

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN JASA
LABORATORIUM TEKNIK GIGI “CENTRAL LAB”
RSGM FKG
UNIVERSITAS TRISAKTI
TAHUN 2015**

Aditya Pratama Sarwono

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Pekalongan
Email : drg.adityaps@gmail.com

ABSTRACT

Dental laboratory “Central Lab” now mainly used by the students of Professional Dentistry of Trisakti University for making the denture as one of the requirements to be graduated as a Professional Dentist from Faculty of Dentistry Trisakti University.

Because of such condition, this study has been made by data identification through the secondary data for getting factor’s affecting the use of “Central Lab” services, then the study conducted using the quantitative method by analyzing the primary data from the filled questionnaires by 60 respondents with the Likert’s scale for deciding dominant factors through analysis factor. Then analysis being done by linear regression method on the group of factors affecting the use of “Central Lab” services, which consist of the groups based on reference from Irawan (2002), with the hierarchy of result as follows: 1) human resources, 2) products, 3) services, 4) supporting factors and 5) environment.

The study shows that the dominant factors from the group of factors’ affecting the use of “Central Lab” services, for the services group is the responsiveness, from the products group is the feature, from the human resources group is competence and from the environment group is the support on regulation by FKG Usakti as an owner.

Final results of the study shows that responsiveness, feature and competence is strictly related to the human resources behavior development, which will become the base of other effort as the promotion and the support on regulation by FKG Usakti. It is recommended to the Management of RSGM Usakti to conduct the training to improve the skill of the technicians and implementing the effective SOP for the employees/dental technicians in order to improve the product’s quality and the responsiveness, which could be used as the ground of all efforts on increasing the use of “Central Lab” services with the final goal to improve the revenue.

Keywords: the use of services, profit, analysis factor, dominant factors.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, Rumah Sakit juga merupakan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan

untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan dilakukan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif),

penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu serta berkesinambungan. Menurut Permenkes No. 147 tahun 2010 tentang perizinan rumah sakit, “Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan rawat darurat”. Menurut Permenkes No.1045/MENKES/PER/XI/2006, “Suatu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan rawat inap dan rawat jalan yang memberikan pelayanan kesehatan jangka pendek dan panjang yang terdiri dari observasi, terapeutik, rehabilitatif untuk orang yang menderita sakit, cedera dan melahirkan sarana upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk tenaga kesehatan dan penelitian”.

Berdasarkan jumlah mahasiswa Program Profesi Dokter Gigi pada Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Trisakti, terlihat peningkatan jumlah mahasiswa yang cukup berarti. Namun demikian jumlah mahasiswa yang meningkat ini ternyata tidak meningkatkan pendapatan, yang seharusnya sebanding dengan jumlah mahasiswa yang menggunakan jasa laboratorium dental “*Central Lab*” FKG Universitas Trisakti. Secara logika, jumlah mahasiswa naik, pengguna laboratorium dental akan naik, yang berarti akan meningkatkan pendapatan bagi RSGM FKG Universitas Trisakti.

Selama ini pendapatan RSGM FKG Universitas Trisakti utamanya berasal dari dua kelompok pendapatan, yaitu pembayaran langsung pasien dan pembayaran dari mahasiswa terkait pembuatan gigi tiruan dengan menggunakan fasilitas laboratorium dental “*Central Lab*”. “*Central Lab*” adalah laboratorium pembuatan gigi tiruan yang saat ini fungsinya adalah sebagai sarana penunjang studi bagi mahasiswa Program Profesi Dokter Gigi FKG Universitas Trisakti, khususnya bagi kegiatan pendidikan bidang prostodonti.

Pemberdayaan laboratorium dental “*Central Lab*” untuk meningkatkan pendapatan RSGM FKG Universitas Trisakti merupakan suatu hal yang harus dilakukan, oleh karena itu dirasa perlu dilakukan analisis, faktor apa sajakah yang mempengaruhi Perkembangan pendapatan RSGM, khususnya dental lab.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian berdasarkan dimensi waktu dibagi menjadi penelitian *cross sectional* dan penelitian longitudinal. Penelitian *cross sectional* adalah penelitian yang dilakukan dalam satu waktu tertentu. Penelitian ini hanya dilakukan dalam waktu tertentu dan tidak ada penelitian lain diwaktu yang berbeda untuk diperbandingkan. Sedangkan penelitian longitudinal adalah penelitian yang dilakukan antar waktu.

