dokter gigi. RSGM Universitas Sumatera Utara saat ini mempunyai 7 (tujuh) klinik salah satunya klinik Prosthodontia. Berdasarkan Standar Kompetensi Dokter Gigi, dokter gigi umum yang melakukan perawatan prosthodontik pada pasien anak dan dewasa, berkompentensi untuk melakukan perawatan kasus gigi tiruan cekat, gigi tiruan sebagian lepasan dan gigi tiruan lengkap sederhana. Dalam pelayanan pembuatan gigi tiruan lepasan, faktor kepuasan pasien merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan atau kegagalan perawatan gigi tiruan. Dilihat dari sudut pandang pasien, pelayanan perawatan gigi tiruan dikatakan berhasil apabila pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan serta mau dan nyaman menggunakan gigi tiruan yang dibuat. Tidak semua pelayanan perawatan gigi tiruan berhasil karena banyak ditemui keluhan-keluhan pasien antara lain gigi tiruan yang longgar, rasa sakit akibat luka pada jaringan mukosa mulut yang terlalu menekan, tidak bisa digunakan untuk mengunyah, adanya basis gigi tiruan yang mengalami fraktur, dan keluhan lainnya. Di samping itu keluhan berkaitan dalam bidang pelayanan kesehatan meliputi pelayanan yang tidak ramah, asal-asalan, membeda-bedakan status sosial, waktu tunggu yang lama dan lain sebagainya.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Prosthodontia RSGM USU yang dilaksanakan pada bulan November 2020. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian yang bersifat analitik dengan metode *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 30 orang responden. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat dengan gigi tiruan lepasan oleh dokter gigi muda di

Klinik Prostodonsia USU. Setelah memperoleh surat izin dari FKG USU dan Komisi Etik Penelitian Bidang Kesehatan, peneliti mengambil data subjek penelitian Klinik Prostodonsia RSGM USU sesuai dengan kriteria Inklusi dan Eksklusi. Sebelum wawancara, peneliti memberikan penjelasan kepada subjek penelitian maksud dan tujuan peneliti menghubungi subjek, darimana peneliti mendapatkan kontak subjek dan apakah benar sebelumnya pernah mendapatkan perawatan gigi tiruan di Klinik Prostodonsia RSGM USU. Kemudian peneliti mewawancarai subjek penelitian secara online melalui telfon seluler atau google formulir dengan menggunakan kuisisioner yang telah disediakan. Informasi yang diperoleh dicatat dengan menggunakan skala Likert dan dikategorikan menjadi tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, sangat puas. Setelah data hasil wawancara diperoleh dari responden penelitian, peneliti mengumpulkan semua data responden untuk dilakukan tabulasi data. Data diolah dengan bantuan SPSS di komputer untuk membuat laporan dan menarik kesimpulan dari penelitian yang dilakukan.

Setelah memperoleh surat izin dari FKG USU dan Komisi Etik Penelitian Bidang Kesehatan, peneliti mengambil data subjek penelitian Klinik Prostodonsia RSGM USU sesuai dengan kriteria Inklusi dan Eksklusi. Sehubungan penelitian dilakukan pada masa pandemi Covid-19, pemerintah

memberlakukan aturan yang disebut protokol kesehatan yaitu 3T dan 3M, peneliti tidak bisa bertemu secara langsung dengan responden penelitian. Untuk mengurangi penyebaran virus, prosedur penelitian dimulai dari mencari kontak responden yang telah menerima perawatan. Kontak responden didapatkan dari rekam medis pasien, dan operator yang membuat gigi tiruan lepasan. Sebelum wawancara, peneliti memberikan penjelasan kepada subjek penelitian maksud dan tujuan peneliti menghubungi subjek, darimana peneliti mendapatkan kontak subjek dan apakah benar sebelumnya pernah mendapatkan perawatan gigi tiruan di Klinik Prostodonsia RSGM USU. Kemudian peneliti mewawancarai subjek penelitian secara online melalui telfon seluler atau google formulir dengan menggunakan kuisisioner yang telah disediakan. Informasi yang diperoleh dicatat dengan menggunakan skala Likert dan dikategorikan menjadi tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas, sangat puas. Setelah data hasil wawancara diperoleh dari responden penelitian, peneliti mengumpulkan semua data responden untuk dilakukan tabulasi data. Data diolah dengan bantuan SPSS di komputer untuk membuat laporan dan menarik kesimpulan dari penelitian yang dilakukan. Analisis data dilakukan menggunakan teknik Chi-Square untuk melihat apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dokter gigi muda terhadap kepuasan pasien pemakai gigi tiruan lepasan.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Subjek Penelitian berdasarkan Usia, Jenis Kelamin dan Pendidikan

