

BAB VI PEMBAHASAN

6.1 Karakteristik Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr.

Saiful Anwar

Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Dr Saiful Anwar mayoritas berasal dari kota Malang dan kota-kota yang berada di Jawa Timur. Jumlah pasien yang berkunjung ke Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar setiap bulannya rata-rata 1000 orang. Pasien-pasien tersebut memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Karakteristik diamati dari jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, jumlah kunjungan, yang telah dilakukan, dan status pasien. Hal-hal tersebut akan saling berkaitan dan berpengaruh pada karakter yang dimiliki oleh seorang pasien.

Pada penelitian dengan responden 290 orang, berdasarkan jenis kelamin, pasien wanita yang berkunjung lebih banyak daripada pria dengan jumlah pasien wanita sebanyak 190 orang dan pria 100 orang. Berdasarkan usia, mayoritas pasien berusia 21-30 tahun, yaitu berjumlah 83 orang, dan yang paling sedikit pasien dengan rentang usia 41-50 tahun berjumlah 37 orang. Berdasarkan tingkat pendidikan, 155 orang berpendidikan SMA dan tujuh pasien berpendidikan SD. Berdasarkan pekerjaan, pasien terbanyak adalah pelajar, ibu rumah tangga, dan pensiunan yaitu berjumlah 180 orang dan tidak ditemukan pasien dengan profesi petani. Berdasarkan jumlah kunjungan, pasien yang pertama kali datang berjumlah 104 orang, sedangkan pasien yang pernah datang sebelumnya berjumlah 186 orang. Berdasarkan status pasien, pasien umum

berjumlah 157 orang dan pasien Jamkesmas atau Jamkesda berjumlah 12 orang.

Pada penelitian ini, kuesioner dibagikan kepada pasien yang berusia minimal 17 tahun, telah mendapatkan pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar, dan bersedia menandatangani surat persetujuan menjadi responden (*informed consent*). Kuesioner diberikan kepada pasien yang berusia minimal 17 tahun karena telah merdeka secara hukum dan jawabannya dapat dipertanggungjawabkan. Responden yang diberi kuesioner hanya pasien yang telah mendapatkan pelayanan karena penilaian secara objektif dapat diberikan jika responden telah mengalami pelayanan itu sendiri. Menurut Gurdal *et al.* (2008), hasil penelitian akan lebih bervariasi jika kuesioner dari responden dikumpulkan setelah pasien selesai mendapat pelayanan daripada saat pelayanan berlangsung. Kesiediaan menandatangani *informed consent* juga sangat penting sebagai bukti kesiediaan pasien menjadi objek penelitian. Ketiga kriteria tersebut harus dipenuhi oleh responden agar keabsahan data penelitian terjamin.

Pada saat penelitian ini dilakukan, tidak semua pasien bersedia menjadi responden dan tanggapan dari responden yang diterima juga berbeda-beda. Pasien wanita yang berkunjung ke Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar lebih banyak daripada pasien pria. Pasien wanita juga lebih bersedia menjadi responden untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan kesehatan. Selain itu, pasien yang berusia di atas 51 tahun dinilai lebih kooperatif dan lebih terbuka dalam penilaian dibandingkan dengan pasien usia muda. Pada penelitian ini juga ditemukan bahwa tingkat pendidikan pasien yang semakin tinggi membuat mereka lebih mudah memahami pertanyaan-

