

**HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN
TINGKAT KEPATUHAN PASIEN DALAM MENJALANI
PERAWATAN SALURAN AKAR MULTI KUNJUNGAN
DI RSGM UNIVERSITAS ANDALAS**



SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar sarjana pada

Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Andalas

Oleh :

MUTIA ARIBAH MAULANA

No. BP 2111412040

Pembimbing 1 : drg. Reni Nofika, Sp.KG

Pembimbing 2 : Surma Adnan, S.K.M.,M.M

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2025

**HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT
KEPATUHAN PASIEN DALAM MENJALANI PERAWATAN
SALURAN AKAR MULTI KUNJUNGAN
DI RSGM UNIVERSITAS ANDALAS**

Mutia Aribah Maulana

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepatuhan adalah sejauh mana pasien mengikuti instruksi medis, jadwal perawatan, dan prosedur pengobatan yang diberikan oleh tenaga medis untuk mencapai hasil perawatan yang optimal. Kualitas pelayanan yang diberikan dapat memengaruhi kepatuhan pasien terhadap perawatan, termasuk perawatan saluran akar multi kunjungan. Kualitas pelayanan dapat dilihat berdasarkan 5 dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Di RSGM Universitas Andalas, belum diketahui sejauh mana kualitas pelayanan memengaruhi kepatuhan pasien. **Tujuan:** Mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepatuhan pasien dalam menjalani perawatan saluran akar di RSGM Universitas Andalas. **Metode:** Jenis penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional*. Sampel penelitian sebanyak 53 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling* sesuai dengan kriteria inklusi. Alat ukur yang digunakan berupa kuesioner yang disusun berdasarkan dimensi SERVQUAL dan MMAS-8 yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Analisis statistik menggunakan uji *Chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95%. **Hasil:** Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara bukti fisik ($p=0,008$), keandalan ($p<0,001$), daya tanggap ($p<0,038$), jaminan ($p<0,011$), dan empati ($p<0,016$) dengan tingkat kepatuhan pasien di RSGM Universitas Andalas. **Kesimpulan:** Terdapat hubungan antara kelima dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepatuhan pasien dalam menjalani perawatan saluran akar multi kunjungan RSGM Universitas Andalas.

Kata Kunci: Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Pasien, dan Perawatan Saluran Akar Multi Kunjungan.

**THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY DIMENSIONS
AND PATIENT ADHERENCE IN UNDERGOING
MULTI VISIT ROOT CANAL TREATMENT
AT RSGM ANDALAS UNIVERSITY**

Mutia Aribah Maulana

ABSTRACT

Background: Adherence refers to the extent to which patients follow medical instructions, treatment schedules, and treatment procedures provided by medical personnel to achieve optimal treatment outcomes. The quality of service can influence patient adherence with treatment, including multi visit root canal treatment. Service quality can be assessed based on five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. At RSGM University Andalas, it is unclear to what extent service quality influences patient adherence. **Objective:** To determine the relationship between service quality dimensions and patient adherence levels in undergoing root canal treatment at RSGM University Andalas. **Methods:** This study employed a cross-sectional design. The study sample consisted of 53 respondents selected using purposive sampling according to inclusion criteria. The measurement tool used was a questionnaire based on the SERVQUAL and MMAS-8 dimensions, which had undergone validity and reliability testing. Statistical analysis was performed using the Chi-square test with a 95% confidence level. **Results:** This study showed that there was a relationship between tangible ($p=0.008$), reliability ($p<0.001$), responsiveness ($p<0.038$), assurance ($p<0.011$), and empathy ($p<0.016$) with patient adherence at RSGM Andalas University. **Conclusion:** There is a relationship between the five dimensions of service quality and patient adherence in undergoing multi visit root canal treatment at RSGM Andalas University.

Keywords: Service Quality Dimensions, Patient Adherence, and Multi Visit Root Canal Treatment