Penelitian berdasarkan teknik pengumpulan data yaitu terdiri dari penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Dalam kelompok penelitian kualitatif terdapat jenis penelitian lapangan, analisis wacana serta penelitian perbandingan sejarah. Dalam kelompok penelitian kuantitatif terdapat jenis penelitian yaitu penelitian survei, penelitian eksperimen serta analisis isi. Penelitian survei merupakan penelitian yang menggunakan kuisioner sebagai instrumen penelitian. Kuesioner merupakan lembaran yang berisi pertanyaan-pertanyaan dengan struktur yang baku dan kondisi penelitian tidak bisa dimanipulasi oleh peneliti. Penelitian eksperimen adalah penelitian yang dapat dilakukan dalam terbuka atau diruangan tertutup dengan kondisi dapat dimanipulasi oleh peneliti sesuai kebutuhan peneliti. Sedangkan analisis isi adalah penelitian yang objeknya bukan pada manusia tetapi pada simbol, gambar, film dan sebagainya.

pembahasan itu maka jenis penelitian ini adalah penelitian *cross sectional* menggunakan teknik penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian survei.. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk memperoleh jawaban dari pertanyaan penelitian.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di “*Central Lab*” RSGM FKG Usakti dengan pertimbangan penelitian seperti ini belum pernah dilakukan. Perencanaan penelitian dimulai dari

persetujuan judul penelitian, survei pendahuluan, studi kepustakaan, penelitian lapangan terhitung mulai bulan April 2016

Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti (Zulganef, 2006). Validitas secara umum dapat diartikan sebagai kekuatan kesimpulan, inferensi, atau proposisi dari hasil penelitian yang sudah kita lakukan yang mendekati kebenaran. Suatu hasil pengukuran dikatakan valid apabila pengukuran dilakukan terhadap hal yang seharusnya diukur dan inferensi yang dihasilkan mendekati kebenaran. Tinggi rendahnya validitas menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran validitas yang dimaksud. Validitas pada penelitian ini dilakukan 2 kali, yang pertama untuk menentukan apakah kuesioner tersebut valid untuk di sebar, yang kedua untuk menentukan data yang akan di analisis valid.

Untuk menghitung validitas dari hasil kuesioner digunakan rumus Spearman-Brown untuk data berskala ordinal dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien korelasi (r_i) hasil perhitungan harus positif. Jika hasilnya negatif maka butir pertanyaan tersebut tidak valid dan harus dihilangkan untuk analisis berikutnya.

2. Nilai koefisien korelasi (r_i) hasil perhitungan harus lebih besar dari nilai koefisien korelasi spearman (r_s).

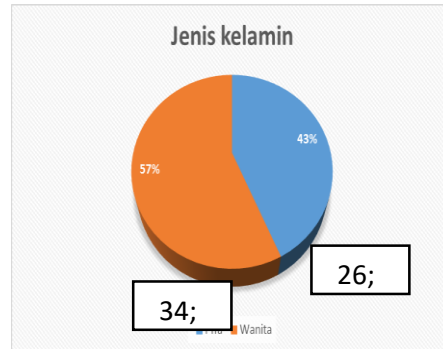
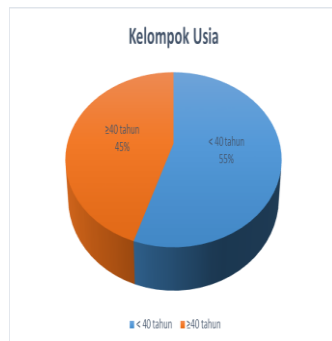
Berdasarkan data kuesioner yang diujicobakan kepada 30 responden yang diolah dengan SPSS versi 22.0 diperoleh output yang dapat dilihat pada Lampiran 1. Untuk menguji validitas, maka angka Corrected Item-Total Correlation dibandingkan dengan r tabel

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

Dari 60 responden dokter gigi di Jakarta Barat, 100% responden bersedia mengisi kuesioner dan memberikan jawaban yang sebenarnya. Ini artinya data yang diperoleh dari 60 responden ini adalah data yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Berdasarkan jenis kelaminnya, responden terdiri 26 pria atau 43,3% dan 34 wanita atau 56,7%.



Gambar 5.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan analisis faktor yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa nilai faktor kualitas bentuk produk (*Feature*) merupakan faktor yang paling berpengaruh pendapatan laboratorium Central Lab RSGM FKG Usakti pada kelompok produk. Oleh karena itu perlu ditentukan strategi manajemen untuk faktor produk ini

1. *Planning* : perlu direncanakan kembali pemilihan bahan dengan mempertimbangkan kualitas yang sangat mempengaruhi bentuk produk
2. *Organizing* : perlu diorganisasikan kembali penempatan peralatan yang mempengaruhi bentuk produk
3. *Actuating* : perlu meningkatkan kecermatan yang berkaitan dengan bentuk produk
4. *Controlling* : perlu adanya supervisor yang selalu memantau bentuk produk

Analisis Faktor Kelompok Faktor Sumber Daya Manusia

Berdasarkan analisis faktor yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa nilai faktor faktor kompetensi tenaga kerja merupakan faktor yang paling berpengaruh pendapatan laboratorium Central Lab RSGM FKG Usakti pada kelompok sumber daya manusia. Oleh karena itu perlu ditentukan strategi manajemen untuk faktor sumber daya manusia ini

