

ABSTRACT

Background: Single root canal treatment requires continuous and longer period of time, thus the treatment satisfaction of patients can be affected. It can be influenced by several factors, such as: tangibility, responsiveness, assurance, reliability, and empathy.

Objective: To determine the factors that affect treatment satisfaction of patients towards single root canal treatment quality in RSGMP UMY in the year of 2016-2018.

Method: The type of research used is observational research with cross sectional approach that is descriptive non-analytic. Simple random sampling was used for sampling which was taken randomly for 52 respondents who are undergoing single root canal treatment in RSGMP UMY by fill out an online questionnaire directly.

Result: Based on the result, it is obtained that 57.14% are satisfied, 36.08% are very satisfied, 6% less satisfied, 0.55% dissatisfied, 0.37% very dissatisfied with the ability of the clinical students performance. The factor that should be improved is reliability.

Conclusion: Overall the patients were satisfied with single root canal treatment that performed by the clinical students

Keyword : Patient satisfaction, Single root canal treatment, RSGM UMY

INTISARI

Latar Belakang: Perawatan saluran akar tunggal membutuhkan waktu yang lama dan berulang-ulang sehingga dapat mempengaruhi kepuasan dari penggunaan jasa, hal tersebut dapat dinilai dari beberapa faktor, yaitu : bukti langsung (*tangibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), keandalan (*reability*), empati (*Emphaty*).

Tujuan: Mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawatan saluran akar di RSGMP UMY pada tahun 2016-2018

Metode: Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional dengan pendekatan *cross sectional* yang bersifat deskriptif non-analitik. *Simple random sampling* digunakan untuk pengambilan sampling secara acak sebanyak 52 responden yang sedang melakukan perawatan saluran akar tunggal di RSGM UMY dengan cara memberikan kuisisioner secara langsung dan online.

Hasil: Berdasarkan hasil didapatkan 57,14% pasien merasakan puas 36,08% pasien merasakan sangat puas, 6% kurang puas, 0,55% merasa tidak puas dan 0,37% pasien merasa sangat tidak puas pada kemampuan dokter gigi muda dan dimensi yang perlu ditingkatkan adalah *reability*.

Kesimpulan: Secara keseluruhan pasien merasakan puas terhadap perawatan saluran akar tunggal yang dilakukan dokter gigi muda.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Perawatan saluran akar tunggal, RSGM UMY