

# Analisis Hubungan Kualitas Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien pada Dokter Gigi Muda di RSGM Universitas Andalas Tahun 2023 = Analysis of the Relationship between the Quality Dental and Oral Health Services on Patient Satisfaction and Patient Trust of Dental Preclinical Students at RSGM Universitas Andalas in 2023

Sitti Ashari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920530552&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Saat ini masalah yang sering dihadapi rumah sakit pada umumnya yaitu belum mampu memberikan apa yang sebenarnya yang diharapkan pasien. Kurangnya kepedulian dan lambatnya penanganan dari pelaku kesehatan juga menjadi kendala mengapa pelayanan rumah sakit. Pasien menuntut sikap terhadap kepuasan pasien terhadap kualitas dan kepercayaan kepada pemberi jasa layanan. RSGM UNAND merupakan rumah sakit kesehatan gigi dan mulut dibawah naungan Fakultas Kedokteran Gigi UNAND yang memiliki mahasiswa profesi atau dokter gigi muda. Setiap tindakan dokter gigi muda masih berada dibawah supervisi dokter pembimbingnya. Dokter gigi muda yang menjalani pendidikan harus tetap memberikan perawatan sesuai keluhan dan diagnosis pasien tetapi juga harus menyelesaikan *treatment* kasus yang telah ditetapkan dalam menyelesaikan pendidikan. Dalam studi pre klinik tentunya ini menjadi tantangan bagi dokter gigi muda maupun pihak RSGM UNAND untuk memberikan layanan yang berkualitas sehingga pasien dapat percaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien pada dokter gigi muda di RSGM Universitas Andalas. Penelitian kuantitatif menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional* dengan menggunakan 228 sampel yang ditentukan dengan teknik *accidental sampling*. Dari hasil data analisis secara univariat dan *path analysis* ditemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien ( $p$  value=  $<0,001$ ,  $B=47,7\%$ ), hubungan kualitas layanan yang signifikan terhadap kepuasan pasien ( $p$  value=  $<0,001$ ,  $B=37,4\%$ ), hubungan kepuasan layanan yang signifikan terhadap kepercayaan pasien ( $p$  value=  $<0,001$ ,  $B=32,2\%$ ), dan hubungan kepuasan pasien signifikan sebagai mediator pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan pasien ( $p$  value=  $<0,001$ ,  $B=12\%$ ).

.....Currently, the problem that hospitals often face in general is that they have not been able to provide what patients actually expect. The lack of concern and slow handling of health actors is also an obstacle to why hospital services. Patients demand an attitude towards patient satisfaction with quality and trust in service providers. RSGM UNAND is a dental and oral health hospital under the auspices of the Faculty of Dentistry UNAND which has dental preclinical students. Every action of dental preclinical students is still under the supervision of his supervising doctor. Dental preclinical students undergoing education must continue to provide treatment according to the patient's complaints and diagnosis but also must complete the case treatment that has been determined in completing education. In pre-clinical studies, of course, this is a challenge for dental preclinical students and the RSGM UNAND to provide quality services so that patients can trust. This study aimed to determine the effect of the quality of oral health services on patient satisfaction

and trust in dental preclinical students at RSGM Universitas Andalas. Quantitative research using descriptive research with a cross sectional approach using 228 samples determined by accidental sampling technique. From the results of univariate data analysis and path analysis, it was found that there is a significant relationship between service quality and patient trust (p value = <0.001, B = 47.7%), a significant relationship between service quality and patient satisfaction (p value = <0.001, B = 37.4%), a significant relationship between service satisfaction and patient trust (p value = <0.001, B = 32.2%), and a significant relationship between patient satisfaction as a mediator of the effect of service quality on patient trust (p value = <0.001, B = 12%).