

**PENGARUH ASPEK FISIK DAN ADMINISTRASI BIAYA
TERHADAP KUNJUNGAN PASIEN KE RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT (RSGM)
UNIVERSITAS JEMBER ANTARA PASIEN MAHASISWA DAN PASIEN UMUM**

***The Influence Of Physical And Fee Administration Aspects Of The Dental Hospital
Jember University
On The Visit Rate Of Patients
(Patients Brought By Students And Those Who Come By Their Own Will)***

Kiswaluyo*, Zahara Meilawaty**, Budi Prabowo***

ABSTRACT

The patients coming to Dental Hospital Jember University are those brought by dental students and those coming by their own will. Most patients come to the Dental Hospital because they are asked by the students to fulfill their academic requirements. The purpose of this study is to figure out the influence of physical and fee administration aspects of the Dental Hospital Jember University between the patients brought by the students and those who come by their own will. This study used a descriptive and analytic method with cross-sectional approach. The samples were taken from the patients visiting Dental Hospital Jember University. The result of this study was analyzed using *Mann Whitney U Test*. It was showed that there was a significant difference on the physical of Dental Hospital, while on there was no significant difference in the aspect of administrative fee both in common patients and those brought by the students.

Key words : *The factors affecting the visit, patients brought by students, common patients*

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan pada umumnya telah berhasil dalam pemerataan pelayanan kesehatan. Seiring dengan keadaan sosial ekonomi masyarakat yang semakin meningkat diperlukan pula peningkatan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan. Pasien

* *drg. Kiswaluyo, M.Kes. adalah Bagian Ilmu Kesehatan Gigi Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember.*

** *Zahara Meilawaty adalah Bagian Biomedik Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember.*

*** *Budi Prabowo adalah Karyawan Puskesmas Mpunda Kota Bima Nusa Tenggara Barat.*

menuntut pula informasi yang jelas tentang keadaan kesehatannya dan kecenderungan yang akan datang, oleh karena itu lembaga pelayanan kesehatan secara keseluruhan senantiasa menjaga mutu pelayanannya (Wijono, 1997).

Rumah Sakit Gigi dan Mulut berdasarkan fungsinya dibedakan atas RSGM pendidikan dan Non Pendidikan. RSGM Pendidikan adalah RSGM yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yang juga digunakan sebagai sarana proses pembelajaran, pendidikan dan penelitian bagi profesi tenaga kesehatan kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya dan terikat melalui kerjasama dengan fakultas kedokteran gigi, RSGM Pendidikan juga harus menyediakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang meliputi pelayanan medik dasar, spesialistik dan atau subspecialistik. RSGM Non Pendidikan harus memberikan pelayanan medik gigi minimal pelayanan medik dasar (Permenkes Nomor 1173/MENKES/PER/X/2004).

RSGM UNEJ terletak di lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat Jember. Tetapi, pasien yang berkunjung ke RSGM UNEJ kebanyakan karena diminta datang oleh mahasiswa agar bersedia menjadi pasien mahasiswa untuk memenuhi rekrutment praktikum, yaitu dapat tepat waktu menyelesaikan berbagai kasus perawatan gigi dan mulut. Keadaan ini memaksa mahasiswa harus mencari pasien yang sesuai kriteria untuk dirawat, karena pasien merasa dibutuhkan, kewajiban untuk menanggung seluruh biaya dibebankan pada mahasiswa. Bahkan, mahasiswa juga harus memberi imbalan berupa uang dan antar jemput pasien agar pasien tersebut bersedia untuk datang dalam perawatan kontrol selanjutnya. Keadaan ini telah dibuktikan oleh penelitian Ariyati (2006) yang memperoleh kesimpulan 80% pasien RSGM UNEJ datang karena diminta mahasiswa untuk menjadi pasien tanpa biaya.