Variabel	Distribusi Frekuensi	Jumlah (N)	Persentase (%)
Usia	16-25	2	6,7
	26-35	1	3,3
	36-45	8	26,7
	46-55	9	30
	56-65	7	23,3
	>65	3	10
	Jumlah	30	100
Jenis Kelamin	Perempuan	27	90
	Laki-laki	3	10

	Jumlah	30	100
Pendidikan	SD/ sederajat	4	13,3
	SMP/ sederajat	4	13,3
	SMA/ sederajat	20	66,7
	S-1	2	6,7
	Jumlah	30	100

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Penilaian Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible dan Kepuasan Pasien Pemakai Gigi Tiruan

Variabel	Distribusi Frekuensi	Jumlah (N)	Persentase (%)
Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Reliability</i>	Tidak Puas	0	0,0
	Kurang Puas	4	13,3
	Cukup Puas	5	16,7
	Puas	17	56,7
	Sangat Puas	4	13,3
	Jumlah	30	100
Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Responsiveness</i>	Tidak Puas	0	0,0
	Kurang Puas	0	0,0
	Cukup Puas	6	20,0
	Puas	19	63,3
	Sangat Puas	5	16,7
	Jumlah	30	100
Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Assurance</i>	Tidak Puas	0	0,0
	Kurang Puas	0	0,0
	Cukup Puas	1	3,3
	Puas	24	80,0
	Sangat Puas	5	16,7
	Jumlah	30	100
Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Empathy</i>	Tidak Puas	0	0,0
	Kurang Puas	0	0,0
	Cukup Puas	0	0,0
	Puas	21	70,0
	Sangat Puas	9	30,0
	Jumlah	30	100
Kualitas Pelayanan Dimensi <i>Tangible</i>	Tidak Puas	0	0,0
	Kurang Puas	0	0,0
	Cukup Puas	1	3,3
	Puas	23	76,7
	Sangat Puas	6	20,0
	Jumlah	30	100
Kualitas Pelayanan Pemakaian Gigi Tiruan Lepasan	Tidak Puas	0	0,0
	Kurang Puas	0	0,0
	Cukup Puas	0	0,0
	Puas	23	76,7
	Sangat Puas	7	23,3
	Jumlah	30	100

Tabel 3. Hasil uji *Chi-Square* pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

Dimensi	p
<i>Reliability</i>	0,001
<i>Responsiveness</i>	0,001
<i>Assurance</i>	0,001
<i>Empathy</i>	0,001
<i>Tangible</i>	0,001

PEMBAHASAN

Tabel 1 menunjukkan bahwa hasil penelitian berdasarkan usia didominasi oleh usia 46-55 yaitu sebanyak 9 orang (30%). Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Prabhu *et al* yang menyatakan bahwa pada kelompok umur 35-44 tahun adalah kelompok usia yang paling tinggi mengalami kehilangan gigi sebagian (Prabhu N, *et al*,2019). Hasil penelitian ini juga berbeda dengan penelitian Thio dkk bahwa masyarakat kelurahan Meras kecamatan Bunaken yaitu para pemakai gigi tiruan sebagian lepasan rata-rata berusia 20-39 tahun yaitu sebanyak 47 orang (52,2%) (Thio TLM *et al*,2014). Usia adalah rentang kehidupan yang diukur dengan tahun, dikatakan masa awal dewasa adalah usia 18 – 40 tahun, dewasa madya adalah 41 – 60 tahun, dewasa lanjut >60 tahun. Seiring bertambahnya usia, maka kemampuan seseorang dalam menjaga kebersihan mulut semakin menurun. Hal ini menyebabkan banyaknya masalah gigi dan mulut yang dialami seperti kehilangan gigi akibat kurangnya frekuensi pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut.(Anshary MF,2014) (Dewi NKDC *et al*, 2018). Pada penelitian Mayun *et al* terlihat bahwa pasien yang berusia ≥60 tahun lebih banyak yang mengalami kasus kehilangan gigi (lebih dari 20 gigi dalam satu mulut) dibandingkan dengan pasien yang berusia 45-59 tahun (Mayun *et al*,2017).

Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan sebanyak 27 orang (90%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prabhu *et al* bahwa kehilangan gigi sebagian paling tinggi dialami oleh

perempuan dibandingkan laki-laki, sedangkan kehilangan seluruh gigi paling tinggi dijumpai pada laki-laki dibandingkan perempuan (Hayati K *et al*, 2016). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Thio dkk bahwa 90 jumlah subjek penelitian pada masyarakat kelurahan Meras kecamatan Bunaken didapatkan lebih banyak ditemui subjek penelitian pada perempuan 48 orang (53.3%) daripada subjek penelitian pada laki-laki sejumlah 42 (46.7%) (Thio TLM *et al*,2014). Penelitian Khoman dkk juga menunjukkan hasil yang sama bahwa mayoritas pemakai GTSL adalah perempuan.(Khoman JA *et al*, 2012). Menurut penelitian Putri dalam jurnal Hayati tahun 2014 menyatakan bahwa perempuan memiliki tingkat kesadaran kesehatan yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki (Hayati K *et al*, 2016). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Herwanda dkk yang menyatakan bahwa wanita lebih peduli terhadap perawatan, termasuk perawatan kesehatan gigi danmulut (Khoman JA *et al*, 2012). Bagi perempuan, pemakaian gigi tiruan dapat mengembalikan rasa percaya diri mereka, sehingga minat menggunakan gigi tiruan untuk mengembalikan estetisnya lebih tinggi (Mayun *et al*,2017).

Pada tabel 1 juga menunjukkan hasil penelitian berdasarkan tingkat pendidikan didominasi oleh tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) sederajat sebanyak 22 orang (66,66%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Haryani dkk di wilayah kerja Puskesmas Pembantu Tompeyan, Tegalrejo, Yogyakarta bahwa tingkat pendidikan responden yang terbanyak adalah SMA sebanyak 18 orang (41,9%) (Herwanda *et al*,2017). Hasil penelitian

ini juga sejalan dengan penelitian Khoman dkk bahwa pengguna terbanyak gigi tiruan lepasan, baik GTSL (41%) maupun GTP (9,7%) memiliki tingkat pendidikan akhir SMA (Mayun et al,2017). Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Thio dkk bahwa tingkat pendidikan subjek penelitian paling banyak adalah SD yaitu sebanyak 34 orang (37,7%). Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap perubahan sikap dan perilaku hidup sehat. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan memudahkan seseorang atau masyarakat untuk menyerap informasi dan mengimplementasikannya dalam perilaku dan gaya hidup sehari-hari, khususnya dalam hal kesehatan.¹¹ Hal ini seperti menjadi sebuah batasan bagi orang yang memiliki tingkat pendidikan yang rendah, selain mengalami kekurangan dalam segi ekonomi, mereka juga sulit untuk mendapatkan informasi pengetahuan, bahkan pelayanan kesehatan yang baik (Hayati et al, 2016).

Tingkat pendidikan juga menjadi salah satu faktor yang kuat dalam mempengaruhi kepatuhan perawatan pemakai gigi tiruan lepasan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Simbolon pada lansia di Panti Werdha Provinsi Lampung yang menyatakan bahwa dari 57 responden yang tidak sekolah, 54 responden diantaranya tidak menggunakan gigi tiruan (Haryani W et al, 2017). Masyarakat dengan tingkat pendidikan yang tinggi cenderung memiliki kesadaran untuk memelihara dan memperbaiki kesehatan rongga mulut (Simbolon BH,2015).

