

**HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN RADIOGRAFI
PANORAMIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT
UNIVERSITAS ANDALAS**



SKRIPSI

**Diajukan Ke Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Andalas
Sebagai pemenuhan syarat untuk mendapatkan gelar
Sarjana Kedokteran Gigi**

Oleh :

RENI STEFANI SALSABILLA

No. BP 2111411014

Pembimbing 1: drg. Gunawan, Sp.R.K.G.Subs.R.D.P (K)

Pembimbing 2: drg. Nelvi Yohana, Sp. Ort

FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2025

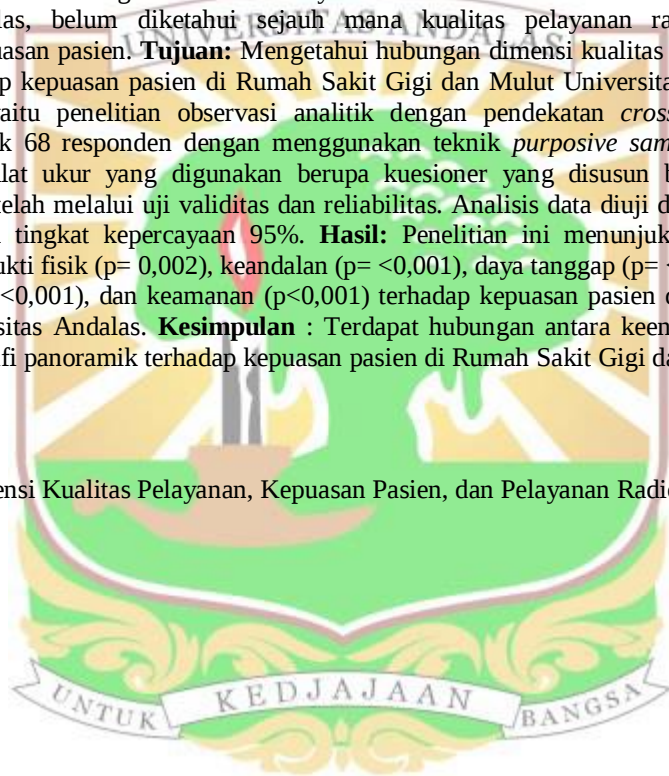
HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN RADIOGRAFI PANORAMIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT UNIVERSITAS ANDALAS

Reni Stefani Salsabilla

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan radiografi panoramik merupakan bagian penting dalam penegakan diagnosis di bidang kedokteran gigi. Kualitas pelayanan yang diberikan dalam proses pemeriksaan radiografi ini dapat memengaruhi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan 6 dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan keamanan, sering digunakan untuk mengevaluasi mutu layanan kesehatan. Di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Andalas, belum diketahui sejauh mana kualitas pelayanan radiografi panoramik memengaruhi kepuasan pasien. **Tujuan:** Mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan radiografi panoramik terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Andalas. **Metode:** Jenis penelitian yaitu penelitian observasi analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian sebanyak 68 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling* sesuai dengan kriteria inklusi. Alat ukur yang digunakan berupa kuesioner yang disusun berdasarkan dimensi SERVQUAL dan telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Analisis data diuji dengan menggunakan *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95%. **Hasil:** Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara bukti fisik ($p=0,002$), keandalan ($p<0,001$), daya tanggap ($p<0,001$), jaminan ($p<0,001$), empati ($p<0,001$), dan keamanan ($p<0,001$) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Andalas. **Kesimpulan :** Terdapat hubungan antara keenam dimensi kualitas pelayanan radiografi panoramik terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Andalas.

Kata Kunci: Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, dan Pelayanan Radiografi Panoramik.



THE RELATIONSHIP BETWEEN THE DIMENSIONS QUALITY OF PANORAMIC RADIOGRAPHIC SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION AT THE DENTAL AND ORAL HOSPITAL OF UNIVERSITAS ANDALAS

Reni Stefani Salsabilla

ABSTRACT

Background: Panoramic radiographic services play a crucial role in the diagnostic process within the field of dentistry. The quality of service provided during radiographic examinations can influence patient satisfaction. Service quality is often assessed based on six dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and safety. At the Dental and Oral Hospital of Universitas Andalas, the extent to which the quality of panoramic radiographic services affects patient satisfaction has not been previously identified. **Objective:** To determine the relationship between the dimensions of panoramic radiographic service quality and patient satisfaction at the Dental and Oral Hospital of Universitas Andalas. **Methods:** This research is an analytical observational study with a cross-sectional approach. A total of 68 respondents were selected using purposive sampling based on inclusion criteria. The measuring instrument used was a questionnaire compiled based on the SERVQUAL dimensions and had gone through validity and reliability tests. Data were analyzed using the chi-square test with a 95% confidence level. **Results:** The study showed significant relationships between all six dimensions—tangibles ($p = 0.002$), reliability ($p < 0.001$), responsiveness ($p < 0.001$), assurance ($p < 0.001$), empathy ($p < 0.001$), and safety ($p < 0.001$)—and patient satisfaction at the Dental and Oral Hospital of Universitas Andalas. **Conclusion:** There is a significant relationship between all six dimensions of panoramic radiographic service quality and patient satisfaction at the Dental and Oral Hospital of Universitas Andalas.

Keywords: Service Quality Dimensions, Patient Satisfaction, and Panoramic Radiographic Services.

