

## Hubungan penilaian pasien terhadap mutu pelayanan dengan penyelesaian perawatan kasus konservasi gigi: studi di paviliun khusus rumah sakit gigi dan mulut FKG UI

Yulia Rahmad, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=85492&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dari data Paviliun Khusus RSGM FKG UI diketahui lebih dari separuh pasien tidak menyelesaikan perawatan kasus konservasi gigi. Hal ini diduga ada hubungan antara mutu pelayanan dengan penyelesaian perawatan.

Tujuan Penelitian : untuk mengetahui penilaian pasien terhadap mutu pelayanan dengan penyelesaian perawatan kasus konservasi gigi di Paviliun Khusus RSGM FKG UI.

Subjek Penelitian : pasien yang datang berobat selama bulan Agustus sampai Desember 2004 untuk perawatan konservasi gigi yang membutuhkan lebih dari satu kali kunjungan.

Metode Penelitian : menggunakan kuesioner yang dikirim ke setiap pasien melalui surat dan dikembalikan ke peneliti setelah kuesioner diisi secara lengkap. Responden dibagi dalam dua kelompok yaitu yang menyelesaikan perawatan dan tidak menyelesaikan perawatan. Analisis bivariat menggunakan uji Anova 2 arah dengan menggunakan SPSS versi 10 dan model servqual juga dibangun untuk analisis regresi ganda.

Hasil Penelitian : nilai rata-rata jawaban responden yang menyelesaikan perawatan cenderung lebih tinggi daripada yang tidak menyelesaikan perawatan, setelah dilakukan kontrol terhadap faktor karakteristik. Penilaian responden dan variabel karakteristik secara mandiri tidak mempunyai pengaruh terhadap hubungan antara skor penilaian responden dengan variabel penyelesaian perawatan, kecuali waktu pulang pergi berobat dan jumlah kunjungan. Analisis model servqual pada mutu pelayanan kesehatan nampak tidak ada hubungan yang bermakna dengan fasilitas Paviliun khusus RSGM FKG UI.

Kesimpulan : dari analisa model servqual mengenai mutu pelayanan, diperoleh prioritas utama yang harus diperhatikan dalam meningkatkan mutu pelayanan yaitu kedua kelompok responden yang menyelesaikan perawatan dan yang tidak menyelesaikan perawatan merasa tidak mempersoalkan tentang keadaan fisik fasilitas Paviliun Khusus RSGM FKG UI. Kelompok yang tidak menyelesaikan perawatan merasa bahwa peningkatan petugas dan petugas yang cepat sangat penting. Sedangkan pada kelompok yang menyelesaikan perawatan merasa bahwa selain pelayanan petugas yang cepat juga menginginkan keterampilan harus ditingkatkan.

*The Dental Hospital of Faculty of Dentistry, University of Indonesia showed that around half of patients did not complete their conservative treatment. This problem is assumed to correlate to the quality of health service at the institution.*

Purpose of study: to investigate the patients' assessment towards completing their conservative treatment at

the Dental Hospital.

Subject of study: incoming patients during the period of August to December 2004 with conservative treatment more than one visit.

Methods of study: A structured questionnaire was sent to each patient by mail, which should be sent back to researcher after completion the questionnaire form. The respondents were grouped into 2 (finished and did not finished treatment). Bivariate analysis by using Two Way Anova analysis with SPSS (version 10) was carried out. A servqual model was also built in the multiple analyses.

Result of study: Mean score of respondent's assessment who finished their treatment tend to be higher than those who did not finish the treatment, after controlling confounding variables. The respondents' characteristic did not appear to influence the relationship of respondents' assessment and finishing treatment, except for the length-time the patients need to go to the hospital and number of visits. Servqual model analysis on health service quality showed that there is no significant relationship between physical facilities at the Dental Hospital of Faculty of Dentistry, University of Indonesia.

Conclusion: The respondents who did not finish the treatment gave low score in assessing the quality of dental officers and waiting time to get the treatment. While for the respondents who finished their treatment felt the need of upgrading the fast service and skill of the dental officers at the Dental Hospital.