1. *Planning* : perlu direncanakan kembali pemilihan bahan dengan mempertimbangkan kualitas yang sangat mempengaruhi bentuk produk
2. *Organizing* : perlu diorganisasikan kembali penempatan peralatan yang mempengaruhi bentuk produk
3. *Actuating* : perlu meningkatkan kecermatan yang berkaitan dengan bentuk produk
4. *Controlling* : perlu adanya supervisor yang selalu memantau bentuk produk

Kesimpulan

Berdasarkan data dan setelah dilakukan analisis data, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi pendapatan laboratorium dental "Central Lab" RSGM FKG Usakti adalah: 1) layanan, 2) produk, 3) sumber daya manusia, 4) faktor pendukung dan 5) lingkungan.

2. Faktor dominan yang paling berpengaruh terhadap pendapatan dari laboratorium dental "Central Lab" RSGM FKG Usakti diantara 5 variabel 1) layanan, 2) produk, 3) sumber daya manusia, 4) faktor pendukung dan 5) lingkungan, adalah:

- ☐ faktor dominan kelompok layanan adalah kecepatan layanan (*Responsiveness*).
- ☐ faktor dominan kelompok produk adalah faktor kualitas bentuk produk (*Feature*).
- ☐ faktor dominan kelompok sumber daya manusia adalah kompetensi tenaga kerja layanan (*Competence*).
- ☐ faktor dominan kelompok pendukung adalah faktor promosi
- ☐ faktor dominan kelompok lingkungan adalah faktor dukungan aturan dari pihak FKG Usakti selaku pemilik

Saran

Berdasarkan kesimpulan dan temuan hasil dari penelitian ini, maka peneliti merekomendasikan "Central Lab" RSGM FKG Usakti untuk menindak lanjuti hasil temuan ini, yaitu:

- peningkatan kecepatan layanan (*Responsiveness*),
- menjaga kualitas bentuk (*Feature*),
- meningkatkan kompetensi tenaga kerja (*Competence*)

Mengingat ketiganya terkait erat dengan faktor sumber daya manusia, maka perlu diadakan pelatihan, workshop dan juga peningkatan remunerasi karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta
- Black, J. (2003): *Oxford Dictionary of Economics*, Oxford University Press, New York
- Cushway, Barry (2002): *Human Resource Management*, PT Elex Media Computindo, Jakarta
- Edilius dan Sudarsono (1994): *Kamus Ekonomi, Uang dan Bank*, PT Rineka Cipta, Jakarta
- Garvin, David A. (1993), *book chapter, Kualitas Produk, alat strategi yang penting, pada Dale A. Timpe: Manajemen Pemasaran*, PT Media Elex Komputindo, Jakarta
- Irawan, H. (2002): *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta
- Naga, D S (2012): *Teori Sekor pada Pengukuran Mental*. Nagarani Citrayasa, Jakarta
- Parasuraman, A (1988): *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol. 64.
- Pemerintah Daerah DKI Jakarta (2013): *Jakarta Dalam Angka*
- Pemerintah Republik Indonesia (2010): *Peraturan Menteri Kesehatan No 147 Tahun 2010 tentang Perizinan Rumah Sakit*
- Pemerintah Republik Indonesia (2007): *Undang Undang No 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas*
- Pemerintah Republik Indonesia (2009): *Undang-Undang No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*
- Quadratullah, M.F, (2014); *Statistika Terapan: Teori, Contoh Kasus dan Aplikasi*, CV Andi Offset, Yogyakarta
- Rangkuti, Freddy (1997): *Riset Pemasaran*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sarwono, J (2015): *Rumus-Rumus Populer dalam SPSS 22 untuk Riset Skripsi*, Andi, Yogyakarta
- Saunders, M (2003): *Research Method for Business Students*, Pearson Eduation, Harlow, UK
- Setiyowati, N.A. (2007): *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan RSUD Kraton Kabupaten Dati II Pekalongan Tahun 2007*, Universitas Negeri Semarang,
- Sugiyono (2015): *Metode Penelitian Manajemen*, Alfabeta CV, Cetakan ke empat, Bandung
- Sugono, Dendi et.al (2008): *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, PT Gramedia, Jakarta

- Tamin, Haslinda Z (2007):
*Peningkatan Mutu Pelayanan
Prostodonti dan Inovasi
Pelaksanaan Tridharma
Perguruan Tinggi*. Universitas
Sumatera Utara
- Tohir, K.A.(1991): *Seuntai Pengetahuan
Usaha Tani Indonesia*, PT Rineka
Cipta, Jakarta Tunggal, A.W.
(1995): *Kamus Bisnis dan
Manajemen*, PT Rineka Cipta,
Jakarta
- Winardi (2004): *Motivasi dan
Pemotivasian dalam Manajemen*,
PT Raja Grafindo Persada, Jakarta