

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENDERITA PERIODONTITIS DISERTAI LUKSASI GIGI PASCA TINDAKAN *SPLINTING* di RSGM UMY

SATISFACTION LEVEL OF PERIODONTITIS PATIENTS WITH TEETH LUXATION POST SPLINTING TREATMENT at RSGM UMY

Hartanti¹

Riska Fitri Febriyanti²

Dosen PSKG UMY¹, Mahasiswa PSKG UMY²

Abstract: *Periodontal disease is one of the global oral health problems and periodontitis it still the main cause of tooth loss in adults throughout the world. Periodontitis had been causing negative impact which it made discomfortness due to tooth loss. Teeth loss either one or several teeth can cause functional and aesthetic disorders that can affect a person's level of satisfaction. There are several treatments to deal with teeth loss, one of them is splinting treatment. Splinting is a therapy that connects several tooth in order to improve tooth stability due to periodontitis. The purpose of this study was to determined the description of patient's satisfaction level with periodontitis accompanied by dental leukation after splinting in RSGM UMY.*

The method of this research was observational descriptive, with a total sample of 38 respondents. The sample inclusion criteria were all patients who had performed splinting by a young dentist at RSGM UMY and all patients who had performed splinting by a young dentist at RSGM UMY with a degree of tooth lesion ≥ 2 . Sample exclusion criteria were patients who were not willing to be respondents.

The results indicates that based on all dimensions, 26,95% patients were very satisfied, 62,63% were satisfied, 8,74% were not enough satisfied, 1,47% were not satisfied, and 0,21% were very unsatisfied. The results of the questionnaire were analyzed using descriptive statistical analysis, namely frequency distribution, so that the percentage level of satisfaction of the research results will be known. The conclusion of level of patient satisfaction toward splinting treatment at RSGM UMY is 62,63% of the patients were satisfied.

Keywords: *Patient Satisfaction, Periodontal Splinting, RSGM UMY*

Abstrak:

Penyakit periodontal merupakan salah satu masalah kesehatan mulut secara global dan periodontitis masih menjadi penyebab utama hilangnya gigi pada orang dewasa di seluruh dunia. Dampak negatif periodontitis adalah menyebabkan keadaan ketidaknyamanan. Ketidaknyamanan ini terkait dengan kehilangan gigi selama makan karena gigi goyah. Kehilangan gigi baik satu ataupun beberapa gigi dapat menyebabkan gangguan fungsi dan estetika yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang. Terdapat beberapa perawatan untuk mengatasi terjadinya kehilangan gigi, salah satunya adalah perawatan *splinting*. *Splinting* adalah terapi yang menghubungkan beberapa gigi dengan tujuan untuk meningkatkan stabilitas gigi akibat dari periodontitis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien penderita periodontitis disertai luksasi gigi pasca tindakan *splinting* di RSGM UMY.

Metode penelitian ini adalah deskriptif observasional, dengan jumlah keseluruhan sampel 38 responden. Kriteria inklusi sampel yaitu semua pasien yang telah melakukan tindakan *splinting* oleh dokter gigi muda di RSGM UMY dan semua pasien yang telah melakukan tindakan *splinting* oleh dokter gigi muda di RSGM UMY dengan derajat luksasi gigi ≥ 2 . Kriteria eksklusi sampel adalah pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

Hasil penelitian berdasarkan seluruh dimensi menunjukkan bahwa 26,95% pasien sangat puas, 62,63% pasien puas, 8,74% pasien kurang puas, 1,47% pasien tidak puas, dan 0,21% pasien sangat tidak puas. Hasil kuesioner dianalisa menggunakan analisis statistik deskriptif yaitu distribusi frekuensi, sehingga akan dapat diketahui persentase tingkat kepuasan hasil penelitian.

Kesimpulan berdasarkan tingkatan kepuasan pasien terhadap tindakan *splinting* di RSGM UMY adalah puas dengan persentase 62,63%.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, *Splinting* Periodontal, RSGM UMY

PENDAHULUAN

Penyakit periodontal merupakan salah satu masalah kesehatan mulut secara global dan periodontitis masih menjadi penyebab utama hilangnya gigi pada orang dewasa di seluruh dunia. Organisasi Kesehatan Dunia baru-baru ini melaporkan bahwa periodontitis berat mencapai 5-20% dari populasi orang dewasa dan sebagian besar anak-anak dan remaja menunjukkan tanda-tanda gingivitis¹.