pertanyaan pada kuesioner sehingga penilaian yang diberikan lebih variatif. Tingkat pendidikan pasien memiliki korelasi dengan jenis pekerjaan yang dimiliki. Pasien terbanyak yang berkunjung ke Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar adalah pensiunan, ibu rumah tangga, dan pelajar. Hal tersebut diperkirakan karena biaya pelayanan kesehatan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar lebih murah daripada di tempat praktek dokter gigi swasta, peralatan medis yang dimiliki cukup lengkap, penyakit yang diderita pasien hanya bisa ditangani di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar, lokasi rumah sakit mudah dijangkau dari tempat tinggal, serta telah memiliki kepercayaan terhadap pelayanan rumah sakit. Mayoritas Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan swasta yang berkunjung ke Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar menggunakan fasilitas asuransi kesehatan yang dimilikinya karena fasilitas tersebut tidak dapat digunakan di tempat praktek dokter gigi swasta, sedangkan TNI/POLRI lebih banyak yang menggunakan fasilitas kesehatan yang disediakan instansinya. Pasien ulang atau pasien yang pernah datang sebelumnya dinilai lebih kooperatif dibandingkan pasien yang baru pertama kali melakukan kunjungan. Pada penelitian ini juga ditemukan bahwa pasien umum lebih banyak daripada pasien yang menggunakan fasilitas kesehatan seperti askes dan Jamkesmas/Jamkesda.

Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar dinilai kurang kritis terhadap kondisi pelayanan yang diterimanya. Pasien cenderung memberi pemakluman sehingga sistem pelayanan kesehatan tidak mengalami kemajuan karena tidak adanya kritik dan saran. Beberapa pasien mengaku sudah memberi kritik dan saran namun mereka merasa tidak mendapat tanggapan dari pihak rumah sakit sehingga pasien memilih untuk bersikap apatis

terhadap kondisi pelayanan kesehatan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar. Pasien belum memahami dan menggunakan hak-haknya secara penuh dan pihak rumah sakit juga tidak memenuhi kewajibannya sebagai penyedia layanan kesehatan. Hal tersebut tidak sejalan dengan kepuasan dan keselamatan pasien yang menjadi motto Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar.

6.2 Tingkat Kepuasan Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar

Evaluasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan telah diketahui sebagai masalah pokok untuk seluruh pelayanan kesehatan dan terkadang sudut pandang pasien digunakan sebagai komponen esensial untuk evaluasi tersebut (Gurdal *et al.*, 2008; Lahti *et al.*, 1995). Pada penelitian ini, kepuasan pasien diukur berdasarkan penilaian pasien terhadap pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar. Pasien memberikan penilaian terhadap dimensi pelayanan yang meliputi wujud fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Hal tersebut sejalan dengan Sakalauskiene *et al.* (2005) yang menyatakan bahwa pengelompokan pertanyaan berdasarkan topik penting agar responden dapat memahami keseluruhan maksud pertanyaan yang membantu mereka menjawab seluruh pertanyaannya.

Berdasarkan tabel 5.9, hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien tidak signifikan ($\text{sig} = 0,301$). Namun, pada tabel 5.10 secara deskriptif menunjukkan bahwa pasien wanita lebih merasa puas daripada pasien pria. Hal ini didukung oleh penelitian Thanveer *et al.* (2010) bahwa kepuasan

pasien wanita juga lebih tinggi daripada pria meskipun secara statistik tidak signifikan. Perbedaan jumlah pasien pria dengan wanita pada penelitian ini mungkin yang menyebabkan lemahnya korelasi karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan. Terdapat perbedaan jumlah jenis kelamin yang signifikan pada penelitian akan membiaskan hasil penelitian.

Berdasarkan tabel 5.11, hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan pasien signifikan ($\text{sig} = 0,000$) dan tabel 5.12. secara deskriptif menunjukkan bahwa pasien usia 21-30 tahun lebih merasa puas dibandingkan dengan pasien usia lainnya. Namun usia tidak dapat dijadikan tolak ukur kepuasan pasien karena penelitian-penelitian sebelumnya memberikan hasil yang berbeda-beda. Terdapat banyak faktor yang mungkin mempengaruhi kepuasan berdasarkan usia. Pasien usia 21-30 tahun sebagian besar memiliki pemikiran yang lebih terbuka dibandingkan usia 31-50 tahun. Sedangkan pasien usia lebih dari 51 tahun cenderung bersikap menerima pelayanan kesehatan apa adanya.

