

## DETERMINAN PEMANFAATAN POLIKLINIK GIGI FKG-UGM: Dari Perspektif Pasien

### DETERMINANT OF DENTAL HEALTH SERVICE UTILIZATION IN FACULTY OF DENTISTRY

Julita Hendrartini  
Jurusan Kesehatan Gigi Masyarakat-FKG-UGM

#### ABSTRACT

**Background:** This study aims to determine the difference between factors associated with the utilization of dental health service and patterns of dental health service management involved in Sardjito (public hospital) and Bethesda (private hospital). This study examined the demographic characteristics of dental outpatient in these hospitals. Several variables such as age, educational levels, income, distance, waiting time, and the perception of both fee and health service quality were examined.

**Methods:** Qualitative and quantitative methods were used employing observational and in-depth interview method. One hundred out of pocket patients, who were non-health insurance and non-medical referral, were recruited as the study sample. Multiple regressions with stepwise reduction analysis were used to analyze the data.

**Results:** The results showed that (1) waiting time, perceived quality and dental carries status were associated with the utilization of dental health services in Faculty of Dentistry ( $p < 0.05$ ). (2) Among all variables determined, dental carries status assessed by the DMF-T index was the most predominant factor in utilization. (3) Patient's expectations toward dental health services in Faculty of Dentistry were service quality improvement, shorter waiting time and provider professionalism.

*Keywords:* dental health service, quality, utilization

#### PENGANTAR

Seiring dengan kemajuan teknologi, maka tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan peningkatan pelayanan kesehatan gigi merupakan suatu tantangan yang cukup berat bagi pelayanan kesehatan untuk melaksanakan pengembangan. Pengalaman luas telah menunjukkan bahwa pengembangan pelayanan kesehatan gigi menyita biaya dan tenaga yang cukup besar. Di samping itu kompleksitas serta luasnya masalah kesehatan gigi dan mulut memerlukan perencanaan serta pengelolaan yang cermat untuk mendapatkan daya guna yang maksimal dalam menggunakan potensi dan sumber yang ada, mengingat keterbatasan dana yang tersedia bagi pengembangan. Untuk membantu proses perencanaan pelayanan kesehatan gigi yang efektif dan efisien perlu diketahui kebutuhan pelayanan yang diinginkan masyarakat

di daerah tersebut, dalam hal ini informasi mengenai pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan faktor-faktor yang mempengaruhinya sangat dibutuhkan.

Pemanfaatan poliklinik gigi di FKG-UGM dalam tiga tahun terakhir ini menunjukkan kecenderungan menurun dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Kondisi ini selain dipicu oleh krisis moneter yang menyebabkan tarif pelayanan gigi meningkat, juga oleh citra pelayanan di poliklinik ini yang terkenal buruk dan prosedurnya bertele-tele.

Di sisi lain poliklinik gigi FKG-UGM sangat berperan dalam menunjang proses pendidikan di FKG-UGM, baik untuk jenjang S1 maupun jenjang spesialis. Menurunnya tingkat pemanfaatan pasien di poliklinik gigi ini akan menyebabkan tidak tercukupinya kebutuhan para mahasiswa dalam proses pembelajaran klinik. Akibatnya para

mahasiswa harus membawa pasien sendiri dengan konsekuensi membayari perawatannya. Hal ini akan menambah beratnya beban biaya untuk pendidikan dokter gigi di FKG-UGM. Disisi lain poliklinik gigi ini juga membantu memberikan subsidi terhadap biaya perawatan alat, khususnya kursi perawatan gigi (*dental chair*) yang selama ini boleh dikatakan hampir tidak ada anggarannya.

Mulai tahun 1999 poliklinik gigi telah meningkatkan mutunya, khususnya dari fisik bangunannya menjadi "Klinik terpadu FKG-UGM", yang menempati lokasi baru yang jauh lebih baik dan lebih nyaman dibandingkan dengan poliklinik gigi yang lama. Namun hal ini belum cukup meningkatkan kunjungan pasien. Dari survei pendahuluan yang dilakukan di poliklinik gigi FKG-UGM, pasien umumnya mengeluh lama waktu tunggu yang terlalu lama, pelayanan admisi yang kurang profesional, operator yang tidak profesional dan sistem pelayanan yang tidak efisien (antara lain: harus menunggu dosen pembimbing dan menunggu kursi/alat).