Laporan Survei Kesehatan Rumah Tangga (SKRT) Depkes RI tahun 2001 menyatakan bahwa

prevalensi penyakit gigi dan mulut adalah tertinggi meliputi 60% penduduk. Menurut Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) 2013, penyakit periodontal merupakan masalah kesehatan gigi dan mulut yang memiliki prevalensi cukup tinggi di masyarakat dimana penyakit periodontal pada semua kelompok umur di Indonesia adalah 96,58%. Penyakit periodontal secara umum dikategorikan menjadi penyakit gingiva (Gingivitis) dan periodontitis².

Selain maloklusi, gigi berjejal dapat menjadi masalah bagi penderitanya. Gigi berjejal sangat sulit dibersihkan dengan menggosok

Penyebab penyakit periodontal terdiri dari faktor lokal dan faktor sistemik. Faktor lokal merupakan penyebab yang berada pada lingkungan disekitar gigi, seperti plak. Faktor sistemik merupakan penyebab yang biasanya dihubungkan dengan metabolisme dan kesehatan umum, seperti hormonal. Periodontitis umumnya disebabkan oleh plak².

Dampak negatif periodontitis adalah menyebabkan keadaan ketidaknyamanan. Ketidaknyamanan ini terkait dengan kehilangan gigi selama makan karena gigi goyah³. Kehilangan gigi baik satu ataupun beberapa gigi dapat menyebabkan gangguan fungsi dan estetika yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang⁴.

Splinting adalah terapi yang menghubungkan beberapa gigi dengan tujuan untuk meningkatkan stabilitas gigi akibat dari periodontitis. Sebuah studi mengungkapkan bahwa stabilisasi mobilitas gigi menggunakan *splinting* periodontal memiliki prognosis yang baik bagi penderitanya². Tujuan dari perawatan gigi dan mulut adalah untuk memperbaiki penampilan gigi yang pada akhirnya akan menimbulkan rasa percaya diri pasien dan kepuasan pada setiap pasien⁵.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan. Harapan yang terpenuhi menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik dan menciptakan kepuasan maksimal⁵. Penentuan kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan lima dimensi pokok yaitu bukti

langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*). Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien⁶.

Menurut Permenkes (2004) Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan (RSGM) adalah rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yang juga digunakan sebagai sarana proses pembelajaran, pendidikan, dan penelitian bagi profesi tenaga kesehatan kedokteran gigi yang meliputi dokter-dokter muda dan tenaga kesehatan lainnya, dan terikat melalui kerjasama dengan fakultas kedokteran gigi⁷. RSGM Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) adalah rumah sakit gigi dan mulut yang terletak di Jalan HOS Cokroaminoto No. 17A, pakuncen, Wirobrajan, Kota Yogyakarta. Kegiatan pelayanan di RSGM UMY meliputi pelayanan gigi primer, sekunder dan tersier dengan standar pelayanan prima serta pelayanan penunjang yang meliputi laboratorium, radiologi dan laboratorium pemrosesan bahan⁸.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan sarana dan fasilitas pendidikan klinik dokter keluarga dan meningkatnya kebutuhan media untuk melatih dan meningkatkan kemampuan klinik bagi dokter gigi muda, termasuk diantaranya adalah pemakaian *splinting* bagi pasien yang mengalami luksasi gigi yang merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi bagi dokter gigi muda. RSGM UMY dapat menjadi penunjang kelancaran proses belajar

mengajar bagi aktivitas akademik dan juga dengan adanya RSGM UMY menjadikan simbol bentuk jaminan kualitas dari lulusan dokter gigi UMY sebagai sumber daya manusia yang siap pakai di masyarakat⁷. di RSGM UMY.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian observasional deskriptif dengan desain penelitian *cross-sectional* dan jenis data kuantitatif menggunakan kuisioner. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari – April 2019 di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Pendidikan (RSGM) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY).