Berdasarkan tabel 5.13, hubungan antara tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien tidak signifikan ($\text{sig} = 0,345$). Namun, pada tabel 5.14 secara deskriptif menunjukkan bahwa pasien berpendidikan SMA lebih merasa puas daripada pasien dengan tingkat pendidikan lain. Berbeda dengan penelitian Hashim (2005) yang menunjukkan bahwa hasil yang signifikan hanya dalam korelasi kepuasan pasien dengan tingkat pendidikan yang dimiliki pasien. Semakin tinggi tingkat pendidikan pasien maka tingkat kepuasannya semakin rendah. Hal ini mungkin karena semakin berpendidikan pasien maka semakin tinggi pula ekspektasi pasien tersebut terhadap pelayanan kesehatan sedangkan pasien dengan tingkat pendidikan yang rendah mungkin lebih mengapresiasi segala bentuk pelayanan kesehatan yang didapatkan.

Berdasarkan tabel 5.15, hubungan antara status pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien tidak signifikan ($\text{sig} = 0,250$). Namun, pada tabel 5.16 secara deskriptif menunjukkan bahwa pasien lain-lain yang terdiri atas ibu rumah tangga, pelajar, dan pensiunan lebih merasa puas daripada pasien dengan pekerjaan lain. Pekerjaan dinilai berhubungan dengan pendapatan dan pendapatan memiliki pengaruh terhadap status ekonomi seseorang. Pasien dengan tingkat sosioekonomi yang lebih tinggi cenderung memiliki ekspektasi pelayanan yang lebih tinggi juga. Sebaliknya, pasien dengan tingkat sosioekonomi yang lebih rendah akan lebih memaklumi pelayanan yang diberikan dan lebih mudah merasa puas. Namun demikian, hasil penelitian tingkat kepuasan berdasarkan status sosioekonomi tidak dapat dijadikan dasar karena hubungan antara kepuasan pasien dengan status sosioekonomi ditemukan tidak konsisten pada pelayanan kesehatan secara umum disebabkan banyaknya faktor yang mempengaruhi hasil penelitian (Hall and Dornan, 1990; Khayat and Salter, 1994).

Berdasarkan tabel 5.17, hubungan antara kunjungan dengan tingkat kepuasan pasien signifikan ($\text{sig} = 0,018$). Namun, pada tabel 5.18 secara deskriptif menunjukkan bahwa pasien yang pernah berkunjung sebelumnya lebih merasa puas daripada pasien yang pertama kali berkunjung. Pasien yang pernah berkunjung sebelumnya telah mengetahui sistem pelayanan kesehatan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar serta telah memiliki pengalaman kepuasan terhadap pelayanan tersebut. Pasien yang pertama kali berkunjung mungkin memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang akan didapatkan. Ketika ekspektasi tersebut tidak tercapai,

pasien akan lebih mudah merasa tidak puas dibandingkan jika telah memiliki pengalaman sebelumnya.

Berdasarkan tabel 5.19, hubungan antara status pasien dengan tingkat kepuasan pasien signifikan ($\text{sig} = 0,001$). Namun, pada tabel 5.20 secara deskriptif menunjukkan bahwa pasien umum lebih merasa puas daripada status pasien lainnya yaitu asuransi kesehatan (Askes) dan Jamkesmas/Jamkesda. Hal serupa ditemukan pada penelitian Sur *et al* (2004) yaitu pasien yang menanggung biayanya sendiri lebih puas dibandingkan dengan pasien yang ditanggung asuransi kesehatan. Pasien umum merasa lebih puas mungkin karena pasien dapat mengakses seluruh pelayanan kesehatannya sendiri sedangkan pasien dengan asuransi kesehatan hanya mendapatkan pelayanan kesehatan yang ditanggung oleh pihak asuransi kesehatan. Terdapat pelayanan yang tidak ditanggung oleh pihak asuransi kesehatan seperti layanan ortodonti dan prostodonti. Padahal pasien yang mengikuti asuransi kesehatan berharap mendapat semua akses pelayanan kesehatan dengan biaya yang terjangkau.

