

**JURUSAN KEDOKTERAN GIGI
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN
PURWOKERTO
2019**

INTISARI

DEWI SARTIEKA PUTRI

HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT DENGAN MINAT PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN DI POLI GIGI PUSKESMAS KABUPATEN BANYUMAS

Puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan di tingkat kecamatan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dengan kualitas yang baik. Kualitas jasa pelayanan kesehatan ditentukan dari lima dimensi *service quality* yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan merupakan bentuk dari keyakinan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan yang kemudian akan mempengaruhi keputusan dan minat pasien untuk berkunjung berikutnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan di poli gigi puskesmas di Kabupaten Banyumas. Jenis penelitian ini adalah observasi analitik dengan rancangan penelitian *cross sectional study*. Teknik pengambilan sampel puskesmas menggunakan *purposive sampling* dan pengambilan sampel responden menggunakan teknik *simple random sampling*. Penelitian dilakukan di 8 lokasi sampel puskesmas di Kabupaten Banyumas dengan jumlah responden sebanyak 95 orang. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner *SERVQUAL*. Analisis bivariat menggunakan uji *chi-square* dilanjutkan dengan uji koefisien kontingensi. Hasil menunjukkan terdapat hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yaitu dimensi keandalan ($p=0,049$), ketanggapan ($p=0,001$), jaminan ($p=0,000$) dan empati ($p=0,000$), sedangkan tidak terdapat hubungan persepsi pasien tentang dimensi bukti fisik ($p=0,122$) dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan di poli gigi puskesmas di Kabupaten Banyumas. Simpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan di poli gigi puskesmas di Kabupaten Banyumas.

Kata Kunci : Persepsi, pelayanan kesehatan gigi dan mulut, puskesmas, kualitas pelayanan, minat pemanfaatan ulang

Kepustakaan : 63 (1997-2018)

**DEPARTMENT OF DENTAL MEDICINE
FACULTY OF MEDICINE
JENDERAL SOEDIRMAN UNIVERSITY
PURWOKERTO
2019**

ABSTRACT

DEWI SARTIEKA PUTRI

THE RELATIONS OF PATIENT'S PERCEPTIONS ABOUT QUALITY OF DENTAL AND ORAL HEALTH SERVICES WITH REVISIT INTEREST IN DENTAL POLYCLINIC OF PUBLIC HEALTH CENTER IN BANYUMAS DISTRICT

Public Health Center as a health service facility at the sub-district level is responsible for the provision of good quality public health services. The quality of health services is determined from five dimensions of service quality, such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. Patient's perception of the quality of health services is a form of patient's trust in the health services that are obtained which will then influence patient's decisions and interests for their next visit. The purpose of this study was to determine the relationship of patient's perceptions about the quality of dental and oral health service with revisit interest of services in the dental polyclinic in Banyumas District. This type of research was analytic observation with a cross sectional study design. The public health center sampling technique used purposive sampling and for the respondent sampling used simple random sampling method. The study was conducted in 8 sample locations of public health centers in Banyumas District with 95 respondents. The research instrument used the SERVQUAL questionnaire. Bivariate analysis used chi-square test followed with contingency coefficient. The results showed that there was a correlation between patient's perceptions of the quality of dental and oral health services, such as reliability ($p=0,049$), responsiveness ($p=0,001$), assurance ($p=0,000$) and empathy ($p=0,000$), whereas there was no relationship between patient's perceptions tangible dimension ($p=0,122$) with a revisit interest of services in the dental polyclinic in the Banyumas Regency. The conclusion of this study, there is a correlation between patient's perceptions about the quality of dental and oral health services with a revisit interest of services in the dental polyclinic in Banyumas Regency.

Keywords : *Perceptions, dental and oral health services, public health center, service quality, revisit interest*

Literature : 63 (1997-2018)