

# Determinan persepsi mutu pelayanan kesehatan gigi pasien Puskesmas Ciputat dan Klinik Syarif Hidayatullah Kecamatan Ciputat Kabupaten Tangerang tahun 2005 : Kajian khusus menurut status pembayaran

Emmy Hastuti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=85490&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Saat ini belum banyak informasi tentang persepsi mutu pelayanan kesehatan gigi. Penelitian ini bertujuan : memperoleh gambaran perbedaan pola persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan gigi antara pasien Puskesmas Ciputat dan Klinik Syahid di Kecamatan Ciputat Kabupaten Tangerang.

Metode penelitian : analitik, dengan pengambilan data secara cross sectional, menggunakan uji statistik Chi-Square, analisis trend, analisis diagram Kartesius Service Quality.

Hasil penelitian : Secara statistik dengan uji Chi-Square tidak ada hubungan bermakna antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan gigi Puskesmas Ciputat dan Klinik Syahid, pembayaran, umur, pendidikan, pendapatan dan kebutuhan pelayanan. Namun ada perbedaan trend yang menarik. Pasien bayar sendiri, di Puskesmas Ciputat cenderung menilai pelayanan Bermutu, di Klinik Syahid Ciputat Kurang Bermutu. Adapun pasien asuransi, di Klinik Syahid cenderung menilai Bermutu. Pada pasien golongan umur yang lebih tua (>35 tahun) cenderung menilai Kurang Bermutu dan pendapatannya tinggi (> Rp.710.000.-). Ada perbedaan trend pada kedua tempat pelayanan: mereka yang menilai Bermutu di Puskesmas lebih banyak yang pendapatan rendah (Rp.710.000.-), sedangkan di Klinik Syahid Ciputat lebih banyak yang pendapatan tinggi. Ada perbedaan trend pasien Scaling di Puskesmas lebih banyak yang menyatakan kurang bermutu. Dari analisa diagram kartesius Dimensi Fisik, Dimensi Keandalan, Dimensi Daya Tanggap, Dimensi Jaminan. Dimensi Empati, dapat dijadikan pedoman untuk perbaikan mutu pelayanan kesehatan gigi di kedua tempat tersebut. Dari diagram kartesius dimensi fisik di kedua tempat ada perbedaan yaitu tenaga kesehatan yang berpakaian rapi, di Puskesmas Ciputat dianggap sudah berlebihan, sementara di Klinik Syahid Ciputat dianggap sebagai prestasi yang perlu dipertahankan. Kemungkinan perbedaan tersebut disebabkan oleh adanya perbedaan tingkat pendidikan tinggi (SMA keatas) dan pendapatan tinggi (>Rp.710.000.) jauh lebih banyak pada Klinik Syahid Ciputat dari pada di Puskesmas Ciputat. Demikian pula adanya perbedaan pada Dimensi lainnya.

<hr><i>At present, information quality of dental health services has been seen as inadequate.

Research aim: to analyze differences in pattern of patients perceptions on service quality perception in Dental Service, between specifically patients of Puskesmas Ciputat and Clinic of Syahid, both in Ciputat Sub district of Tangerang Regency.

Research Method: analytical before - after, with intake of data by Cross Sectional, using statistical Chi-Square test, trend analysis and using of Kartesius Service Quality diagram.

Result: Statistically, there was no significant difference by Chi-Square between perception of patient about

quality of dental health care service in Puskesmas Ciputat and Clinic Syahid, also on payment, age, education, earnings and service requirement. But there are differences in trend on some variables. Patient who pay out of pocket in Puskesmas Ciputat tend to mine critically assess the quality of service, in where as the Clinic Syahid to be Less Satisfying. As for insured patients in the Clinic of Syahid, they tend to assess it as Certifiable. Those older than 35 years age tend to assess it Lesser Certifiable. There is difference in trend at both places, those who assess Certifiable in Puskesmas were larger the higher earning than that of the low earnings; while in the Clinic of Syahid Ciputat the were larger higher earnings. There is also difference in trend, by which patients of Scaling in Puskesmas were mine expressing to be less Certifiable. From the analysis of Kartesius Diagram on Tangibles Dimension, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy Dimension, can be concluded various factor in improving dental health care service quality in both at the Puskesmas Ciputat and Clinic Syahid. Tangibles dimension on Puskesmas Ciputat and Clinic Syahid were differed in patient's perception. Possibly, the difference due to the existing of difference for higher education and 6n higher earnings (> Rp.710.000.-) were much more found at the Clinic of Syahid Ciputat than that from Puskesmas Ciputat. Differences also found for other Dimensions.</i>