Pada penelitian ditemukan, tidak ada pasien yang merasa kurang puas atau tidak puas terhadap pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar. Dari 290 responden, mayoritas pasien merasa puas (159 orang), 114 orang merasa sangat puas, sedangkan sisanya merasa biasa saja (17 orang). Karakteristik sosiodemografis (jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, jumlah kunjungan, dan status pasien) tidak menjadi faktor kepuasan pasien yang signifikan. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh karakteristik sosiodemografis terhadap kepuasan pelayanan kesehatan gigi saling berlawanan. Pada beberapa penelitian, pasien wanita, pasien yang lebih tua, dan pasien dengan pendidikan yang rendah lebih puas terhadap pelayanan

kesehatan gigi dan mulut sedangkan pada penelitian lainnya disebutkan bahwa pasien yang lebih tua merasa kurang puas atau tidak ada perbedaan signifikan antara umur dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini mungkin dikarenakan oleh perbedaan metodologi penelitian, tempat penelitian, dan hal-hal lainnya (Sur *et al.*, 2004).

Kepuasan pasien adalah penilaian subyektif. Kepuasan pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah bagian dari kewajiban profesi kedokteran gigi terhadap masyarakat. Meskipun hasil perawatan dan pengobatan telah optimal, jika pasien tidak merasa puas, maka tim dental belum mencapai tujuannya. Dengan mengajak pasien untuk mengekspresikan pendapat mereka tentang pengalaman perawatan kesehatan mereka, studi kepuasan dapat memberikan ukuran keberhasilan program kesehatan dalam hal kebutuhan yang dirasakan, harapan dan pengalaman perawatan kesehatan pasien (Thaanveer *et al.*, 2010). Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan akan merekomendasikan informasi positif mengenai pelayanan rumah sakit kepada orang lain dan akan kembali jika suatu saat mengalami keluhan kesehatan (Andaleeb, 2001). Meskipun secara keseluruhan pasien merasa puas, namun kontras terhadap apa yang diharapkan oleh pasien. Mayoritas pasien menjawab kuesioner dengan nilai yang baik (puas dan sangat puas), namun pasien juga memberi kritik dan saran terhadap pelayanan. Hal tersebut mungkin dikarenakan pasien belum terbiasa menjawab kuesioner dan kurang terbuka dalam memberikan penilaian sehingga hasil penelitian tidak signifikan dan bias. Secara keseluruhan kepuasan pasien tertinggi tercermin dari pencapaian tim dental atas tanggung jawab dan akuntabilitasnya terhadap masyarakat. Dalam program perawatan gigi,

pelayanan kesehatan gigi yang komprehensif dengan penilaian dari pasien sebaiknya dapat memberikan kepuasan pada pasien (Shrestha *et al.*, 2008).

6.3 Harapan Pasien terhadap Pelayanan di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit

Umum Daerah Dr Saiful Anwar

Rumah Sakit Umum Daerah Dr Saiful Anwar adalah satu-satunya rumah sakit tipe A milik pemerintah yang terletak di Kota Malang. Rumah sakit yang telah mendapat akreditasi penuh dan ISO 9001:2008 ini, menjadi rujukan rumah sakit-rumah sakit lain di Jawa Timur karena memiliki fasilitas pemeriksaan kesehatan dan pengobatan yang lengkap, salah satunya di bagian Poli Gigi dan Mulut. Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar menyediakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut baik umum maupun spesialis. Pelayanan yang tersedia antara lain, pemeriksaan umum, radiologi, penumpatan, pembersihan karang gigi, perawatan saluran akar, ekstraksi gigi, spesialisasi anak, pemasangan kawat gigi, pembuatan gigi tiruan, hingga bedah mulut. Karyawan Instalasi Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar terdiri atas dokter gigi, perawat dan pembantu perawat gigi, teknisi radiologi, tekniker gigi dan petugas administrasi. Dokter gigi yang bertugas sebanyak 16 orang dengan spesialisasinya masing-masing yaitu empat dokter gigi umum, satu dokter gigi spesialis prostodonti, tiga dokter gigi spesialis bedah mulut, tiga dokter gigi spesialis ortodonti, tiga dokter gigi spesialis konservasi gigi, dan dua dokter gigi spesialis anak. Perawat gigi yang bertugas sebanyak sembilan orang, pembantu perawat gigi dua orang, teknisi radiologi satu orang, tekniker gigi tiga orang dan petugas administrasi enam orang.