Peneliti sebelumnya (Ariyati, 2006) juga berkesimpulan bahwa pasien datang karena keinginan dari mahasiswa dan bukan karena keinginan atau kemauan dari pasien, hal ini bisa diartikan yang merasa butuh disini adalah mahasiswa dan bukan lagi pasien padahal kondisi dari kesehatan gigi dan mulut pasien memang perlu mendapatkan perawatan. Menurut penelitian (Affan, 2005) 72% masyarakat yang bertempat tinggal dekat dengan RSGM mempunyai pengetahuan jelek mengenai RSGM, kemungkinan besar hal ini karena mereka mempunyai pengalaman yang jelek pada saat dirawat di RSGM. Padahal Fandy T (dalam Affan, 2005) mengungkapkan bahwa lingkungan disekitar fasilitas jasa mempunyai peran penting dan berpengaruh besar karena lingkungan tersebut lebih mengetahui keadaan dan kegunaan fasilitas jasa tersebut.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh aspek fisik dan administrasi biaya terhadap kunjungan pasien ke RSGM Universitas Jember antara pasien datang karena diminta mahasiswa dan pasien datang karena keinginan sendiri.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini responden terbagi dalam dua kategori yaitu responden yang merupakan pasien yang datang karena dibawa mahasiswa dan pasien yang memang datang karena keinginan sendiri. Pada penelitian ini mengambil sampel sebanyak 235

orang dengan pembagian 212 orang adalah pasien yang datang karena diminta mahasiswa dan 23 orang pasien datang karena keinginan sendiri.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional* yang dilakukan pada pasien yang berkunjung ke RSGM FKG UNEJ pada bulan September sampai dengan Desember 2008. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *quota random sampling*. Masing-masing 47 orang responden untuk Klinik Bedah Mulut, Periodonsia, Konservasi Gigi, Prostodonsia, dan Penyakit Mulut. Kuesioner penelitian berisi pernyataan tentang kondisi fisik gedung RSGM dan administrasi biaya. Penentuan pemberian skor pada kuesioner menurut Likert dalam Kartawidjaja 1992 : jika menjawab sangat tidak setuju mendapat skor 1, jika menjawab tidak setuju mendapat skor 2, jika menjawab setuju mendapat skor 3, dan jika menjawab sangat setuju mendapat skor 4. Data dianalisa dengan menggunakan *Mann Whitney U Test*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

1. Aspek kondisi fisik gedung

Tabel 1. Frekuensi jawaban dari kuisioner kondisi fisik gedung

| No | Kategori nilai | Σ sampel | | | |
|--------|----------------|------------------|------|-------------|------|
| | | Pasien mahasiswa | (%) | Pasien umum | (%) |
| 1 | Baik | 118 orang | 55,2 | 2 orang | 8,7 |
| 2 | Sedang | 93 orang | 44,3 | 21 orang | 91,3 |
| 3 | Buruk | 1 orang | 0,5 | 0 orang | 0 |
| Jumlah | | 212 orang | 100 | 23 orang | 100 |

Dari 212 sampel pasien yang dibawa mahasiswa, 117 orang memberikan pendapat dengan rentang nilai baik, 94 orang dengan rentang nilai sedang dan satu orang memberikan pendapat dengan nilai buruk. Sedangkan dari 23 responden pasien umum, 21 orang dengan rentang nilai sedang dan 2 orang dengan rentang nilai baik. Pendapat dengan rentang nilai baik pada pasien yang dibawa mahasiswa paling banyak 55,2% dan pendapat dengan rentang nilai baik pada pasien umum 8,7% dan dengan rentang nilai sedang 91,3% , dengan arti bahwa kondisi fisik gedung RSGM UNEJ sudah bagus menurut pasien yang dibawa mahasiswa maupun pasien umum.