Berdasarkan hasil survei pendahuluan didapatkan jumlah populasi sebanyak 50 orang. Sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin sehingga didapatkan responden sebanyak 38 orang. Responden pada penelitian ini adalah pasien penderita periodontitis disertai luksasi gigi yang telah melakukan tindakan *splinting* di RSGM UMY dengan kriteria semua pasien yang telah melakukan tindakan *splinting* oleh dokter gigi muda di RSGM UMY dengan derajat luksasi ≥ 2 .

Teknik pengambilan *sampling* menggunakan *purposive sampling*. Variabel penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap tindakan *splinting* oleh dokter gigi muda di RSGM UMY.

Definisi operasional kepuasan yang dirasakan pasien terhadap tindakan perawatan adalah perasaan puas yang merupakan hasil dari kualitas perawatan dokter yang bertujuan untuk menyembuhkan pasien. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuisioner pengetahuan, *Informed consent*, alat

tulis, dan komputer dengan *software* SPSS 15.0.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi karakteristik pasien

Karakteristik	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	26	68,4%
Perempuan	12	31,6%
Umur		
26-45 tahun	18	47,37%
46-65 tahun	19	50%
>65 tahun	1	2,63%
Pendidikan Terakhir		
Tamat SD	1	2,6%
Tamat SMP	3	7,9%
Tamat SMA	21	55,3%
Tamat PT	13	34,2%

Berdasarkan Tabel 1 responden yang paling banyak dijumpai pada penelitian ini yaitu pasien dengan kelompok umur 46-65 tahun sebanyak 50%, dan yang berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 26 orang sebanyak 68,4% serta responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 55,3%.

Tabel 2. Kepuasan Pasien Terhadap Tindakan Perawatan *Splinting* Berdasarkan Dimensi *Tangibility*

No	Pernyataan	Responden					Jumlah
		Bukti Langsung (<i>tangibility</i>)	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	
1	Peralatan yang digunakan untuk tindakan <i>splinting</i> lengkap	0	0	0	35	3	38
2	Peralatan yang digunakan untuk tindakan <i>splinting</i> bersih	0	0	0	29	9	38
3	Ruang periksa bersih	0	0	0	22	16	38
4	Kursi gigi bersih	0	0	1	18	19	38
5	Dokter gigi muda berpenampilan bersih dan rapi	0	0	1	28	9	38
Total		0	0	2	132	56	190
Persentase		0%	0%	1,06%	69,47%	29,47%	100%

Tabel 2 menunjukkan hasil persentase kepuasan pasien pada dimensi *tangibility* mayoritas pasien puas sebanyak 132 orang dengan persentase 69,74% dan minoritas pasien sangat tidak puas dan tidak puas sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.

Tabel 3. Kepuasan Pasien Terhadap Tindakan Perawatan *Splinting* Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

No	Pernyataan	Responden					Jumlah
		Jaminan (<i>responsiveness</i>)	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	
6	Dokter gigi muda cepat saat mengatasi keluhan yang saya alami	0	0	1	29	8	38
7	Dalam melakukan tindakan <i>splinting</i> tidak terlalu lama	0	0	10	24	4	38
8	Dokter gigi muda melakukan tindakan <i>splinting</i> dengan hati-hati	0	0	1	22	15	38
Total		0	0	12	75	27	114
Persentase		0%	0%	10,53%	65,79%	23,68%	100%

Tabel 3 menunjukkan hasil persentase kepuasan pasien pada dimensi *responsiveness* mayoritas pasien puas sebanyak 75 orang dengan persentase

65,79% dan minoritas pasien sangat tidak puas dan tidak puas sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.