Pelayanan Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar pada hari Senin sampai Kamis dimulai pukul 08.00 hingga 15.00 WIB, sedangkan pelayanan pada hari Jumat dilaksanakan pukul 08.00 hingga 11.00 WIB dan dilanjutkan pukul 13.00 hingga 14.30 WIB. Penetapan waktu pelayanan didasarkan pada standar aturan jam kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS), tetapi pada saat penelitian ini dilakukan, waktu pelayanan tersebut ditemukan bersifat kondisional. Hampir setiap hari pelayanan diakhiri pada pukul 13.00 WIB. Hal ini disebabkan karena dokter mengerjakan tugas lain sehingga mempengaruhi informasi waktu pelayanan yang diterima pasien. Informasi tersebut menyatakan bahwa Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar tidak memberikan pelayanan di atas pukul 13.00 WIB, padahal waktu tersebut masih terhitung dalam jam kerja. Kesalahan informasi berkelanjutan ini menimbulkan persepsi yang salah di antara pasien dan calon pasien yang berakibat jumlah pasien berkurang menjelang pukul 13.00 WIB. Dalam penelitian juga ditemukan bahwa loket Poli Gigi dan Mulut telah dibuka sebelum jam 08.00 dan pasien telah melakukan proses administrasi. Ketika jam menunjukkan pukul 08.00 WIB, pasien tidak selalu langsung ditangani terlebih jika perawat atau dokter gigi belum datang sehingga pasien menunggu padahal pelayanan seharusnya sudah dimulai. Ketepatan waktu pelayanan merupakan perhatian utama, sesuai dengan tabel 5.14 yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien mengharapkan dokter tepat waktu (sesuai jam pelayanan, dimulai jam 8 tepat) sehingga pasien tidak antri semakin lama. Penelitian Holt dan McHugh menemukan bahwa tiga hal penting yang menjadi faktor pembuat keputusan oleh pasien adalah jam buka pelayanan, waktu tunggu (antrian), dan waktu perawatan dengan dokter gigi (Holt and McHugh, 1997).

Sistem antrian dan alur administrasi di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar mendapat perhatian dari beberapa pasien yang ditunjukkan pada tabel 5.17. Mereka mengeluhkan beberapa pihak yang mengenal karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar tidak mematuhi aturan antrian. Perilaku beberapa pihak ini menyebabkan ketidaknyamanan pasien lain karena mereka akan menunggu lebih lama untuk mendapat pelayanan. Menurut pasien, pemberian nomor antrian dapat mencegah terjadinya kelalaian tersebut. Melalui sistem nomor antrian, pasien diperlakukan secara adil sesuai dengan urutan kedatangan. Manfaat lain sistem ini adalah pasien dapat memperkirakan waktu tunggu dari jumlah nomor antrian sehingga pasien dapat mengefisiensikan waktunya. Alur administrasi di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar dinilai kurang efektif khususnya bagi kaum lansia. Pasien yang datang terlebih dahulu mendaftar di loket pendaftaran kemudian menuju poli yang diinginkan untuk mengantri mendapatkan pelayanan, sedangkan di Poli Gigi dan Mulut, pasien harus mendaftar lagi di loket poli sebelum mengantri. Setelah mendapat pelayanan, pasien diwajibkan membayar biaya perawatan di loket pembayaran dan kembali ke poli untuk menyerahkan nota pembayaran. Beberapa pasien yang tidak atau belum pernah mengunjungi Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar sebelumnya merasa dibingungkan oleh hal tersebut. Pasien terlanjur mengantri tetapi tidak kunjung dipanggil karena belum terdaftar di Poli Gigi dan Mulut. Bagi kaum lansia, alur administrasi tersebut dirasa memberatkan.

