

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN PENGGUNAAN  
LAYANAN KESEHATAN GIGI DI PUSKESMAS KOTA  
PADANG**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**AZRI DARMA**

**1210342005**

**Pembimbing I : Prof. Fadil Oenzil, P.hd, Sp.GK**

**Pembimbing 2 : drg. Hidayati, MKM**

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**2017**

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI  
UNIVERSITAS ANDALAS PADANG  
Skripsi, Januari 2017  
AZRI DARMA, 1210342005**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN PENGGUNAAN LAYANAN  
KEHATAN GIGI DI PUSKESMAS KOTA PADANG**

**ix + 59 Halaman + 6 Tabel + 5 Gambar + 11 Lampiran**

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Tingginya penyakit gigi dan mulut belum diimbangi dengan pemanfaatan unit pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang tersedia terutama di tingkat pelayanan dasar seperti puskesmas. Rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan disebabkan oleh mutu pelayanan yang kurang seperti jumlah dan jenis sarana dan prasarana yang tersedia, keterbatasan tenaga, ketersediaan pelayanan dan manajemen puskesmas yang belum baik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan penggunaan layanan kesehatan gigi di Puskesmas Kota Padang.

**Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan rancangan penelitian *cross sectional*, yang mempelajari hubungan mutu pelayanan dengan penggunaan layanan kesehatan gigi di Puskesmas Kota Padang. Variabel bebas merupakan mutu pelayanan dari dimensi kepuasan pasien, sedangkan variabel terikat yaitu penggunaan pelayanan kesehatan gigi dengan kategori puskesmas kunjungan rata-rata  $< 9$  per hari dan kunjungan rata-rata  $\geq 9$  per hari. Pengambilan sampel secara *random sampling* dengan total jumlah sampel 131 responden. Alat ukur dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari 28 pertanyaan tentang kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi di puskesmas.

**Hasil :** Hasil uji chi-square didapatkan nilai  $p > 0,05$  terhadap beberapa variabel dimensi kepuasan. Terdapat hubungan yang signifikan antara beberapa variabel mutu pelayanan (tempat parkir yang luas; tempat parkir yang bersih; pemeriksaan gigi selalu dilakukan oleh dokter; petugas loket memberi pelayanan yang ramah; dan dokter mau mendengarkan keluhan pasien) dengan penggunaan layanan kesehatan gigi di Puskesmas Kota Padang.

**Kesimpulan:** Terdapat hubungan yang signifikan antara beberapa variabel dimensi kepuasan (tempat parkir yang luas; tempat parkir yang bersih; pemeriksaan gigi selalu dilakukan oleh dokter; petugas loket memberi pelayanan yang ramah; dan dokter mau mendengarkan keluhan pasien) dengan penggunaan layanan kesehatan gigi di Puskesmas Kota Padang.

**Kata Kunci:** Mutu pelayanan, Dimensi kepuasan, Penggunaan layanan kesehatan gigi, Puskesmas.

**FACULTY OF DENTISTRY  
ANDALAS UNIVERSITY, PADANG  
Undergraduate Thesis, January 2017  
AZRI DARMA, 1210342005**

**THE RELATIONSHIP BETWEEN THE SERVICE QUALITY AND THE  
UTILITY OF DENTAL HEALTH SERVICES AT PUSKESMAS OF  
PADANG CITY**

*ix + 59 Pages + 6 Tables + 5 Figures + 11 Appendixes*

**ABSTRACT**

**Background:** *The rise of dental and mouth diseases have not been balanced yet by the utilization of dental and mouth health care units which are available, especially at the level of basic services such as health centers (Puskemas). The low utilization of health services are due to the lack of service quality such as the number and kinds of facilities and infrastructure available, limited manpower, availability of services and management of health centers that have not been good yet. The aim of this study is to determine the relationship between service quality and the utility of dental services at Puskesmas of Padang City.*

**Method:** *This study is a survey research with cross sectional design, which studies the relationship of service quality with the use of dental services at Puskesmas of Padang City. The independent variable is the service quality of the patient satisfaction dimensions, while the dependent variable is the use of dental health services with categories of health centers that are average visits <9 per day and  $\geq 9$  per day. Samples have been taken with Random sampling with total samples of 131 respondents. The instruments used in the study were questionnaires consisting of 28 questions about patient satisfaction toward the quality of dental health services at Puskesmas.*

**Results:** *The results of chi-square test showed  $p$  value  $> 0.05$  on some variable dimensions of satisfaction. There were some significant relationships between some variables of service quality (the large parking area; hygienic park; assessment of dental health always done by a doctor, the friendly services by clerks; and a doctor willing to listen to the patient complaints) and the use of dental health services at Puskesmas of Padang City.*

**Conclusion:** *There is a significant relationship between several variables dimensions of satisfaction (the large parking area; hygienic park; assessment of dental health always done by a doctor, the friendly services by clerks; and a doctor willing to listen to the patient complaints) and the use of dental health services at Puskesmas of Padang City.*

**Keywords:** *Service quality, Dimension satisfaction, utility of dental services, the health center.*