



**PERBEDAAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUNJUNGAN
PASIEN UNTUK DATANG KE RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT
UNIVERSITAS JEMBER (RSGM UNEJ) ANTARA
PASIEN MAHASISWA DAN PASIEN UMUM**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
mencapai gelar Sarjana Kedokteran Gigi di Fakultas Kedokteran Gigi
Universitas Jember

Oleh
ASMARANI EKKI TAUBATI
NIM 041610101047

FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS JEMBER
2009

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah S.W.T dan Rosul-Nya, Mohammad S.A.W. Syukur kupanjatkan selalu kehadiratMu Ya Rabbi yang telah memberikanku banyak anugerah dalam hidup, semoga akan selalu menuntunku untuk meniti jalan yang dirihoi-Nya;
2. Ayahanda Imam Sujoko dan Ibunda Masluka, S.Pd, terima kasih atas limpahan kasih sayang yang tiada pernah habis dan lantunan doa yang tak pernah putus untukku;
3. Kakakku, dr. Aditya Kusuma Cahyaliarta yang selalu mendukung dan menyemangatiku;
4. Adikku, Panji Satria Taqwa yang selalu membawa keceriaan dalam hidupku dan menjadi penyemangatku;
5. Keluarga besar di Jombang dan di Tulungagung, yang banyak mengajarkanku hal yang berarti dalam hidup dan selalu mendukungku;
6. Pahlawan tanpa tanda jasa. Guru-guruku sejak SD hingga PT yang terhormat;
7. Almamater tercinta Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Negeri Jember.

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(Ar-ra’ad 11)

Departemen Agama Republik Indonesia. 2004. Al Qur'an dan Terjemahnya.
Bandung: CV Penerbit J-ART

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Asmarani Ekki Taubati

NIM : 041610101047

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul : *Perbedaan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Pasien Untuk Datang ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember (RSGM UNEJ) Antara Pasien Mahasiswa dan Pasien Umum* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 15 Juni 2009

Yang menyatakan,

Asmarani Ekki Taubati

NIM 041610101047

SKRIPSI

**PERBEDAAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUNJUNGAN
PASIEN UNTUK DATANG KE RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT
UNIVERSITAS JEMBER (RSGM UNEJ) ANTARA
PASIEN MAHASISWA DAN PASIEN UMUM**

Oleh

Asmarani Ekki Taubati
NIM 041610101047

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : drg. Kiswaluyo, M.Kes

Dosen Pembimbing Anggota : drg. Arief Setyoargo, M.Kes, MMR

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul *Perbedaan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Pasien Untuk Datang ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember (RSGM UNEJ) Antara Pasien Mahasiswa dan Pasien Umum* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember pada :

hari : Jumat

tanggal : 15 Juni 2009

tempat : Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

drg. Kiswaluyo, M.Kes.
NIP 132 148 479

Anggota ,

Sekretaris,

drg. Arief Setyoargo, M.Kes, MMR
NIP 140 275 596

drg. H.A. Gunadi, M.S., Ph.D.
NIP. 131 276 664

Mengesahkan

Dekan,

drg. Hj. Herniyati, M.Kes.
NIP 131 479 783

PRAKATA

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, kemampuan dan kemudahan berpikir sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Perbedaan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Pasien Untuk Datang ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember (RSGM UNEJ) Antara Pasien Mahasiswa dan Pasien Umum*. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember (FKG UNEJ).

Dalam kesempatan ini, tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- 1) drg. Hj. Herniyati, M.Kes., selaku Dekan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember
- 2) drg. Mei Syafriadi, MD.Sc, PhD. Selaku Pembantu Dekan I Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember,
- 3) drg. Kiswaluyo, M.Kes dan drg. Arief Setyoargo, M.Kes, MMR selaku Dosen Pembimbing Utama dan Dosen Pembimbing Anggota yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberi bimbingan dan arahan selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
- 4) drg. H.A. Gunadi, M.S., Ph.D. selaku direktur RSGM UNEJ dan sekretaris penguji yang telah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
- 5) drg. Niken Probosari, M.Kes, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu membimbing perjalanan studi selama menjadi mahasiswa,
- 6) Ayahanda dan Ibunda beserta seluruh keluarga besar yang telah memberi doa dan dukungan hingga terselesainya Karya Tulis Ilmiah ini.

