

## Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Brimedika Semarang

Khaleda Shafirattunnisa<sup>1</sup>, Retno Kusniati<sup>2</sup>, Dwi Windu Kinanti Arti<sup>3</sup>  
Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Semarang  
Email : [khaledashafira19@gmail.com](mailto:khaledashafira19@gmail.com)

### Abstrak

**Pendahuluan:** Kualitas pelayanan adalah bentuk pengukuran terhadap nilai layanan yang diterima oleh konsumen, dan kepuasan adalah perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya. Tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari kualitas pelayanan kesehatan. Survei awal menunjukkan enam dari sepuluh pasien masih mengeluhkan komunikasi dan perhatian yang diberikan petugas belum maksimal. **Tujuan Penelitian:** Mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Klinik Brimedika Semarang. **Metode Penelitian:** *Observasional analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Sampel diambil menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 50 responden, dari bulan April-Mei 2017. Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner terdiri dari 22 item pertanyaan terstruktur berdasarkan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Analisis data menggunakan uji *Spearman Rho Correlation* dengan signifikansi 95%. **Hasil Penelitian:** Nilai korelasi dimensi bukti fisik yaitu 0,479, dimensi kehandalan 0,728, daya tanggap 0,808, jaminan 0,479, dan empati 0,645 dengan nilai signifikansi  $p=0,00$ . **Simpulan:** Ada hubungan yang signifikan antara keseluruhan dimensi kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut dengan kepuasan pasien di Klinik Brimedika Semarang. Dimensi dengan tingkat korelasi sangat kuat adalah dimensi daya tanggap.

**Kata kunci :** Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, klinik



## Correlation Between Service Quality of Dental Healthcare and Patients Satisfaction at Brimedika Semarang Clinic

Khaleda Shafiratunnisa<sup>1</sup>, Retno Kusniati<sup>2</sup>, Dwi Windu Kinanti Arti<sup>3</sup>  
Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Muhammadiyah Semarang  
Email : [khaledashafira19@gmail.com](mailto:khaledashafira19@gmail.com)

### Abstract

**Introduction:** Quality of service is a measurement of service received by the consumers, and satisfaction is the ratio between the perception of perceived service with expected service. The level of patient satisfaction can be seen from the quality of health services. The aim of this study is to know the correlation between the service quality of dental healthcare and patient satisfaction at Brimedika Semarang Clinic. The earlier survey shows that six from ten patients still complain about the communication between patient and health care servers and attention that haven't served maximally. **Method:** This research is an observational analytic study with cross sectional approach. The populations are patient had Samples taken using accidental sampling technique counted 50 respondents from April-Mei 2017. The data were collected by questionnaire 22 questions were used based on dimension of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were analyzed using *Spearman Rho Correlation* test with significance level 95%. **Results:** Correlation value of tangible is 0,479, reliability 0,728, responsiveness 0,808, assurance 0,479, dan empathy 0,645 with significance level  $p=0,00$ . **Conclusion :** There was a significant correlation between the service quality of dental healthcare and patient satisfaction at Brimedika Semarang Clinic and the dimension of service quality that had a very strong correlation with the satisfaction was responsiveness.

**Keywords :** Service Quality, Patient Satisfaction, Clinic