Tabel 4. Kepuasan Pasien Terhadap Tindakan Perawatan *Splinting* Berdasarkan Dimensi Assurance

No	Pernyataan	Responden					Jumlah
		Jaminan (<i>assurance</i>)	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	
9	Dokter gigi muda terampil saat menggunakan peralatan untuk perawatan <i>splinting</i>	0	0	6	27	5	38
10	Perawatan <i>splinting</i> yang dilakukan oleh dokter gigi muda tidak menyakitkan	0	0	1	34	3	38
11	Saya merasa aman dan percaya saat dilakukan perawatan <i>splinting</i> oleh dokter gigi muda	0	0	1	35	2	38
12	Sebelum melakukan tindakan <i>splinting</i> , dokter gigi muda menjelaskan prosedur dan tindakan apa saja yang akan dilakukan	0	0	1	21	16	38
Total		0	0	9	117	26	152
Persentase		0%	0%	5,93%	76,97%	17,10%	100%

Tabel 3 menunjukkan hasil persentase kepuasan pasien pada dimensi *assurance* mayoritas pasien puas sebanyak 117 orang dengan persentase 76,97% dan minoritas pasien kurang puas sebanyak 12 orang dengan persentase 10,53%.

Tabel 4. Kepuasan Pasien Terhadap Tindakan Perawatan *Splinting* Berdasarkan Dimensi Reliability

No	Pernyataan	Responden					Jumlah
		Kehandalan (<i>reliability</i>)	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	
13	Dokter gigi muda melakukan tindakan	1	0	0	20	17	38

	<i>splinting</i> sampai selesai						
14	Dokter gigi muda melakukan tindakan <i>splinting</i> dengan serius	0	0	1	22	15	38
15	Saat mengunyah makanan saya merasakan sakit pada gigi saya yang telah dilakukan <i>splinting</i>	0	9	9	20	0	38
16	Bahan <i>splinting</i> yang digunakan pada gigi saya tampak natural	0	0	2	35	1	38
17	Sakit pada gigi saya setelah dilakukan tindakan <i>splinting</i> sudah hilang	0	0	8	28	2	38
18	Rasa tidak nyaman pada gigi saya setelah dilakukan tindakan <i>splinting</i> sudah hilang	0	0	16	18	4	38
19	Saya merasa nyaman dengan keadaan gigi saya setelah dilakukan tindakan <i>splinting</i>	0	0	12	16	10	38
20	Gigi saya yang telah dilakukan <i>splinting</i> mudah dibersihkan	0	5	10	22	1	38
	Total	1	14	58	181	50	304
	Persentase	0,33%	4,60%	19,08%	59,54%	16,45%	100%

Tabel 4 menunjukkan hasil persentase kepuasan pasien pada dimensi *reliability* mayoritas pasien puas sebanyak 181 orang dengan persentase 59,54% dan minoritas pasien sangat tidak puas sebanyak 1 orang dengan persentase 0,33%.

Tabel 5. Kepuasan Pasien Terhadap Tindakan Perawatan *Splinting* Berdasarkan Dimensi *Emphaty*

No	Pernyataan	Responden					Jumlah
		Empati (<i>emphaty</i>)	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	
21	Dokter gigi muda memberikan perhatian penuh terhadap keluhan saya	1	0	0	23	14	38
22	Dokter gigi muda memahami keadaan dan perasaan saya saat dilakukan tindakan <i>splinting</i>	0	0	1	21	16	38

23	Dokter gigi muda melakukan tindakan <i>splinting</i> tanpa memandang status sosial saya	0	0	1	18	19	38
24	Dokter gigi muda bersikap sopan kepada saya	0	0	0	15	23	38
25	Dokter gigi muda menyapa dan menyambut saya dengan ramah	0	0	0	13	25	38
Total		1	0	2	90	97	190
Presentase		0,53%	0%	1,05%	47,37%	51,05%	100%

Tabel 5 menunjukkan hasil persentase kepuasan pasien pada dimensi *emphaty* mayoritas pasien sangat puas sebanyak 97 orang dengan persentase 51,05% dan minoritas pasien tidak puas sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.

Tabel 61. Kepuasan Pasien Terhadap Tindakan Perawatan *Splinting* Berdasarkan Total Keseluruhan Dimensi

Dimensi	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Total
<i>Tangibility</i>	0	0	2	132	56	190
<i>Responsiveness</i>	0	0	12	75	27	114
<i>Assurance</i>	0	0	9	117	26	152
<i>Reliability</i>	1	14	58	181	50	304
<i>Emphaty</i>	1	0	2	90	97	190
Total	2	14	83	595	256	950
Persentase	0,21%	1,47%	8,74%	62,63%	26,95%	100%

Tabel 6 menunjukkan kepuasan pasien pada pelayanan tindakan *splinting* berdasarkan pada keseluruhan dimensi, jumlah persentase terbanyak adalah yang menyatakan puas dengan persentase 62,63% dan yang paling sedikit adalah yang menyatakan sangat tidak puas dengan persentase 0,21%.