Mutu pelayanan terbukti mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.<sup>1,2</sup> Menurut Davies dan Greenly mengetahui dan menindak lanjuti persepsi pasien terhadap mutu pelayanan merupakan inti dari perubahan organisasi dalam peningkatan mutu. Dengan kata lain mutu pelayanan merupakan prasyarat mutlak bagi institusi pelayanan kesehatan untuk tetap eksis.<sup>3</sup>

Pemahaman mengenai karakteristik pasien sangat penting dalam merencanakan kegiatan pemasaran dan perencanaan sumberdaya di institusi pelayanan kesehatan.<sup>4</sup> Dengan mengetahui karakteristik dari pasien, khususnya: umur, jenis kelamin, status kesehatan gigi, status sosial ekonomi dan tingkat pendidikan, pihak manajer pelayanan kesehatan dapat mengantisipasi jenis pelayanan serta merencanakan sarana dan prasarana medis dan non medis untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.<sup>5</sup>

Menurut Andersen<sup>6</sup> pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh masyarakat tergantung pada 3 faktor, yaitu faktor predisposisi yang terdiri dari

karakteristik individu, faktor pendukung yang meliputi sumberdaya keluarga dan sarana kesehatan serta faktor kebutuhan yaitu kondisi penyakit itu sendiri.

Letak poliklinik gigi FKG-UGM yang berada diantara para pesaing potensial yaitu poliklinik gigi RSUP Dr Sardjito dan RS Panti Rapih serta Puskesmas Depok dan Puskesmas Gondokusuman yang letaknya masing-masing dalam radius 1 km, menjadikan posisi poliklinik FKG-UGM terjepit. Oleh karena itu untuk meningkatkan kunjungan pasien, poliklinik gigi harus dapat menyediakan pelayanan kesehatan gigi yang sesuai dengan kebutuhan dan menjaga mutu pelayanannya.

Keberadaan poliklinik FKG-UGM sebagai salah satu unit bisnis dari FKG-UGM yang diharapkan dapat memberikan kontribusi yang memadai amat penting untuk mengantisipasi kebijakan otonomi perguruan tinggi yang segera akan dilaksanakan, dimana dampak salah satunya adalah kemampuan swakelola dan kemandirian dari masing-masing fakultas. Untuk rencana pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi FKG-UGM di masa mendatang perlu diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan harapan dan keinginan pasien yang menggunakan poliklinik gigi FKG-UGM.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi FKG-UGM; (2) untuk mengetahui karakteristik demografis dan status kesehatan gigi pengguna poliklinik gigi di FKG-UGM; (3) mengetahui persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi FKG-UGM; dan (4) mengetahui harapan dan keinginan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi di FKG-UGM.

## BAHAN DAN CARA PENELITIAN

Jenis penelitian adalah observasional dengan rancangan *cross sectional* (kuantitatif) dan penelitian kualitatif dengan model wawancara mendalam.

Subyek penelitian ini berupa pasien atau pengguna poliklinik gigi FKG-UGM, yang mempunyai kriteria inklusi sebagai berikut: a). pasien berusia 17 tahun ke atas. b). pasien dapat berkomunikasi dengan baik. dan c). pasien datang atas kemauan sendiri, bukan atas kemauan operasi.

mengetahui persepsi terhadap mutu pelayanan kesehatan gigi.

