

PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS

CIMAHI SELATAN

Natasya Ariska Salsabila¹⁾, Sri Mulyanti²⁾

ABSTRAK

Tuntutan masyarakat akan pelayanan dibidang kesehatan semakin meningkat setiap tahunnya. Untuk mengantisipasi hal tersebut maka penting untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Cimahi Selatan. Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang sudah pernah melakukan kunjungan dan mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Cimahi Selatan sebanyak 70 orang dengan teknik pengambilan sampel secara purposive sampling , kemudian data yang diperoleh dianalisis seara statistik dengan menggunakan uji statistik *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Puskesmas Cimahi Selatan ada pada kategori puas yaitu dimensi kehandalan sebesar 77,1% , daya tanggap 65,6% , kejelasan 71,4% , empati 78,6% dan bukti fisik 80,0%. Hasil analisis statistik menunjukkan nilai Asymp.Sig 0.001<0,05 yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Cimahi Selatan dan terdapat kecendrungan pasien yang berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Cimahi Selatan sebesar 89,9%.

Kata Kunci : Mutu pelayanan , Minat kunjungan ulang , Puskesmas

¹⁾ ²⁾ Jurusan Keperawatan Gigi Poltekkes Kemenkes Bandung

**THE INFLUENCE OF QUALITY OF TOOTH AND MOUTH HEALTH
SERVICE ON REPEAT VISITS INTERSER OF PUSKESMAS CIMAHI
SELATAN**

Natasya Ariska Salsabila¹⁾ , Sri Mulyanti²⁾

ABSTRACT

Public demand for services in health sector is increasing every year. To anticipate this, it is important to maintain the quality of the services provided. Therefore, this study aims to determine how the influence of the quality of dental and oral health services on the patient's interest in repeat visits at Puskesmas Cimahi Selatan. The sampling in this study using purposive sampling as much as 70 people who had visited and received dental and oral health services at Puskesmas Cimahi Selatan and statistically analyzed using the Chi-Square test. The results showed that the quality of dental and oral health services at Puskesmas Cimahi Selatan was in the satisfied category, the reliability dimension 77.1%, responsiveness 65.6%, clarity 71.4%, empathy 78.6% and physical evidence 80.0 %. The quality of dental and oral health services at Puskesmas Cimahi Selatan was in the satisfied category and the statistical results analysis showed that Asymp.Sig Value is $0.001 < 0.05$ means a significant effect between the quality of dental and oral health services on the interest in repeat visits patients at Puskesmas Cimahi Selatan and there was a tendency for patients who were interested in making repeat visits to Puskesmas Cimahi Selatan that is equal to 89,9%.

Keywords : Quality of service , Interest in revisiting , Puskesmas

¹⁾ ²⁾ Dental Hygienist Department of Health Polytechnic Bandung