PEMBAHASAN

Hasil Pada penelitian ini terdiri dari 5 dimensi pernyataan yaitu *tangibility* (bukti langsung), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *reliability* (kehandalan), dan *emphaty* (empati).

Berdasarkan hasil penelitian, pada dimensi *tangibility* (bukti langsung) didapatkan hasil yang terbanyak adalah puas yaitu sebesar 69,74%. Beberapa hal yang

berhubungan dengan kepuasan responden terhadap dimensi *tangibility* (bukti langsung) adalah peralatan yang digunakan untuk melakukan tindakan *splinting* lengkap dan bersih, ruang periksa dan kursi gigi bersih, serta penampilan dokter gigi muda yang bersih dan rapi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Azhari (2013) yang mengatakan bahwa faktor fasilitas seperti kerapihan,

kenyamanan, kebersihan dari tempat praktek atau klinik dokter gigi sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Hal ini disebabkan karena pasien merasa puas terhadap fasilitas pelayanan di RSGM UMY sehingga mereka merasa nyaman untuk melakukan tindakan *splinting* di tempat tersebut.

Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) didapatkan hasil yang terbanyak adalah puas yaitu sebesar 65,79%. Beberapa hal yang berhubungan dengan kepuasan responden terhadap dimensi *responsiveness* (daya tanggap) adalah kecepatan dokter gigi muda dalam mengatasi keluhan pasien, dokter gigi dalam melakukan tindakan *splinting* tidak terlalu lama, dan dokter gigi melakukan tindakan *splinting* dengan hati-hati. Anderson, dkk (2007) mengungkapkan bahwa lama waktu tunggu berkaitan dengan penurunan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, karena waktu yang dihabiskan dengan dokter merupakan suatu prediktor terkuat dari kepuasan pasien.

Pada dimensi *assurance* (jaminan) didapatkan hasil yang terbanyak adalah puas yaitu sebesar 76,97%. Beberapa hal yang berhubungan dengan kepuasan responden terhadap dimensi *assurance* (jaminan) adalah keterampilan dokter gigi muda saat menggunakan peralatan perawatan *splinting*, perawatan *splinting* yang dilakukan tidak menyakitkan, pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan perawatan, serta dokter gigi muda menjelaskan prosedur dan tindakan perawatan yang dilakukan. Dimensi *assurance* memiliki peran

yang penting dalam meningkatkan kepuasan perawatan dalam melakukan perawatan secara pasti dan tanpa keragu-raguan yang dilakukan operator terhadap pasien Kuntoro (2017). Menurut Abdullah dan Annas (2008), bahwa penilaian pasien terhadap petugas kesehatan seperti dokter dan perawat sebagai penyedia kesehatan jika dianggap mampu memberikan jaminan seperti memiliki keterampilan dan cekatan dalam menggunakan alat, teliti dalam memberikan perawatan, dan dapat menjelaskan tindakan medik yang akan dilakukan. Pada penelitian ini pasien merasa puas dengan kinerja dokter muda saat melakukan tindakan *splinting*, dimana pasien sama sekali tidak merasakan sakit, sehingga membuat pasien merasa aman dan nyaman. Pasien merasa puas terhadap dokter muda dikarenakan juga penjelasan prosedur tindakan *splinting* yang diberikan sebelum melakukan perawatan sehingga pasien telah mengetahui terlebih dulu semua prosedur yang akan dilakukan.

