

ABSTRACT

Background : Anterior teeth are at risk to developing caries that can affect to aesthetic. Restoration is one of the treatment that can restore teeth appearance and self confident. Patients are satisfied if the service they receive is as expected..

Research Aim : The research aimed at learning the overview of patients satisfaction level toward anterior teeth restoration treatment at RSGM UMY year 2016-2018.

Research Methodology : The type of research is descriptive observational using cross sectional research design. The samples were 107 patients. The research used questionnaires to measure 5 dimensions of satisfaction such as tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty.

Research Result : The result indicates that based on all dimensions, 41, 66 % patients were very satisfied, 51,8% were satisfied, 5,85% were not satisfied enough, 0,6% were not satisfied, and 0,09% were very unsatisfied.

Conclusion : The level of patients satisfaction toward anterior teeth restoration treatment at RSGM UMY year 2016-2018 is 51,8% of the patients were satisfied.

Keyword: Anterior teeth restoration, patients satisfaction, RSGM UMY

INTISARI

Latar Belakang : Karies dapat terjadi pada gigi anterior sehingga berpengaruh terhadap estetika. Salah satu perawatan karies gigi ialah dengan melakukan penumpatan untuk memperbaiki penampilan gigi agar dapat mengembalikan rasa percaya diri pasien. Kepuasan pasien terhadap hasil penumpatan dapat dicapai apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan.

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan tumpatan gigi anterior di RSGM UMY tahun 2016-2018.

Metode Penelitian : Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif dengan desain penelitian *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 107 orang. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan mengukur 5 dimensi kepuasan antara lain bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*).

Hasil Penelitian : Berdasarkan total keseluruhan dimensi didapatkan hasil persentase sangat puas yaitu sebesar 41,66 %, hasil persentase puas yaitu sebesar 51,8 %, hasil persentase kurang puas yaitu sebesar 5,85 %, hasil persentase tidak puas yaitu sebesar 0,6 % dan hasil persentase sangat tidak puas yaitu sebesar 0,09 %.

Kesimpulan : Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan penumpatan gigi anterior di RSGM UMY tahun 2016 – 2018 ditinjau dari keseluruhan 5 dimensi adalah puas dengan persentase 51,8 %.

Kata kunci: Penumpatan gigi anterior, kepuasan pasien, RSGM UMY