- 7) Kakakku, dr. Aditya Kusuma Cahyaliarta yang selalu memberikan dukungan, semangat dan nasehat saat sedih maupun senang.
- 8) Adikku, Panji Satria Taqwa yang selalu mendukungku setiap saat.
- 9) Satria Herlangga, terimakasih selalu menjagaku, menjadi sandaranku, memberi segenap perhatian dan kesabaran.
- 10) Teman seperjuanganku : Tati, mbak lia, dubita, erlita dan mas abud yang telah berjuang bersamaku dan selalu saling memberi semangat.
- 11) Sahabat-sahabatku: Retno hani, Pipit, esti dan Nuri, serta teman-teman angkatan 2004 yang selalu menemaniku dan memberi dukungan untuk terselesainya Karya Tulis Ilmiah ini.
- 12) Teman-teman kos x-mantan 57B dan Bara 25: mb. kencong, mb. metong, mb. pe2k, mb. mar, mb. rena, mb. retnowati, ceni, anis, krisna, serta mb. risnot, pu3, devina, lala, imas, nata, habibah, kadek yang selalu menghadirkan keceriaan dan memberikan dorongan untuk terselesainya Karya Tulis Ilmiah ini.
- 13) Guru-guruku terhormat mulai SD, SMP, SMA hingga Perguruan Tinggi.
- 14) Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini diselesaikan dalam waktu yang sesingkat-singkatnya. Oleh karena itu, Karya Tulis Ilmiah ini masih banyak kekurangan yang perlu terus disempurnakan. Saran dan kritik yang bersifat membangun selalu terbuka demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhir kata, semoga penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jember, 15 Juni 2009

Penulis

RINGKASAN

Perbedaan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Pasien Untuk Datang ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember (RSGM UNEJ) Antara Pasien Mahasiswa dan Pasien Umum ; Asmarani Ekki Taubati, 041610101047; 2009: 51 halaman; Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Jember.

RSGM UNEJ sebagai RSGM pendidikan yang menyelenggarakan sarana pendidikan bagi tenaga kesehatan dan penelitian di bidang kesehatan gigi, memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut kepada masyarakat dan sebagai lahan praktek klinik bagi mahasiswa. Dimana pasien yang berkunjung ke RSGM UNEJ kebanyakan karena diminta datang oleh mahasiswa agar bersedia menjadi pasien mahasiswa untuk memenuhi rekrutment, sehingga kewajiban untuk menanggung seluruh biaya dibebankan pada mahasiswa.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan pasien ke RSGM Universitas Jember antara pasien datang karena diminta mahasiswa dan pasien datang karena keinginan sendiri. Sehingga dapat diperoleh manfaat penelitian berupa data yang dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam melaksanakan evaluasi dan tindak lanjut dalam rangka peningkatan pelayanan di RSGM UNEJ.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di RSGM Universitas Jember pada bulan September hingga Desember 2008. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan cara quota random sampling sebanyak 235 orang responden. Data dianalisa secara statistik menggunakan uji *Mann Whitney U Test* dengan tingkat signifikansi 5% (0,05) untuk mengetahui perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan antara pasien mahasiswa dan pasien umum dilihat dari aspek kondisi fisik gedung RSGM, administrasi biaya, administrasi pelayanan, dan operator/dokter.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek kondisi fisik gedung untuk pasien mahasiswa 55,2% masuk dalam kategori baik, 44,3% masuk dalam kategori sedang dan 0,5% masuk dalam kategori buruk, sedangkan untuk pasien umum 91,3% masuk dalam kategori sedang dan 8,7% masuk dalam kategori baik. Pada aspek administrasi biaya untuk pasien mahasiswa 75% masuk dalam kategori sedang dan 25% masuk dalam kategori baik sedangkan 91,3% responden pasien umum masuk dalam kategori sedang, dan 8,7% masuk dalam kategori buruk. Pada aspek administrasi pelayanan pasien mahasiswa 87,7% masuk dalam kategori sedang dan

12,3% masuk dalam kategori baik sedangkan 65,2% responden pasien umum masuk dalam kategori sedang dan 34,8% masuk dalam kategori baik. Pada aspek dokter/operator pasien mahasiswa 87,7% masuk dalam kategori baik dan 12,3% masuk dalam kategori sedang, sedangkan 100% responden pasien umum masuk dalam kategori baik.

Secara statistik terdapat perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan antara pasien mahasiswa dan pasien datang yaitu dalam hal kondisi fisik gedung dan administrasi pelayanan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
PRAKATA	vii
RINGKASAN	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3

1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pelayanan Kesehatan	4
2.2 Rumah Sakit	5
2.2.1 Definisi Rumah Sakit.....	5
2.3 Rumah Sakit Gigi dan Mulut	7
2.3.1 Pengertian Rumah Sakit Gigi dan Mulut.....	7
2.3.2 Fungsi Rumah Sakit Gigi dan Mulut.....	8
2.3.3 Tujuan Rumah Sakit Gigi dan Mulut.....	9
2.3.4 Standard Sarana dan Ketenagaan RSGM UNEJ.....	10
2.4 Pemasaran Rumah Sakit	14
2.5 Kebijakan Tarif Rumah Sakit	15
2.5.1 Tujuan Penetapan Tarif.....	15
2.6 Promosi Kesehatan	17
2.7 Pasien	18
2.7.1 Pengertian.....	18
2.7.2 Hak dan Kewajiban Pasien.....	19
2.8 Kepuasan Pasien	20

