

**SKRIPSI**

**DIMENSI MUTU TERHADAP PEMANFAATAN PELAYANAN POLI GIGI  
DI PUSKESMAS**



**OLEH:**

**CHINDY DWI MAYANG SARI**

**1711412009**

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2022**

**DIMENSI MUTU TERHADAP PEMANFAATAN PELAYANAN POLI GIGI  
DI PUSKESMAS**



**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2022**

# DIMENSI MUTU TERHADAP PEMANFAATAN PELAYANAN POLI GIGI DI PUSKESMAS

Chindy Dwi Mayang Sari

## ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku. Indikator mutu pelayanan dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat-obatan, peralatan kesehatan dan sarana penunjang lainnya. Faktor yang dapat mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan diantaranya tingkat pendidikan, pengetahuan, pendapatan, dan akses. Tujuan penulisan untuk mengetahui pengaruh mutu terhadap pemanfaatan pelayanan poli gigi di puskesmas dan untuk mengetahui gambaran dimensi mutu yang banyak mempengaruhi pemanfaatan pelayanan poli gigi di puskesmas. Metode penulisan ini yaitu dengan mengkaji berbagai referensi yang berkaitan dengan lima jenis dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Hasil dari penulisan ini yaitu sebagian besar dari literatur yang dijumpai menyatakan bahwa dimensi *tangible*, *reliability*, dan *emphaty* berhubungan signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Pada dimensi *tangible* banyak dipengaruhi oleh sarana dan prasarana seperti kelengkapan alat-alat, tampilan gedung yang bagus serta tampilan petugas yang rapi. Pada dimensi *reliability* dipengaruhi oleh kompetensi petugas (dokter gigi dan perawat gigi) dan hasil pekerjaan petugas yang bagus dalam memberikan pelayanan. Pada dimensi *emphaty* dipengaruhi oleh sikap petugas dalam memberikan perhatian secara individu kepada setiap pasien. Kesimpulan dari penulisan ini yaitu mutu dapat mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi, sehingga disarankan pihak penyedia pelayanan kesehatan lebih meningkatkan seluruh aspek mutu yang terkait.

**Kata kunci:** Dimensi mutu, pemanfaatan pelayanan



## ***DIMENSION OF QUALITY SERVICE ON UTILIZATION DENTAL CLINIC AT PUBLIC HEALTH CENTER***

**Chindy Dwi Mayang Sari**

### **ABSTRACT**

*The quality of health services is the degree of perfection of health services by applicable regulations. Service quality indicators are influenced by the quality of physical facilities, types of available personnel, medicines, medical equipment, and other supporting facilities. Factors that can affect the utilization of health services include the level of education, knowledge, income, and access. The purpose of writing is to determine the effect of quality on the utilization of dental poly services at the public health center and to describe the quality dimensions that influence the utilization of dental poly services at the public health center. This writing method is by reviewing various references related to the five dimensions of the quality of health services, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The result of this paper is that most of the literature found states that the dimensions of tangible, reliability, and empathy are significantly related to the utilization of health services. In the tangible dimension, it is much influenced by facilities and infrastructure such as the completeness of the tools, a good appearance of the building and the appearance of a neat officer. In the dimension of reliability, it is influenced by the competence of officers dentists and dental nurses and the results of good work by officers in providing services. The empathy dimension is influenced by the attitude of the officers in giving individual attention to each patient. This paper concludes that quality can affect the utilization of dental health services, so it is recommended that health service providers improve all related quality aspects.*

**Keywords:** *Dimensions of quality, service utilization*