Keinginan dan kebutuhan pasien sebagai bagian dari empati, jaminan, serta daya tanggap dokter gigi dan perawat menanggapi urutan teratas prioritas pasien (Parasuraman *et al.*, 1990). Komunikasi yang baik sangat diperlukan

antara pasien dengan pihak Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien. Penyampaian informasi tersebut dapat dilakukan oleh petugas, perawat, dan dokter gigi secara langsung atau melalui media. Sesuai dengan tabel 5.14, pasien berharap, petugas, perawat dan dokter gigi lebih ramah dalam menyampaikan informasi. Perawat dan dokter gigi juga diharapkan lebih aktif memberi penjelasan sebelum dan sesudah perawatan kepada pasien karena pasien berhak memperoleh penjelasan tentang diagnosis dan terapi dari perawat dan dokter gigi yang menanganinya. Dokter gigi sebaiknya tidak hanya fokus menyelesaikan perawatan dengan cepat untuk mempersingkat waktu tunggu. tetapi juga berkonsentrasi dalam memberikan penjelasan perawatan dan pilihan perawatan kepada pasien untuk memenuhi kepuasan mereka (Dewi *et al.*, 2011). Tidak hanya diagnosis dan terapi, namun pasien juga berhak menerima informasi perincian biaya perawatan. Bagi pasien lansia, penyandang cacat, dan buta huruf, mutlak diperlukan sistem informasi yang tepat untuk memenuhi hak mereka sebagai pasien. Komunikasi secara tidak langsung dapat dilakukan melalui media seperti poster. Poster dapat memuat informasi-informasi tertentu yang dibutuhkan oleh pasien, misalnya informasi untuk pasien pemegang kartu asuransi kesehatan sehingga pasien tersebut mengetahui layanan kesehatan apa saja yang ditanggung oleh penyedia layanan asuransi kesehatan. Kemampuan komunikasi sebagai komponen empati telah terbukti memiliki hubungan penting dengan kepuasan pasien contohnya dalam hal penjelasan mengenai penyakit pasien, perawatan, dan kerahasiaan rekam medis (Mellor and Milgrom, 1995; Karydis *et al.*, 2001).

Pelayanan kesehatan tidak pernah lepas dari sarana dan prasarana sebagai penunjang tingkat keberhasilan pelayanan pasien. Menurut pasien, Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar perlu meningkatkan kualitas dan kuantitasnya. Sarana dan prasarana tersebut dirasakan sejak awal hingga akhir kunjungan pasien, mulai dari kenyamanan ruang tunggu hingga kemudahan pengambilan obat dan pembayaran. Ruang tunggu yang bersih, harum, ber-AC, dan tidak bising merupakan salah satu harapan pasien. Ketenangan ruang tunggu juga berpengaruh terhadap kenyamanan yang dirasakan pasien. Dalam penelitian ditemukan, area ruang tunggu Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar belum cukup kondusif karena penataan ruang kurang tepat. Area tersebut berada di koridor yang merupakan akses menuju poli lain sehingga banyak pasien yang lalu lalang melewatinya. Ketersediaan hiburan seperti majalah, koran, atau televisi, juga meningkatkan kenyamanan pasien di ruang tunggu. Selain itu, penempatan tanaman hias dan poster-poster informasi akan meningkatkan nilai estetika ruang tunggu. Poster informasi dan edukasi hendaknya disajikan dengan desain yang menarik dan rutin diperbarui. Seluruh ruangan yang berada di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar harus diberi papan penunjuk ruangan agar pasien tidak bingung mencari ruangan. Ruangan juga sebaiknya bebas dari asap rokok karena selain tidak baik untuk kesehatan, asap rokok juga menyebabkan ketidaknyamanan pasien.

