

## ABSTRACT

**Background:** One of the efforts to protect pulps from carries is by having endodontic treatment, that is pulp capping. Pulp capping is a treatment used to maintain pulp's vitality when undergoing dentin tissue disposal suffering from caries and to protect pulp from bacterial by improving dentin regeneration. Pulp capping treatment will be said to be successful provided that patient feel satisfied with the given treatment.

**Research object:** To identify the description of patient satisfaction level toward pulp capping treatment at Oral and Dental Hospital (RSGM) of Muhammadiyah University of Yogyakarta during the period of 2016-2018.

**Research methodology:** The type of this research was observational description with cross sectional approach. The subject of the research was in total of 107 patients at RSGM UMY who received pulp capping treatment during 2016-2018. The description of patient satisfaction level toward pulp capping treatment was identified through the use of questionnaire which measured 5 satisfaction levels; those are tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data analysis was done using SPSS application and further was described within frequency table.

**Research result:** Out of the total level dimensions, it was concluded that the percentage of highly dissatisfied to be 0%, the percentage of dissatisfied to be 0,22%, the percentage of less satisfied to be 3,59%, the percentage of satisfied to be 51,33%, and the percentage of highly satisfied to be 44,86%.

**Conclusion:** The description of patient satisfaction level toward pulp capping treatment at RSGM UMY during the period of 2016-2018 observed through 5 satisfaction dimensions is resulted in satisfied category with the percentage of 51,33%.

Keywords: Patient satisfaction, Pulp capping, RSGM UMY

## INTISARI

**Latar Belakang** : Upaya untuk melindungi pulpa karena karies salah satunya adalah dengan melakukan perawatan endodontik, yaitu kaping pulpa. Kaping pulpa adalah perawatan untuk mempertahankan vitalitas pulpa selama melakukan pembuangan jaringan dentin yang terkena karies dan untuk melindungi pulpa dari bakteri dengan menambah kemampuan regenerasi dentin. Pelayanan perawatan kaping pulpa akan dikatakan berhasil apabila pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Tujuan Penelitian** : Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan kaping pulpa di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) pada tahun 2016-2018.

**Metode Penelitian** : Jenis penelitian ini adalah observasional deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Subyek penelitian sebanyak 107 pasien RSGM UMY yang melakukan perawatan kaping pulpa pada tahun 2016 – 2018. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan kaping pulpa didapatkan dengan menggunakan kuesioner dengan mengukur 5 dimensi kepuasan yaitu, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS kemudian dipaparkan dengan tabel frekuensi.

**Hasil Penelitian** : Berdasarkan total dari keseluruhan dimensi didapatkan hasil persentase sangat tidak puas sebesar 0%, hasil persentase tidak puas sebesar 0,22%, hasil persentase kurang puas sebesar 3,59%, hasil persentase puas sebesar 51,33%, dan hasil persentase sangat puas sebesar 44,86%.

**Kesimpulan** : Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan kaping pulpa di RSGGM UMY pada tahun 2016 -2018 yang ditinjau bedasarkan 5 dimensi kepuasan adalah puas dengan hasil persentase sebesar 51,33%.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, Kaping pulpa, RSGM UMY