Pada tabel 2 menunjukkan hasil penelitian kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Reliability* merupakan suatu kondisi dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan akurat didominasi oleh kategori puas yaitu sebanyak 17 orang (56,7%). Hal ini menunjukkan pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah baik. Tabel 5 menunjukkan hasil penelitian berdasarkan dimensi *Responsiveness* merupakan suatu

kondisi dalam membantu pasien untuk memberikan pelayanan yang cepat serta kepekaan yang tinggi untuk membantu pasien didominasi oleh kategori puas yaitu sebanyak 19 orang (63,3%). Hal ini menunjukkan pelayanan kepada pasien sudah baik. Pada tabel 2 menunjukkan hasil penelitian berdasarkan dimensi jaminan (*Assurance*) merupakan suatu kondisi yang memberikan kepercayaan /keyakinan kepada pelanggan berupa jaminan bahwa tidak ada keraguan dalam memberikan pelayanan sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan tersebut didominasi oleh kategori puas yaitu sebanyak 24 orang (80%). Hal ini menunjukkan pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah baik. Pada tabel 2 juga menunjukkan hasil penelitian berdasarkan dimensi perhatian (*Empathy*) merupakan suatu kondisi yang memberikan perhatian kepada pelanggan secara individu dan berusaha untuk mengerti apa keinginan, kemauan, serta kebutuhan pasien didominasi oleh kategori puas yaitu sebanyak 21 orang (70%). Hal ini menunjukkan pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah baik. Tabel 2 menunjukkan hasil penelitian berdasarkan dimensi tampilan (*Tangible*) merupakan suatu kondisi yang membuat pasien dapat merasakan kenyamanan seperti tempat pelayanan, kelengkapan fasilitas didominasi oleh kategori puas yaitu sebanyak 23 orang (76,7%). Hal ini menunjukkan pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah baik. Pada tabel 2 juga menunjukkan hasil penelitian berdasarkan kepuasan pasien memakai gigi tiruan lepasan didominasi oleh kategori puas yaitu sebanyak 23 orang (76,7%) dan sangat puas 7 orang (23,3%). Kepuasan pasien telah dianggap sebagai kontributor yang penting untuk kepatuhan pasien dalam pengobatan dan hasil kesehatan yang diinginkan (Nurhaeni,Abubakar S, 2019). Pelayanan perawatan gigi tiruan dikatakan berhasil apabila pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan serta mau dan nyaman menggunakan gigi tiruan yang dibuat. Penilaian

(evaluasi) kepuasan perlu diadakan untuk mempertahankan dan menjaga kualitas mutu (Nazeer B et al,2016).

Tidak semua pelayanan perawatan gigi tiruan berhasil, karena banyak ditemui keluhan-keluhan pasien antara lain gigi tiruan yang longgar akibat kurangnya retensi, sehingga menyulitkan pasien untuk mengunyah dan berbicara (Dang BN et al, 2013). Rasa sakit akibat luka pada jaringan mukosa mulut yang terlalu menekan, tidak bisa digunakan untuk mengunyah, adanya basis gigi tiruan yang mengalami fraktur, dan keluhan lainnya. Di samping itu juga banyak keluhan masyarakat berkaitan dengan pelayanan yang tidak ramah, asal-asalan, membeda-bedakan status sosial, waktu tunggu yang terlalu lama, dan lain sebagainya (Bilhan H et al, 2012 ; Kristini et al, 2011).

Tabel 3 menunjukkan hasil penelitian uji *chi-square* didapatkan nilai $p=0,001$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dokter gigi muda terhadap kepuasan pasien yang diperoleh dari nilai $p<0,05$. Analisis yang dilakukan terkait pengaruh kualitas pelayanan dokter gigi muda terhadap kepuasan pasien pemakai gigi tiruan lepasan dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan nilai $p=0,001 < \alpha 0,05$ artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan dokter gigi muda terhadap kepuasan pasien pemakai gigi tiruan lepasan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan pasien akan meningkat. Kepuasan pasien adalah hal terpenting harus dicapai oleh setiap fasilitas kesehatan. Pasien akan merasa puas jika perawatan gigi yang dilakukan aman dan nyaman bagi pasien yang melakukan perawatan. Secara langsung maupun tidak langsung, kualitas pelayanan yang diberikan oleh para dokter gigi akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Figatami Fet I,2018).