Analisis statistik yang digunakan untuk mengolah data dalam penelitian ini adalah analisis korelasi berganda ( $\alpha=5\%$ ) untuk melihat keeratan hubungan antar variabel dan selanjutnya dilakukan

Tabel 1. Distribusi variabel penelitian

Variabel	Poliklinik Gigi FKG-UGM			
	min	max	SD	rerata
Umur (th)	16	42	4,028	22,86
Tingkat pendidikan (th)	1	5	0,928	3,69
Tingkat pendapatan (rp)	100.000	1.120.000	192.433	341.170
Jarak (km)	0,5	25	4,283	4,9
Lama tunggu (menit)	5	120	30,351	49
Persepsi terdapat kualitas	52	146	15,889	111,05
Indeks karies	0	17	2,839	4
Indeks Periodontal	0	1,5	0,1	0,9
Pemanfaatan dalam 1 tahun terakhir	1	5	1,256	2,18

tor. Total sampel yang diambil dalam penelitian ini sejumlah 100 orang responden, yang dicuplik secara *purposive random sampling*.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah: pasien poliklinik gigi FKG-UGM. Obyek yang diamati dalam penelitian ini adalah umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan per bulan, lama waktu tunggu, status kesehatan gigi yang diukur dengan status karies gigi dan status kesehatan jaringan periodontal dan persepsi terhadap mutu pelayanan kesehatan serta harapan tentang pelayanan kesehatan gigi yang diinginkan.

Alat utama dalam penelitian ini berupa wawancara terstruktur untuk mengetahui harapan dan keinginan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi FKG-UGM, dan formulir kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur untuk

analisis reduksi bertahap untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap pemanfaatan poliklinik gigi FKG-UGM.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian Kuantitatif

Dilihat dari status pasien gigi yang datang berobat ke poli gigi, terlihat bahwa sebagian besar dari pengguna pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi FKG-UGM yang datang atas kehendak sendiri adalah wanita (54%) lebih banyak dari laki-laki (46%) dan pada umumnya adalah para mahasiswa.

Dari penelitian ini di dapat karakteristik responden pengguna poliklinik gigi FKG-UGM dan distribusi variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 memperlihatkan distribusi masing-masing variabel penelitian secara kasar, yang meliputi nilai minimum, nilai maksimum dan rerata sampel penelitian di poliklinik gigi FKG-UGM

Umur pengguna poliklinik gigi FKG-UGM rata-rata usia dewasa muda (antara 20-30 tahun) serta berpendidikan menengah lanjutan dan di perguruan tinggi (rata-rata skor 3,69). Tingkat pendapatan pasien di poliklinik gigi FKG-UGM termasuk menengah ke atas (Rp 341.170,-). Hal ini dapat di lihat dari *proxy variable* tingkat pendapatan yang dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan pola konsumsi/pengeluaran per bulan. Sebagian besar mempunyai pendapatan menengah keatas, dimana pengeluaran rata-rata

berkisar antara Rp 300.000-Rp 400.000,- (di atas pendapatan Upah Minimum Regional di DIY).

Pasien yang datang ke poliklinik gigi FKG-UGM mempunyai tingkat kesadaran terhadap kesehatan gigi yang baik, hal ini tercermin dari rata-rata angka DMF-T (indeks karies, rata-rata 4) dan indeks kesehatan periodontal (rata-rata 0,9) yang baik.

Lama waktu tunggu di poliklinik gigi FKG-UGM rata-rata masih tinggi, yaitu 49 menit, dengan lama waktu terpendek 5 menit dan terpanjang 120 menit. Untuk Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi FKG-UGM pada umumnya baik. Menurut mereka kualitas pelayanan di poliklinik ini cukup baik.

Tabel 2. Hubungan tiap variabel dengan pemanfaatan Poliklinik gigi FKG-UGM (analisis regresi berganda)

Variabel	Pemanfaatan Poliklinik gigi FKG-UGM
Umur	r = 0,044 p = 0,668
Jenis kelamin	r = 0,156 p = 0,109
Tingkat pendidikan	r = 0,113 p = 0,262
Tingkat pendapatan	r = 0,098 p = 0,669
Jarak	r = -0,026 p = 0,796
Lama waktu tunggu	r = 0,327 p = 0,001 <sup>a</sup> )
Persepsi terhadap kualitas	r = 0,239 p = 0,016 <sup>a</sup> )
Indeks DMF	r = 0,364 p = 0,00 <sup>a</sup> )
Periodontal Indeks	R = 0,107 P = 0,289

<sup>a</sup> = bermakna

Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pemanfaatan poliklinik gigi FKG-UGM digunakan uji statistik dengan analisis regresi berganda. (Tabel 2). Tabel 2 menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempunyai pengaruh bermakna terhadap

pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi FKG-UGM adalah: lama waktu tunggu (p= 0,001), persepsi terhadap kualitas pelayanan (p= 0,016) dan indeks DMF-T (p= 0,00).

