

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN POLI GIGI PUSKESMAS DI KECAMATAN
GUGUK PANJANG KOTA BUKITTINGGI**

SKRIPSI



OLEH :

REZZA MARIETHA ZULMI

1311412002

Pembimbing I : Dr. Denas Symond, MCN

Pembimbing II : drg. Susi, M.KM

FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2017

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN POLI GIGI PUSKESMAS DI KECAMATAN GUGUK PANJANG KOTA BUKITTINGGI

Rezza Marietha Zulmi, Denas Symond, Susi

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan kesehatan yang efektif tidak hanya diukur dari sudut pandang ahli, tapi dari sudut pandang pasien juga perlu dipertimbangkan. Sikap masyarakat yang semakin kritis dan sadar akan kualitas pelayanan kesehatan juga menuntut penyelenggara pelayanan untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi.

Metode : Desain Penelitian ini adalah *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel pada populasi diketahui dengan jumlah subjek 106 responden. Data dianalisis dengan *Chi-Square* pada *p-value* < 0,05.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan pasien menyatakan mutu pelayanan Poli Gigi Puskesmas di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi baik (80,2%). Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan bermakna antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien poli gigi. Dimensi-dimensi yang berhubungan dengan kepuasan adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Analisis Diagram Kartesius menyatakan bahwa terdapat aspek yang belum memuaskan pasien dan harus diperbaiki yaitu kebersihan dan keindahan gedung puskesmas, kebersihan dan kenyamanan ruang praktek poli gigi, dan kecukupan alat.

Kesimpulan : Terdapat hubungan antara dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien poli gigi puskesmas. Aspek-aspek pelayanan yang berada pada Kuadran I harus diperbaiki.

Kata Kunci : mutu pelayanan, kepuasan pasien, diagram kartesius

RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND SATISFACTION OF PRIMARY HEALTH CARE DENTAL PATIENT IN DISTRICT OF GUGUK PANJANG BUKITTINGGI

Rezza Marietha Zulmi, Denas Symond, Susi

ABSTRACT

Background : Health care service can be assured deliver effectively not only from experts' viewpoint, but also from patients' perspective as well. Along with the more of people's critical thinking and the important of health care quality demand providers to always give better services that can meet patients satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship of the dimensions of quality of service with dental patient satisfaction in primary health care district of Guguk Panjang, Bukittinggi.

Method : Method used in this study is cross sectional design. The sampling of the research were in known population with total subjects of 106 respondents. The data were analyzed by Chi-Square test on a p-value of 0.05.

Results : Results showed that most of respondents state the quality service of oral health care in primary health care in district of Guguk Panjang Bukittinggi are good (80,2%). Statistically, there is significant relationship between quality service and patient satisfaction. The dimensions that associate are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Cartesian diagram showed that there's still some attributes that haven't meet patients satisfaction and need to be fixed which consists of building and dental section's appearance and sanitation, also the sufficient of dental equipments.

Conclusion : This research shows that there is significant relationship between quality service and dental patient satisfaction. Attributes which are in Quadrant I need to be evaluated and repaired.

Keywords : quality of service, patient satisfaction, cartesian diagram