Secara keseluruhan, dari hasil penelitian telah menunjukkan bahwa pasien telah puas dengan pelayanan

dokter gigi muda dalam pembuatan gigi tiruan dan puas menggunakan gigi tiruan yang dibuat. Hasil penelitian ini didukung dengan hasil Utami dkk yang menyatakan bahwa terhadap pengaruh antara dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna pekerjaan ortodonti cekat oleh tukang gigi (Persic S et al,2014). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Figatami dkk juga menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian ini yang menyatakan bahwa mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien pemakai gigi tiruan sebagian lepasan di RSGM UGM Prof.Soedomo tahun 2018 (Utami et al, 2011).

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan dokter gigi muda di Klinik Prostodonsia RSGM USU, hasil penelitian didapatkan sampel terbanyak menjawab puas pada seluruh dimensi kualitas pelayanan dengan persentase dimensi Kehandalan (*Reliability*) (56,7%), dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) (63,3%), dimensi Jaminan (*Assurance*) (80%), dimensi Perhatian (*Empathy*) (70%), dan dimensi Tampilan (*Tangible*) (76,7%). Kepuasan pasien yang dirawat dengan gigi tiruan oleh dokter gigi muda, hasil penelitian menunjukkan responden menyatakan puas (76,7%) dan sangat puas (23,3%) terhadap gigi tiruan yang mereka terima. Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* didapatkan ada pengaruh kualitas pelayanan dokter gigi muda *Reliability* ($p=0,001$), *Responsiveness* ($p=0,000$), *Assurance* ($p=0,000$), *Empathy* ($p=0,001$) dan *Tangible* ($p=0,001$) dengan kepuasan pasien pemakai gigi tiruan lepasan di Klinik Prostodonsia RSGM USU. Pasien yang dirawat dengan gigi tiruan lepasan menilai puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh dokter gigi muda dan puas menggunakan gigi tiruan yang dibuat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada ayahanda Umar Siregar dan Ibunda Jamilah Lubis atas dedikasinya dan senantiasa mendoakan. Terimakasih pula kepada