2.9 Pengetahuan Pasien tentang RSGM.....	21
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Tempat Penelitian	23
3.3 Waktu Penelitian	23
3.4 Subyek Penelitian	23
3.4.1 Populasi	23
3.4.2 Sampel	23
3.5 Alat dan Bahan Penelitian	24
3.6 Identifikasi Variabel	25
3.6.1 Variabel Bebas	25
3.6.2 Variabel Terikat	25
3.7 Metode Pengukuran	26
3.8 Penatalaksanaan Kerja	26
3.9 Analisa Data	26
3.10 Kerangka Penelitian	26
3.11 Alur Penelitian	27

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian..... 28

4.1.1 Distribusi Responden 28

4.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Pasien 30

4.1.3 Analisa Data 44

4.2 Pembahasan..... 45

4.2.1 Distribusi Responden 45

4.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Pasien RSGM..... 46

4.2.3 Perbedaan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Pasien RSGM 49

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan..... 51

5.2 Saran..... 51

DAFTAR PUSTAKA..... 52

LAMPIRAN..... 55

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Standard dan Sarana RSGM UNEJ.....	12
2.2 Standard dan Tenaga RSGM UNEJ.....	13
4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	28
4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Kedatangannya	30
4.5 Pernyataan : Papan nama Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas jember terlihat jelas	30
4.6 Pernyataan : Taman disekitar RSGM indah dan bersih	31
4.7 Pernyataan : Area parkir mudah dan luas	31
4.8 Pernyataan : Jalan menuju loket atau tempat pelayanan terarah.....	32
4.9 Pernyataan : Ruang tunggu sebelum dirawat nyaman	32
4.10 Pernyataan : Keadaan ruang pemeriksaan pasien di RSGM sudah baik.....	33
4.11 Pernyataan : Kebersihan toilet sudah baik	33
4.12 Pernyataan : Jarak antara gedung RSGM dekat dengan jalan raya.....	33
4.13 Pernyataan : Fasilitas penunjang tersedia dengan baik.....	34

4.14	Frekuensi jawaban dari kondisi fisik gedung.....	34
4.15	Pernyataan : Biaya perawatan terjangkau	35
4.16	Pernyataan : Mahasiswa yang menanggung semua biaya perawatan	35
4.17	Pernyataan : Mahasiswa dan pasien yang menanggung biaya perawatan	36
4.18	Frekuensi jawaban dari administrasi biaya	36
4.19	Pernyataan : Jam pelayanan sudah sesuai	37
4.20	Pernyataan : Prosedur penerimaan pasien sistematis	37
4.21	Pernyataan : Sistem pelayanan yang diberikan memuaskan.....	38
4.22	Pernyataan : Pasien tidak menunggu lama sebelum dirawat	38
4.23	Pernyataan : Pasien tidak dibiarkan menunggu lama saat sudah duduk di dental chair	38
4.24	Pernyataan : Pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang diberikan di RSGM sudah memuaskan.....	39
4.25	Pernyataan : Perawatan yang diberikan sesuai dengan keinginan pasien	39
4.26	Pernyataan : Perawatan dilakukan sampai tuntas.....	40
4.27	Frekuensi jawaban dari administrasi pelayanan.....	40
4.28	Pernyataan : Operator/dokter terampil dalam melakukan perawatan	41

4.29 Pernyataan : Operator/dokter selalu berpenampilan rapi dan bersih	41
4.30 Pernyataan: Operator/dokter selalu ramah pada pasien.....	42
4.31 Pernyataan : Operator/dokter bertanggung jawab sampai perawatan selesai.....	42
4.32 Pernyataan : Operator/dokter memberikan penjelasan dan menerima keluhan atau celaan dengan sabar.....	43
4.33 Pernyataan : Operator/dokter memperlakukan pasien dengan hormat dan permisi dulu bila akan melakukan tindakan medik tertentu.....	43
4.34 Pernyataan : Operator/dokter selalu menjaga kebersihan	44
4.35 Frekuensi jawaban dari operator/dokter.....	44
4.36 Hasil uji mann-whitney faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan pasien mahasiswa dan pasien umum.....	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.10 Kerangka Penelitian	26
3.11 Alur Penelitian	27

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A Lembar Persetujuan Responden (<i>Informed Consent</i>).....	55
B Kuesioner.....	56
C Tabel Hasil Penelitian.....	59
D Kunci Jawaban Kuesioner.....	67
E Hasil Analisa Data.....	69