Selain ruang tunggu, kenyamanan pasien dalam ruang praktek juga perlu diperhatikan. Hal tersebut tercantum dalam tabel 5.15 yang menunjukkan bahwa menurut pasien, ruang praktek yang merupakan tempat pasien mendapat pelayanan kesehatan gigi dari dokter gigi, sebaiknya di dalamnya diputar

musik karena selain memberikan rasa nyaman, musik terbukti dapat memberikan rasa rileks pada pasien yang akan berpengaruh terhadap keberhasilan perawatan atau pengobatan yang diterima. Beberapa studi menyebutkan bahwa musik tidak hanya membuat orang merasa senang tetapi juga memiliki efek signifikan pada sistem kardiovaskular dan secara signifikan dapat mempengaruhi irama dan detak jantung, serta tekanan darah. Musik sangat efektif digunakan pada berbagai kondisi misalnya pada pasien dengan gangguan kardiovaskular, rasa sakit, sindrom depresi, penyakit psikiatri, dan dalam pengobatan intensif (Trappe, 2012).

Peralatan medis di ruang praktek perlu diperbarui sesuai dengan perkembangan teknologi kedokteran gigi sebagai upaya memberikan jaminan keamanan dan keberhasilan perawatan. Walaupun Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar merupakan rumah sakit tipe A, beberapa pasien menilai peralatan medis yang dimiliki dokter gigi swasta lebih canggih sehingga perlu diperbarui dan dilengkapi agar mampu bersaing. Kebersihan dan kesterilan peralatan medis di Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar juga mendapat perhatian serius dari pasien karena hal tersebut adalah bentuk tindakan kontrol infeksi penyakit. Menurut Boswell (1994), jika pasien perhatian terhadap aseptis, maka hal tersebut akan mempengaruhi kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan.

Rekam medis sebagai riwayat kesehatan pasien memuat informasi identitas pasien dan pengobatan yang pernah diterima. Rekam medis biasanya berupa *hardfile* yang disimpan petugas administrasi. Orang yang datang ke Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar memiliki rekam medis setelah mendaftar sebagai pasien. Petugas administrasi memasukkan

data nama, usia, jenis kelamin, alamat, dan tanggal pertama kali pasien datang. Petugas administrasi kemudian mengantar rekam medis tersebut ke ruangan dokter gigi. Setelah rekam medis diterima perawat gigi, pasien dipanggil untuk ditangani. Setelah ditangani, perawat gigi mengisi rekam medis dan mengembalikannya kepada petugas administrasi kemudian diagnosa penyakit pasien pada hari tersebut di-*input* ke komputer. Rekam medis pasien akan digunakan kembali pada saat pasien melakukan kunjungan berikutnya. Masalah yang biasa ditemui adalah kadang-kadang rekam medis tidak dikembalikan ke petugas administrasi pada hari yang sama dengan perawatan sehingga tidak jarang menyulitkan pencarian. Oleh karena itu, pasien menilai, sistem rekam medis yang sekarang masih kurang efisien. Pasien berharap rekam medis yang sekarang dapat diganti dengan sistem e-rekam medis. Pemberlakuan sistem e-rekam medis tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi administrasi karena komputer petugas administrasi dengan komputer di ruangan dokter gigi telah terintegrasi sehingga petugas administrasi dan perawat gigi tidak perlu lagi mengantar rekam medis.

Pelayanan kesehatan oleh dokter gigi dan perawat akan berpengaruh pada kepercayaan yang diberikan pasien. Kompetensi dokter gigi dan perawat menentukan loyalitas pasien karena pasien merasa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi melalui perawatan atau pengobatan yang diterima. Kompetensi tersebut tidak hanya dinilai dari perawatan atau pengobatan yang diberikan, tetapi juga dari kemampuan berkomunikasi dan rasa empati terhadap pasien sehingga tercipta hubungan interpersonal antara dokter gigi dan perawat dengan pasien. Loyalitas pasien tersebut terbentuk karena adanya jaminan dan rasa nyaman atas pelayanan yang diberikan. Pasien Poli Gigi dan Mulut Rumah Sakit

Umum Daerah Dr. Saiful Anwar berharap dapat memilih dokter gigi sesuai dengan keinginan mereka. Harapan tersebut mencerminkan adanya hubungan kepercayaan yang tercipta antara pasien dengan dokter gigi sehingga pasien merasakan kenyamanan dalam mengkonsultasikan keluhannya.