2. Aspek administrasi biaya

Tabel 2. Frekuensi jawaban dari administrasi biaya

| No | Kategori nilai | Σ sampel | | | |
|--------|----------------|------------------|-----|-------------|------|
| | | Pasien mahasiswa | (%) | Pasien umum | (%) |
| 1 | Baik | 53 orang | 25 | 0 orang | 0 |
| 2 | Sedang | 159orang | 75 | 21 orang | 91,3 |
| 3 | Buruk | 0 orang | 0 | 2 orang | 8,7 |
| Jumlah | | 212 orang | 100 | 23 orang | 100 |

Data yang didapat menunjukkan bahwa 53 orang pasien yang dibawa mahasiswa memberikan pendapat dengan rentang nilai baik, 159 orang dengan rentang nilai sedang. Sedangkan 2 orang pasien umum memberikan pendapat dengan rentang nilai buruk, dan 21 orang dengan rentang nilai sedang. Pendapat dengan rentang nilai sedang paling banyak dalam pasien mahasiswa maupun pasien umum.

Tabel 3. Hasil uji mann-whitney faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan antara pasien mahasiswa dan pasien umum

| No. | Faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan | Signifikansi (p) |
|-----|---|------------------|
| 1. | Kondisi fisik gedung RSGM | 0,000 |
| 2. | Administrasi biaya | 0,133 |

Dari uji mann-whitney diatas dapat dilihat pada aspek kondisi fisik gedung RSGM nilai $p=0,000$ dimana nilai p dianggap signifikan bila $p<0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan antara pasien mahasiswa dan pasien umum. Sedangkan dari hasil analisa pada aspek administrasi biaya didapatkan nilai $p=0,133$ ($p>0,05$). Nilai ini menunjukkan tidak terdapat perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan antara pasien mahasiswa dan pasien umum.

PEMBAHASAN

Distribusi responden menunjukkan bahwa frekuensi paling tinggi yang datang ke RSGM UNEJ adalah responden yang berprofesi sebagai pelajar dan mahasiswa (58,8%). Hal ini dikarenakan lingkungan sekitar RSGM UNEJ adalah daerah kampus yaitu lingkungan tempat tinggal mahasiswa. Sehingga mahasiswa FKG banyak mendapatkan pasien dari lingkungan sekitarnya. Dan kebanyakan responden berusia 20-29 tahun, responden pada kelompok usia tersebut adalah mahasiswa. Menurut Kristanti (dalam Wangsarahardja 2007) bahwa sesuai dengan usia, puncak prevalensi dari penderita penyakit gigi dan mulut yang datang ke klinik gigi untuk mendapatkan pengobatan adalah usia produktif. Hal ini sesuai dengan pendapat Nyndiah (dalam Divina, 2007) yang dalam penelitiannya mengungkapkan pengunjung terbanyak pelayanan kesehatan adalah usia produktif dan terdapat hubungan yang bermakna secara statistik antara usia produktif dengan kunjungan pasien ke rumah sakit.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan pasien meliputi sumber daya manusia di Rumah Sakit, tarif, pemasaran, jarak dan lokasi, sosial ekonomi masyarakat, lingkungan, serta kepuasan pasien. Dalam penelitian hanya mengambil dua kategori yang dilihat dari aspek kondisi fisik gedung RSGM UNEJ dan administrasi biaya.

Pada pernyataan pertama beberapa hal yang perlu digaris bawahi adalah jawaban dari beberapa pernyataan, misalnya mengenai area parkir, jalan menuju loket, ruang tunggu, dan kebersihan toilet. Dilihat dari jawaban kuisisioner pasien umum, beberapa menilai bahwa fasilitas ini masih kurang baik. Sedangkan dari jawaban kuisisioner pasien mahasiswa, sebagian besar menilai sudah baik. Hal ini tampaknya hanya menjadi kemakluman bagi para pasien mahasiswa karena kebanyakan pasien

datang karena diminta. Pada pernyataan kedua, sebagian besar pasien mahasiswa setuju biaya perawatan terjangkau dan semua biaya perawatan ditanggung mahasiswa. Dikarenakan mereka tidak mengetahui berapa biaya perawatan di RSGM UNEJ karena semua biaya ditanggung mahasiswa. Kadaan ini seharusnya bisa diminimalisir dengan membagi biaya antara mahasiswa dengan pasien, karena jika biaya terus ditanggung oleh mahasiswa yang terjadi adalah RSGM tidak dapat melakukan fungsinya dengan benar, karena di dalam suatu rumah sakit, pasien terikat kewajiban untuk melunasi semua imbalan atas jasa pelayanan rumah sakit/dokter (UU RI NO 29 tahun 2004, 2005).

