

## Persepsi dan Ekspektasi Pelayanan Klinik Gigi di Jakarta-Indonesia = Perceptions and Expectations of Dental Clinic Services in Jakarta-Indonesia

Ahmad Akmaludin Sahid, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20515933&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pemerintah Indonesia memiliki target bebas karies 2030 diaman berdasarkan data pada tahun 2018, rata-rata indeks DMF-T gigi permanen di Indonesia adalah 7.1 dan masih belum memenuhi untuk target tahun 2020 yaitu sebesar 4.1, selain itu peresentase masyarakat di Indonesia yang memiliki kesadaran untuk melakukan pengobatan gigi masih tergolong rendah yaitu sebesar 16.3% pada tahun 2018. Sehingga terdapat tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada bidang kedokteran gigi agar dapat meningkatkan kualitas kesehatan gigi dan kesadaran masyarakat untuk melakukan pengobatan di dokter gigi. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelyanan pada klinik gigi yang ada di Jakarta sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dari pasien dan mendorong masyarakat Indonesia untuk berobat ke dokter gigi. Penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan berdasarkan SERVQUAL yaitu Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy kemudian ditentukan 30 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan gigi, survei dilakukan terhadap pasien pada 100 klinik di Jakarta untuk mendapatkan kesenjangan dalam kualitas layanan dan kemudian mengintegrasikan kessenjangan tersebut terhadap Model Kano sehingga didapat prioritas terhadap faktor-faktor tersebut dalam rangka peningkatan kualitas layanan pada klinik gigi di Jakarta

.....The Indonesian government has a caries-free target of 2030, and based on data in 2018, the average DMF-T index of permanent teeth in Indonesia is 7.1 that still does not meet the 2020 target of 4.1, besides that the percentage of people in Indonesia who have the awareness to do dental treatment is still relatively low at 16.3% in 2018. So there is a demand to improve the quality of services in the field of dentistry in order to improve the quality of dental health and public awareness to perform treatment at the dentist. This study aims to find out the factors that can affect the quality of services at dental clinics in Jakarta so that it is expected to increase patient satisfaction and encourage Indonesian people to seek treatment at the dentist. This study uses the dimensions of service quality based on SERVQUAL, namely Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy then determined 30 factors that affect the quality of dental health services, a survey was conducted on patients at 100 clinics in Jakarta to find gaps in service quality and then integrate these gaps into Kano model so that priority is obtained for these factors in order to improve service quality at dental clinics in Jakarta.