

## HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU DENGAN KEPUASAN PASIEN PENGGUNA LAYANAN TELEDENTISTRY DI RSGM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Chindy Alifa Ilmazura<sup>1</sup>, Sri Widiati<sup>2</sup>, Julita Hendrartini<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Prodi S2 Ilmu Kedokteran Gigi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

<sup>2</sup> Departemen Ilmu Kedokteran Gigi Pencegahan dan Ilmu Kesehatan Gigi  
Masyarakat, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

### INTISARI

**Latar Belakang :** *Teledentistry* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam perawatan, konseling, edukasi, untuk meningkatkan kesehatan gigi dan mulut dimasa pandemi covid 19. Layanan *teledentistry* sebagai media konsultasi kesehatan gigi dan mulut perlu memperhatikan kualitas layanan dan karakteristik individu yang menjadi determinan utama pada pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas layanan dan karakteristik individu dengan kepuasan pasien pengguna layanan *teledentistry*.

**Metode Penelitian:** Jenis penelitian *cross sectional*. Teknik pengambilan subyek menggunakan *simple random sampling*. Jumlah responden sebanyak 125 responden. Instrumen penelitian menggunakan *servqual* dengan skala *likert* dan instrumen kepuasan pasien dengan skala *likert*. Responden mengisi data karakteristik individu yang terdiri dari umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji kolerasi *pearson* dan uji regresi linear berganda.

**Hasil :** Uji kolerasi *Pearson* menunjukkan bahwa terdapat hubungan kualitas layanan ( $p= 0,001$ ) dan umur dengan kepuasan pasien ( $p= 0,001$ ) serta tidak terdapat hubungan jenis kelamin ( $p= 0,076$ ), tingkat pendidikan ( $p= 0,542$ ) dan pekerjaan ( $p=0,363$ ) dengan kepuasan pasien pengguna layanan *teledentistry*. Hasil Uji regresi linear berganda menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara kualitas layanan ( $\beta= 0,126$ ;  $p= 0,001$ ) dan umur ( $\beta= -0,044$ ;  $0,025$ ) dengan kepuasan pasien pengguna layanan *teledentistry* di RSGM Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

**Kesimpulan :** Semakin baik kualitas layanan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, semakin muda umur maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Tidak terdapat pengaruh jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan terhadap kepuasan pasien pengguna layanan *teledentistry* di RSGM Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Kata kunci: Kualitas layanan, karakteristik individu, kepuasan pasien, *teledentistry*

## RELATIONSHIP BETWEEN THE SERVICE QUALITY AND INDIVIDUAL CHARACTERISTIC TO PATIENT SATISFACTION USING TELEDENTISTRY SERVICES AT RSGM MUHAMMADIYAH UNIVERSITY YOGYAKARTA

Chindy Alifa Ilmazura<sup>1</sup>, Sri Widiati<sup>2</sup>, Julita Hendrartini<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Master of Dental Science Program, Faculty Of Dentistry, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

<sup>2</sup>Department of Preventif and Community Dentistry, Faculty of Dentistry, Gadjah Mada University, Yogyakarta

### ABSTRACT

**Background:** Teledentistry utilizes information and communication technology in treatment, counseling, education, and public awareness to improve dental and oral health. Teledentistry serves as a medium for dental and oral health consultations expected to maintain service quality and individual characteristics, which are the main determinants of health services that affect patient satisfaction. Study aimed to identify the relationship between service quality and individual characteristics, and patient satisfaction using teledentistry services.

**Research Method:** This research is crosssectional. Subject selection technique using simple random sampling. The number of respondents was 125 respondents. Patients filled out a service quality questionnaire with a Likert scale and a patient satisfaction questionnaire using a teledentistry service with a Likert scale. Respondent fill out individual characteristics consisting of age, gender, level of education, and occupation. Data analysis in this study used the Pearson correlation test and multiple linear regression tests.

**Results:** Pearson correlation test indicated a correlation between service quality ( $p=0,001$ ) and age with patient satisfaction ( $p=0,001$ ), and there is no relationship between gender ( $p=0,076$ ), level of education ( $p=0,542$ ) and occupation ( $0,363$ ) with satisfaction patients using teledentistry services. Multiple linear regression test yielded significant relationship between service quality ( $\beta=0.126$ ;  $p=0.001$ ) and age ( $\beta=-0.044$ ;  $0.025$ ) toward patient satisfaction using teledentistry services at RSGM Muhammadiyah University Yogyakarta.

**Conclusion:**Enhanced service quality contribute to higher level patient satisfaction, the older the age, the lower the level of patient satisfaction. To effect of gender, level of education, and occupation on patient satisfaction using teledentistry services at RSGM Muhammadiyah University Yogyakarta.

**Keywords:** Service quality, individual characteristics, patient satisfaction, teledentistry