Tabel 3. Tiga variabel utama yang mempengaruhi pemanfaatan Poliklinik gigi FKG-UGM

Rangking	Variabel	Sumbangan Efektif
1	indeks karies	12,68 %
2	Lama waktu tunggu	8,56 %
3	persepsi kualitas pelayanan kesehatan	4,32 %
Total Sumbangan Efektif 3 variabel dominan		25,56 %
Total Sumbangan Efektif 9 variabel		28,13 %

Dari Tabel 3 tampak bahwa 3 faktor yang mempunyai kontribusi terbesar yang mempengaruhi pemanfaatan poliklinik gigi FKG-UGM dibanding faktor-faktor lainnya. Ketiga variabel di atas memberikan sumbangan efektif sebesar 23,56% dari total sumbangan efektif yang diberikan oleh ke 9 variabel yang diduga memberikan pengaruh dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi FKG-UGM sebesar 28,13%.

#### Hasil Wawancara (kualitatif)

Dari hasil wawancara dengan 20 pasien (10 wanita dan 10 pria) yang terdiri dari berbagai profesi didapatkan permasalahan-permasalahan yang dikeluhkan oleh pasien sebagai berikut:

- Waktu tunggu.** Sejumlah 80% dari pasien yang diwawancara mengeluh waktu tunggu pemeriksaan yang terlalu lama. Beberapa alasan yang dikemukakan pasien sehubungan dengan waktu tunggu ini, antara lain mahasiswa *co-as* sering membuat janji dengan lebih dari 1 orang pada hari yang sama, sehingga pasien merasa ditelantarkan. Selain alasan di atas, kehadiran para dosen pembimbing ini menurut mereka juga ikut memberi andil dalam memperpanjang waktu tunggu ini.
- Penampilan *provider*.** Dari hasil wawancara diketahui bahwa pada umumnya pasien ingin ditangani oleh tenaga kesehatan yang profesional. Hal ini dapat dikutip dari wawancara berikut ini:

".....ya maaf, ya mungkin ini sedikit kritik, kelihatannya para mahasiswa yang *co-as* disini ada yang masih ingah-ingih, sedikit-sedikit tanya....."

responden 14 (wawancara mendalam)

- Sarana dan Prasarana.** Sarana dan prasarana di poliklinik gigi FKG-UGM terkesan kurang perawatan, sebagaimana yang diungkapkan salah satu pasien di bawah ini:

".....coba anda lihat ada kursi dental unit yang bocor pembuangan limbahnya dari 2 hari yang lalu saya kesini sampai sekarang masih belum dibetulkan."

responden 8 (wawancara mendalam)

- Sistem pendaftaran.** Sistem pendaftaran di poliklinik gigi ini sering membingungkan dan pada akhirnya membuat kecewa pasien.

".....seminggu yang lalu saya dijanjikan untuk datang lagi ke sini pada hari Kamis ini jam 09.00 untuk membersihkan gigi, tapi coba lihat ....sudah jam 10.45 saat ini saya belum dipanggil ....."

responden 7 (wawancara mendalam)

"...kapan ya poliklinik ini punya sistem pendaftaran yang canggih, dimana kita bisa mendaftar sebelumnya sehingga tidak usah menunggu lama."

responden 6 (wawancara mendalam)

- Tarif.** Hampir seluruh pasien menganggap tarif pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi FKG-UGM cukup murah dibandingkan



dengan dokter praktek swasta ataupun rumah sakit swasta

- f. **Kualitas pelayanan.** Sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi FKG-UGM cukup baik, bahkan mereka menganggap lebih baik dibanding Puskesmas.