Pada dimensi *reliability* (kehandalan) didapatkan hasil yang terbanyak adalah puas yaitu sebesar 59,54%. Beberapa hal yang berhubungan dengan kepuasan responden terhadap dimensi *reliability* (kehandalan) adalah dokter gigi muda melakukan tindakan *splinting* sampai selesai, dokter gigi muda melakukan tindakan *splinting* dengan serius, pasien merasakan sakit saat mengunyah makanan pada gigi yang telah di *splinting*, bahan *splinting* yang digunakan tampak natural, sakit pada gigi yang telah di *splinting* hilang, rasa tidak nyaman pada gigi yang telah di *splinting* hilang, pasien merasa nyaman pada

gigi yang telah di *splinting*, dan gigi yang telah dilakukan *splinting* mudah dibersihkan. Penelitian Annas dan Abdullah (2008) menyatakan bahwa *reliability* petugas kesehatan merupakan kemampuan dokter gigi dan perawat dalam melakukan tindakan guna memenuhi kebutuhan pasien

Pada dimensi *emphaty* (empati) didapatkan hasil yang terbanyak adalah sangat puas yaitu sebesar 51,05%. Beberapa hal yang berhubungan dengan kepuasan responden terhadap dimensi *emphaty* (empati) adalah perhatian penuh yang diberikan dokter gigi muda kepada pasien, dokter gigi muda memahami keadaan dan perasaan pasien saat melakukan tindakan *splinting*, dokter gigi muda melakukan tindakan *splinting* tanpa memandang status sosial pasien, dokter gigi muda bersikap sopan kepada pasien, serta dokter gigi muda menyapa dan menyambut pasien dengan ramah. Hal ini sejalan dengan penelitian Bata, dkk (2013) bahwa perhatian yang diberikan oleh petugas kesehatan mempunyai hubungan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap tindakan *splinting* di RSGM UMY ditinjau dari keseluruhan 5 dimensi adalah puas dengan persentase 62,63%.
2. Dimensi yang memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi adalah dimensi *assurance* (jaminan) dengan persentase 76,97%.

SARAN

1. Bagi peneliti
Pada saat melakukan penelitian, sebaiknya kriteria dalam pengambilan suatu sampel sesuai dengan karakteristik intrinsik dan ekstrinsiknya, hal ini dikarenakan agar penelitian dapat lebih valid
2. Bagi dokter gigi muda
Dokter gigi muda sebagai operator dalam menangani pasien sebaiknya perlu melatih skill dan perlu lebih memberikan rasa empati yang lebih lagi pada saat menangani pasien sehingga dapat menimbulkan rasa kepuasan pasien.
3. Bagi Rumah Sakit
RSGM UMY diharapkan mampu mempertahankan kepuasan pasien dan mampu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan memperhatikan dimensi pelayanan, yaitu *tangibility* (bukti langsung), *assurance* (jaminan), dan *reliability* (keandalan).

DAFTAR PUSTAKA

1. Jin, L.J., Armitage, G.C., Klinge, B., Lang, N.P., Tonneti, M., dan Williams, R.C. (2011). Global Oral Health Inequalities: Task Group-Periodontal Disease. *Adv Dent Res*, 23(2): 221-226
2. Carranza, Fermin A., Klokkevold, Ferry R., Newman, Michael G., dan Takei, Henry H. (2015). *Carranza's Clinical Periodontology*, 12th Edition. California: Elseiver
3. O'Dowd, LK., Durham, J., McCracken, Giles I., Preshaw

- Philip M. (2010). Patients' experience of the impact of periodontal disease. *Journal of Clinical Periodontology*, 37: 334-339
4. Gunadi, H.A., Margo, A., Burhan, L.K., Suryatenggara, F., Setiabudi, I. (1991). *Ilmu Geligi Tiruan Sebagian Lepas*. Jilid I. Jakarta: Hipokrates
 5. Mariane, S., Opod, H. and Hutagalung, B. S. P. (2014). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Perawatan Gigi Dan Mulut Di Puskesmas Bahu. *Jurnal e-Gigi (eG)*, 2.
 6. Embrik, I. S., Handayani, D., dan Nusyirwan, M. S. (2013). *Magister Manajemen Rumah Sakit*, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
 7. Permenkes. (2004). *Tentang Rumah Sakit Gigi Dan Mulut: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1173/MENKES/PER/X/2004*
 8. RSGM UMY. (2018). *Profil Rumah Sakit Gigi dan Mulut UMY*. RSGM UMY: Yogyakarta

