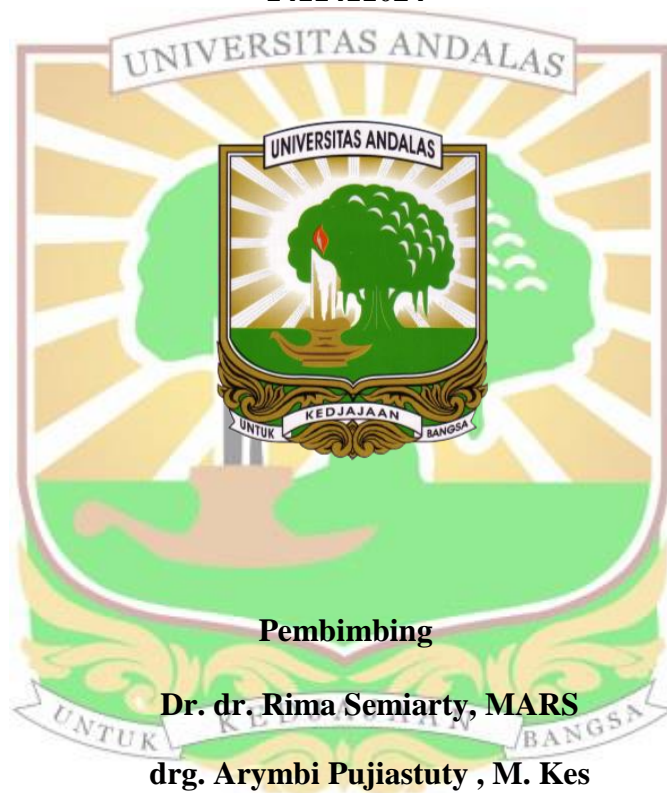


**HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
DENGAN MINAT PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN
KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLI GIGI PUSKESMAS
TERAKREDITASI UTAMA KOTA PADANG**

OLEH :

LAURA JASANDES

1411411024



**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2018**

**HUBUNGAN DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
DENGAN MINAT PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN
KESEHATAN GIGI DAN MULUT DI POLI GIGI PUSKESMAS
TERAKREDITASI UTAMA KOTA PADANG**

Laura Jasanddes*, Rima Semiarty, Arymbi Pujiastuty****

ABSTRAK

Latar Belakang: Salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam pembangunan kesehatan di Indonesia adalah upaya dalam memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan. Baik dan buruknya suatu kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi pasien sebagai pengguna jasa pelayanan. Persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan pada suatu fasilitas kesehatan dapat mempengaruhi minat pasien dalam melakukan pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan.

Metode: Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik observasional dengan desain *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *consecutive sampling* dengan jumlah subjek sebanyak 78 responden. Analisis statistik menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat kepercayaan 95%.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara dimensi tampilan fisik (Pvalue = 0,000), dimensi kehandalan (Pvalue = 0,000), dimensi daya tanggap (Pvalue = 0,000), dimensi jaminan (Pvalue = 0,013), dan dimensi empati (Pvalue = 0,017) dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Terakreditasi Utama Kota Padang

Kesimpulan: Adanya hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poli Gigi Puskesmas Terakreditasi Utama Kota Padang.

Kata kunci : Dimensi kualitas pelayanan, persepsi pasien, minat pemanfaatan ulang.



**RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND INTEREST
OF DENTAL AND ORAL HEALTH SERVICE RE-UTILIZATION
IN POLYCLINIC OF ACCREDITED PRIMARY HEALTHCARE
IN PADANG CITY**

Laura Jasanddes*, Rima Semiarty, Arymbi Pujiastuty****

ABSTRACT

Background : *One of the thing to focus on health development is repairing health service quality. Service quality can be scored based on patients perception as service users. The perception will influence patients intereset on re-utilizing the health service.*

Method : *This research was observational cross-sectional analytical study. Sample was collected by using consecutive sampling to get 78 respondents. Statistical analysis was using chi-square test with 95 % confidence level.*

Results : *The study showed that there was relationship between physical appearance ($p = 0.000$), competency ($p = 0.000$), responsiveness ($p = 0.000$), guarantee ($p = 0.013$) and emphaty ($p = 0.017$) with the interest of dental and oral health service re-utilization in dental polyclinic of accredited primary healthcare in Padang City.*

Conclusion : *There was relationship between service quality and interest of dental and oral health service re-utilization in dental polyclinic of accredited primary healthcare in Padang City.*

Keywords : *Service quality, patients perception, interest of re-utilization*