" hal yang membuat saya datang kesini, katanya kualitas pelayanan gigi di sini baik dan biayanya cukup murah."

responden 7 (wawancara mendalam)

Dari hasil wawancara mendalam tersebut, dapat dilihat harapan dan tanggapan pasien gigi terhadap poliklinik gigi FKG-UGM. Pada umumnya mereka menganggap poliklinik gigi sudah cukup baik, di lihat dari peralatan, gedung, tarif dan kualitas pelayanan kesehatan gigi, namun harapan mereka yang sekaligus merupakan keluhan utama saat ini adalah: waktu tunggu yang lama dan *provider* yang kurang profesional serta perbaikan sistem pendaftaran.

### Lama Waktu Tunggu

Lama waktu tunggu terbukti mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi secara bermakna di poliklinik gigi FKG-UGM ( $p=0,001$ ). Hasil ini mendukung penelitian-penelitian yang dilakukan Holtman<sup>8</sup> serta Grytten<sup>9</sup> yang menyimpulkan bahwa lama waktu tunggu di ruang perawatan mempunyai hubungan erat dengan permintaan pelayanan kesehatan gigi.

Hal ini mungkin disebabkan karena penyakit gigi tidak dianggap suatu penyakit serius yang merupakan ancaman, akibatnya mereka tidak mau ditngikan waktunya untuk perawatan gigi, sehingga mereka merasa terganggu dengan lama waktu tunggu, yang rata-rata mencapai 49 menit sebelum diperiksa.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian Hendrartini<sup>5</sup>, yang dalam penelitiannya di rumah sakit menunjukkan bahwa lama waktu tunggu tidak mempengaruhi pemanfaatan poliklinik gigi di rumah sakit swasta dan pemerintah. Hal ini mungkin disebabkan karena lama waktu tunggu di

rumah sakit swasta secara umum lebih pendek (rata-rata 27,17 menit). Di sisi lain walaupun lama waktu tunggu di rumah sakit pemerintah termasuk tinggi (rata-rata 61,12 menit), namun tidak mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi. Hal ini mungkin disebabkan karena perbedaan karakteristik pasien, khususnya dalam hal keparahan penyakit di poliklinik rumah sakit pemerintah tersebut lebih berat di banding pasien yang datang ke poliklinik gigi FKG-UGM, sehingga mereka tidak terlalu menghiraukan lama waktu tunggu.

Dari hasil wawancara mendalam diketahui sebagian besar pasien keberatan dengan lama waktu tunggu ini. Pada umumnya pasien berharap agar lama waktu tunggu ini dapat diperpendek. Kehadiran dosen pembimbing klinik yang sering terlambat dari waktu klinik yang seharusnya termasuk yang dikeluhkan para pasien. Kesenjangan waktu antara waktu buka pendaftaran (08.00) dan waktu mulai pemeriksaan (09.00) yang terlalu lama semakin memperparah waktu tunggu klinik ini.

### Persepsi terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi

Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan mempunyai pengaruh yang sangat bermakna ( $p=0,016$ ) terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi kesehatan gigi di poliklinik gigi FKG-UGM. Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan gigi sangat menentukan tingkat utilisasi di poliklinik gigi tersebut.

Pada umumnya pasien di poliklinik gigi FKG-UGM menganggap pelayanan kesehatan gigi di sini cukup baik. Namun begitu dari hasil wawancara mendalam terungkap bahwa pasien masih mempunyai persepsi negatif terhadap *provider*, khususnya mahasiswa *co-as* yang melayani mereka, yang dianggap kurang profesional. Di samping itu petugas pendaftaran juga dinilai kurang cekatan. Peran petugas admisi ini sangat menentukan kepuasan pasien dalam suatu institusi pelayanan kesehatan. Jika poliklinik gigi FKG-UGM mau mengembangkan mutu pelayanannya, salah satu

yang harus dibenahi adalah peningkatan mutu sumberdaya manusia khususnya di bagian admisi yang merupakan pintu gerbang dari suatu institusi pelayanan kesehatan. Beberapa organisasi pelayanan kesehatan swasta sudah mulai merubah manajemen admisinya mirip dengan manajemen admisi di hotel-hotel yang mengarah ke *customer oriented*.