Kotler (1997) menyatakan kepuasan pelanggan adalah perbandingan biaya dengan kualitas. Jika biaya yang dikeluarkan besar maka pasien akan menuntut pelayanan lebih namun sebaliknya jika biaya yang dikeluarkan sedikit maka pasien tidak akan menuntut kualitas.

Penelitian yang dilakukan terhadap pasien mahasiswa dan pasien umum mengenai perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan, didapatkan hasil penelitian yang kemudian dianalisis menggunakan uji *mann-whitney*. Hasil uji *mann-whitney* faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan antara pasien mahasiswa dan pasien umum (kondisi fisik gedung RSGM UNEJ) menunjukkan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti terdapat perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan dalam hal ini mengenai kondisi fisik gedung RSGM UNEJ yaitu antara pasien mahasiswa dan pasien umum. Perbedaan dari hasil penelitian ini terlihat bahwa pada pasien mahasiswa sebagian besar merasa bahwa gedung RSGM UNEJ sudah bagus, sedangkan pada pasien umum sebagian besar merasa cukup bagus. Pada pasien mahasiswa yang kebanyakan datang karena diminta dan biaya perawatan ditanggung mahasiswa bahkan diberi upah oleh mahasiswa, sehingga mereka tidak begitu memperdulikan kondisi fisik gedung RSGM.

Pada uji *mann-whitney* faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan antara pasien mahasiswa dan pasien umum (administrasi biaya) diperoleh nilai signifikansi 0,133 lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak terdapat perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan antara pasien mahasiswa dan pasien umum. Dimana terdapat kesamaan faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan dalam hal ini mengenai administrasi biaya di RSGM UNEJ yaitu antara pasien mahasiswa dan pasien umum.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan pasien untuk datang ke RSGM UNEJ dilihat dari aspek kondisi fisik gedung pada pasien mahasiswa dan pasien datang menunjukkan perbedaan bermakna yaitu pada area parkir, jalan menuju loket, ruang tunggu, dan kebersihan toilet, sedangkan dalam hal administrasi biaya tidak terdapat perbedaan yang bermakna.

DAFTAR RUJUKAN

- Affan, M. F. 2005. *Tanggapan Masyarakat Kelurahan Sumber Sari Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut RSGM FKG UNEJ*. Tidak Dipublikasikan. Skripsi. Jember : FKG Universitas Jember.
- Ariyati, D. E. 2006. *Pengaruh Faktor-Faktor Pendorong Kunjungan Pasien Ke Poli Gigi UNEJ Medical Center dan RSGM UNEJ Terhadap Persepsi Kepuasan Pasien*. Tidak Dipublikasikan. Skripsi. Jember : FKG Universitas Jember.
- Divina, P.Y. 2007. *Hubungan Pembiayaan oleh Mahasiswa dengan Perilaku Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) UNEJ*. Tidak Dipublikasikan. Skripsi. Jember : FKG Universitas Jember.
- Kartawidjaja, Soewardi. 1992. *Mengukur Sikap Sosial Pegangan Untuk Peneliti dan Praktisi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Marketing Management 9e Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Kontrol*. Jakarta : Prenhallindo
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1173 Tahun 2004 Tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut. Jakarta.
- RSGM UNEJ. 2008. *Laporan Penyelenggaraan RSGM UNEJ Tahun 2008*. Jember : RSGM UNEJ
- Wangsarahardja, K. 2007. *Kebutuhan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Pada Masyarakat Berpenghasilan Rendah*. Jurnal Kedokteran Gigi. Jakarta
- Wijono, D. 1997. *Manajemen Kepemimpinan dan Organisasi Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press
- 2005. *Undang-Undang Republik Indonesia nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran Beserta Penjelasannya*. Yogyakarta: Mocomedia