dosen pembimbing Prof Slamet Tarigan drg.,MS Ph.D dan dosen penguji drg. Dwi Tjahyaning Putranti dan drg. Ariyani MDSc, Sp.Pros(K) atas bimbingan selama proses pembuatan skripsi hingga terselesaikannya skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Akeel RF. Effect of the quality of removable prostheses on patient satisfaction. *The Journal of Contemporary Dental Practice* 2009;10(6):1-9.
- Anshary MF, Cholil, Arya WI. Gambaran pola kehilangan gigi sebagian pada masyarakat desa gantung ujung Kabupaten Banjar. *Dentino Journal Kedokteran Gigi* 2014;2(2):139.
- Aulia R, Adhani R, Taufiqqurahman I, Hatta I. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien bpjs di layanan primer Banjarmasin. *Dentino Jurnal Kedokteran Gigi* 2017;2(1):95-100.
- Bilhan H, Erdogan O, Ergin S, Celik M, Ates G, Geckili O. Complication rates and patient satisfaction with removable dentures. *J Adv Prosthodont* 2012;4:109-15.
- Chuanda C, Wowor VNS, Mintjelungan C. Gambaran kepuasan pelayanan perawatan gigi tiruan lepasan berbasis akrilik pada masyarakat kelurahan Molas.e-GiGi 2014;2(1).
- Dang BN, Westbrook RA, Black WC, Rodriguez-Barradas MC, Giordano TP. Examining the link between patient satisfaction and adherence to hiv care: a structural equation model. *Plos One* 2013;8(1):e54729.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia.Laporan Riset Kesehatan Dasar Nasional 2018. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, 2020. [cited 2 Maret 2020].Available from URL:<http://www.depkes.go.id>
- Dewi NKDC, Sudirman PL, Wirawan IMA. Faktor-faktor sosiodemografi yang mempengaruhi terjadinya kehilangan gigi pada lansia di Desa Penatahan Penebel Tabanan. *Bali Dental Journal* 2018;2(2):77-81.
- Figatami F, Wahyuningtyas E, Ismiyati T. Pengaruh mutu pelayanan mahasiswa kepaniteraan prostodonsia terhadap tingkat kepuasan pasien pemakai gigi tiruan sebagian lepasan (Kajian di RSGM UGM Prof. Soedomo tahun 2018). https://etd.repository.ugm.ac.id/p_enelitian/detail/168258
- Haryani W, Purwanti DE, Satrianingsih S. Hubungan antara tingkat pendidikan dan status ekonomi dengan kepatuhan perawatan gigi tiruan lepasan. *Majalah Kedokteran Gigi Indonesia* 2017;3(3):160-166.
- Hayati K, Hakim RF, Miftahul J. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada unit radiologi rumah sakit gigi dan mulut Unsyiah.Cakradonya *Dent J* 2016;10(2):78-85.
- Herwanda, Novita CF, Berutu MP. Peran motivasi terhadap tingkat kooperatif pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Unsyiah. *Journal of Syiah Kuala Dentistry Society* 2017;2(1):73-77.
- Khoman JA, Mariati NW, Siagian ED. Profil pemakaian gigi tiruan lepasan berbasis akrilik pada masyarakat kelurahan bahu kecamatan Malalayang. *Jurnal Biomedik* 2012;4(1):43-51.
- Kristiani D, Naini A, Achmad G. Tingkat kepuasan pasien gigi tiruan sebagian lepasan di rumah sakit gigi dan mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember. *Stomatognathic (J.K.G.Unei)* 2011;8(2):67-121.
- Mayun GARUI, Indrasari M, Kusdhany LS. Relationship between patient's satisfaction of removable denture wearers and oral health-related quality of life. *International Journal of Applied Pharmaceutics*

- 2017;9(2):150-154.
- Nazeer B, Ahmed N, Faruqui S, Ansari MAA, Maqsood A, Buksh HA. Assessment of patient's satisfaction with removable denture therapy. *Intrnational Journal of Current Research* 2016;8(9):38012-38015.
- Nurhaeni, Abubakar S. Tingkat kepuasan pasien pengguna gigi tiruan lepasan terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di rumah Sakit Khusus Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. *Media Kesehatan Gigi* 2019;18(2):37-43.
- Persic S, Celebic A. Influence of different prosthodontic rehabilitation options on oral health-related quality of life, orofacial esthetics and chewing function based on patient-reported outcomes. *Qual Life Res* 2014;24(4).
- Prabhu N, Kumar S, D'Souza M, Hegde V. Partial edentulousness in a rural population based on Kennedy's classification: An epidemiological study. *The Journal of Indian Prosthodontic Society* 2009;9(1):18-23.
- Simbolon BH. Faktor-faktor yang berhubungan dengan penggunaan gigi tiruan pada lansia. *Jurnal Keperawatan* 2015;11(2):344-351.
- Tanudjaya PK. Pengaruh kualitas pelayanan klinik gigi terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien sehingga meningkatkan keinginan untuk berobat kembali. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa* 2014;7(1):40-60.
- Thio TLM, Mintjelungan CN, Hutagalung BSP. Pola kehilangan gigi dan kebutuhan perawatan gigi tiruan sebagian lepasan di Kelurahan Meras Kecamatan Bunaken. *e-GiGi* 2014;2(1).
- Utami LA, Andreas P, Anggraeni ZK. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pengguna pekerjaan ortodonti cekat oleh tukang gigi dari perspektif masyarakat (Tinjauan pada Murid-murid SMP, SMA, SMK Ksatria Jakarta, SMKN 14 Jakarta dan Pengguna Jasa Tukang Gigi di Depok dan Bogor). <https://lib.sssui.ac.id/naskahringkas/2016-05/S-Pdf-Lulu%20Amanda%20Utami>