Untuk meningkatkan profesionalisme *provider* di mata pasien, mungkin agak susah diterapkan, karena poliklinik gigi FKG-UGM ini merupakan wahana latihan dan proses pembelajaran bagi para calon dokter gigi. Namun perlu dicari solusi lain yang terkait dengan fungsi poliklinik sebagai institusi pelayanan kesehatan dan institusi pendidikan, karena *provider* ini sangat menentukan tingkat utilisasi, seperti dikemukakan oleh Gilt dkk.<sup>10</sup> yang menyatakan sikap pasien terhadap keahlian dokter gigi yang merawatnya yang dikombinasi dengan nilai-nilai perawatan terbukti mempunyai hubungan erat dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi. Adapun Helderman dan Nathoo<sup>11</sup> yang meneliti kepuasan pasien pada empat tipe pelayanan kesehatan gigi, menyimpulkan bahwa kepuasan pasien sangat berhubungan dengan dokter gigi, tenaga atau staff lain, efisiensi, *time cost* dan assesibilitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan gigi di poliklinik ini sudah baik, namun dari hasil wawancara terstruktur masih dijumpai keluhan-keluhan terhadap mutu pelayanan, antara lain yang menyangkut sarana dan fasilitas. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi perlu dipikirkan biaya perawatan alat dan sarana. Ditambahkan oleh Kuntjoro yang menyatakan bahwa tinggi atau rendahnya kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh faktor sumberdaya rumah sakit, dalam hal ini tenaga, biaya, sarana, teknologi dan interaksi kegiatan yang digerakkan melalui proses dan prosedur tertentu dengan memanfaatkan sumberdaya tersebut untuk menghasilkan jasa atau pelayanan. Berhasil tidaknya peningkatan mutu sangat tergantung dari *monitoring* faktor-faktor di atas dan juga umpan balik dari hasil-hasil pelayanan yang dihasilkan

untuk perbaikan lebih lanjut terhadap faktor-faktor di atas. Dengan demikian peningkatan mutu merupakan proses yang kompleks yang pada akhirnya menyangkut manajemen organisasi pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Di sisi lain tuntutan dan harapan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu semakin terasa, sehingga poliklinik gigi FKG-UGM harus meningkatkan mutu pelayanannya agar dapat bersaing dengan poliklinik gigi yang lain. Namun disadari adanya perbedaan persepsi mutu antara konsumen dan *provider*. Konsumen mengartikan pelayanan kesehatan yang bermutu apabila pelayanan tersebut ramah, nyaman dan menyenangkan, sedangkan *provider* mengartikan "mutu" sebagai pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Perbedaan persepsi inilah yang sering mengakibatkan keluhan akan pelayanan dan ketidakpuasan pasien<sup>12</sup>. Oleh karena itu perlu pemahaman dan pergeseran paradigma pelayanan kesehatan gigi pada para *provider* yang melayani pasien di poliklinik gigi FKG-UGM, dimana pasien gigi bukan lagi merupakan "objek", melainkan mereka merupakan konsumen yang harus dipuaskan untuk kelangsungan poliklinik gigi di masa depan.

#### Indeks karies (DMF-T)

Dari penelitian ini ditemukan bahwa karies gigi mempunyai korelasi yang sangat bermakna terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi FKG-UGM ( $p=0.00$ ). Analisis selanjutnya dengan analisis regresi dengan metode reduksi bertahap (*stepwise-removal*), menunjukkan bahwa indeks karies gigi (DMF-T) mempunyai pengaruh paling besar dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi FKG-UGM. Hal ini menunjukkan bahwa penyakit gigi (khususnya karies gigi) merupakan alasan utama bagi seseorang untuk berkunjung ke pelayanan kesehatan gigi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Garcia dan Juarez yang dikutip oleh Jong<sup>13</sup> serta Helderman dan Nathoo<sup>12</sup> yang menyatakan bahwa seseorang mencari pelayanan kesehatan gigi oleh

