

Korelasi kepuasan pengguna pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap mutu pelayanan kesehatan di poli gigi puskesmas jakarta pusat  
= Correlation between satisfaction of dental and oral health service user and the service quality in dental clinic of puskesmas at central jakarta

Raden Aqsa Aditya Gunadarma, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20367563&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Perubahan sistem pelayanan kesehatan yang terjadi di Jakarta menyebabkan peningkatan pengguna pelayanan kesehatan yang berdampak pada ketidakpuasan pasien.

Tujuan: Penelitian ini untuk mengetahui korelasi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Poli Gigi Puskesmas Jakarta Pusat.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain studi potong lintang dengan menggunakan 92 sampel yang diberikan kuisioner. Uji non-parametik Spearman digunakan untuk mengetahui seberapa kuat korelasi yang ada.

Hasil: Terdapat 15 item pada variabel mutu pelayanan yang memiliki nilai  $p < 0,05$ .

Kesimpulan: Terdapat 13 item yang memiliki korelasi positif sangat kuat, dan 2 item memiliki korelasi positif yang kuat.

.....System changing in health service that's happening in Jakarta increase dental and oral health service user number which may cause unsatisfied patient.

Objective: The purpose of this study is to know how strong the correlation between patient satisfaction and the service quality in Poli Gigi Puskesmas Jakarta Pusat is.

Method: A quantitative study with a cross-sectional design was used in this study and there were 92 respondents which have been given questionnaire. Spearman's non-parametric test was used to know how strong the correlation is.

Result: 15 items from service quality variables had  $p\text{-value} < 0,05$ .

Conclusion: There're 13 items that show very-strong positive correlation, and 2 items show strong correlation.