karena gejala sakit yang diderita dan gejala sakit gigi yang paling sering dikeluhkan adalah karies gigi. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa lebih dari separuh penderita yang datang ke pelayanan kesehatan gigi atas kemauan mereka sendiri mengeluhkan penyakit gigi yang berhubungan dengan karies dan sebagian besar menginginkan perawatan tambal gigi.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Variabel yang berpengaruh terhadap pemanfaatan poliklinik gigi FKG-UGM adalah: lama waktu tunggu, persepsi terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan indeks karies. Ketiga variabel ini memberikan sumbangan efektif sebesar 25,56% dari total sumbangan seluruh variabel dalam penelitian ini sebesar 28,13%.
2. Karakteristik pasien tidak mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi FKG-UGM. Pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi FKG-UGM pada umumnya berusia dewasa muda (usia 20 – 30 tahun), pendidikan perguruan tinggi, tingkat pendapatan berkisar antara Rp.400.000,- – Rp.500.000,-, bertempat tinggal dalam radius kurang dari 10 km dan pasien wanita lebih banyak di banding laki-laki.
3. Dari semua variabel yang di teliti dalam penelitian ini, indeks karies gigi (DMF-T) merupakan faktor dominan yang mempengaruhi pemanfaatan poliklinik gigi di FKG-UGM.
4. Pasien mengharapkan pelayanan kesehatan gigi di poliklinik gigi FKG-UGM lebih baik, melalui pengurangan lama waktu tunggu, peningkatan profesional *provider* dan sistem pendaftaran yang efisien dan akurat.

### Saran

- a. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan gigi, perlu dilakukan *benchmarking*

dengan pelayanan-pelayanan kesehatan gigi lain, baik dengan organisasi pelayanan kesehatan pemerintah (dalam hal ini Puskesmas dan rumah sakit) maupun sesama poliklinik gigi di FKG lain, yang juga merupakan sarana pendidikan.

- b. Perlu dipersiapkan penanganan manajemen poliklinik gigi yang terpadu dan lebih profesional untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi, khususnya dari segi sumberdaya manusia dibagian admisi, *provider* serta lama waktu tunggu klinik.

### KEPUSTAKAAN

1. Goedhart, H., Eijkman, MAJ, Horst, G. Quality of Dental Care: The View of Regular Attenders. *Com Dent Oral Epidemiol*, 1996;24: 28 – 31.
2. Hendartini, J. Hubungan antara Persepsi Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dengan Minat Pemanfaatan Ulang di Puskesmas Perkotaan dan Pedesaan, Laporan Penelitian, FKG-UGM, Yogyakarta, 1999.
3. Davis, S.L., Greenly, M.A. Integrating Patient Satisfaction with a Quality Improvement Program, *JONA*, 1994;24(12): 28 – 31.
4. Kotler, P. Teknik dan Strategi Pemasaran Jasa Profesional, CV Intermedia, Jakarta, 1987.
5. Hendartini, J. Analisis Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi di Rumah Sakit, Tesis, Pascasarjana, UGM, Yogyakarta, 1995.
6. Andersen, R. A Behavioral Model of Families' Use of Health Services, *Research Series*, 25, University of Chicago, 1968.
7. Wan, T.H., dan Yates, A.S. Prediction of Dental Services Utilization: A Multivariate Approach, *Inquiry*, 1975;12:143 - 156.
8. Holtman, A.G., dan Olsen, E.O. The Demand for Dental Care: A Study of Consumption and Household Production. *J. Hum. Resour.*, 1976;11:546 - 560.
9. Grytten, J. Effect of Time Cost on Demand for Dental Services among Adult in Norway in 1975 dan 1985. *Com Dent Oral Epidemiol*, 1991;19:190 - 194.



10. Gift, H.C., Newman, J.F., Loewy, S.B. Attempts to Control Dental Health Care Costs: the US Experience. *Soc Sci Med*, 1981;6:767-779.
11. Helderman, V.P., Nathoo, Z.A.W. Dental Treatments Demands among Patients in Tanzania. *Com Dent Oral Epidemiol*, 1990;18:85-87.
12. Wasisto, B. Tantangan Manajemen Rumah Sakit pada PJPT II. Kuliah Perdana, Program MMR, UGM, Yogyakarta, 1993.
13. Jong, A. Dental Health and Community Dentistry, CV Mosby & Co., London, 1981.