
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA CO-ASS TERHADAP DESAIN TATA LETAK RUANG RSGM FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI UNIVERSITAS BAITURRAHMAH PADANG

Satria Yandi*, Bambang Priyono**, Niken Widyanti Sriyono***

*Program Studi S2 Ilmu Kedokteran Gigi
Minat Magister Kedokteran Gigi Pencegahan dan Promosi Kesehatan Gigi (MKGPP) FKG
Universitas Gadjah Mada

**Magister Manajemen Pelayanan Kesehatan Gigi S2, FKG Universitas Gadjah Mada

***Magister Kedokteran Gigi Pencegahan dan Promosi Kesehatan Gigi S2, FKG Universitas
Gadjah Mada

KATA KUNCI

kepuasan pelanggan,
desain tata letak ruang,
RSGM.

ABSTRAK

Latar Belakang Desain tata letak ruang RSGM yang baik dan nyaman akan mempengaruhi kepuasan pelanggannya, baik pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan atau bersifat multifaktorial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa *Co-Ass* terhadap desain tata letak ruang RSGM Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Baiturrahmah, Padang. Metode Penelitian Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan pendekatan *cross sectional*. Subjek penelitian berjumlah 100 orang mahasiswa *Co-Ass* yang memenuhi kriteria inklusi dan bekerja aktif selama periode September 2014 sampai dengan Maret 2015 yang diambil secara total sampling. Desain tata ruang RSGM Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Baiturrahmah, Padang merupakan variabel pengaruh yang diukur melalui *aces*, *security*, *understanding customer* dan kepuasan mahasiswa *Co-Ass*. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner dengan skala Likert dan *Semantic Differentials*, yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil Penelitian analisis regresi berganda menunjukkan bahwa *security* ($p = 0.535$) tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa *Co-Ass*. Variabel *aces* ($p = 0.000$) dan *understanding customer* ($p = 0.010$) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa *Co-Ass* sebesar 41,9% ($R^2 = 0.419$). Kontribusi paling besar pada variabel *aces* 83,3% (*partial eta square* = 0.833) dan *understanding customer* 62,8% (*partial eta square* = 0.628). Kesimpulannya 1) *Acces* dan *understanding customer* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa *Co-Ass*; 2) Semakin baik *aces* dan *understanding customer* maka semakin tinggi kepuasan mahasiswa *Co-Ass*; 3) *Security* tidak berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa *Co-Ass*; 4) Kepuasan mahasiswa *Co-Ass* terhadap desain tata ruang RSGM terbesar dipengaruhi oleh *aces*.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan bagian terpenting dalam kehidupan manusia yang tidak hanya diukur dari tampilan fisik semata tapi harus dilihat secara holistik, yang meliputi fisik,

mental, emosional dan spiritual.¹ Salah satu upaya untuk menjaga kesehatan adalah melalui program pembangunan kesehatan masyarakat yang dirancang oleh pemerintah. Pemerintah melalui Sistem Kesehatan

Nasional menetapkan Rumah Sakit dan Puskesmas sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan yang merupakan bagian dari pelayanan publik.²

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Baiturrahmah (RSGM FKG Unbrah) merupakan salah satu pelayanan kesehatan dalam bidang kesehatan gigi dan mulut yang terletak di kota Padang, Sumatera Barat.³ RSGM ini merupakan sebuah gedung berlantai tiga, pada lantai pertama terdiri dari ruang akademik serta beberapa ruang lainnya dan satu departemen yaitu Ilmu Kesehatan Gigi Anak, lantai kedua terdiri dari tujuh departemen yaitu Bedah Mulut, Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat, Konservasi Gigi, Periodonsia, Penyakit Mulut, Prosthodontia, dan Orthodontia, sedangkan lantai ketiga didominasi untuk ruangan perkuliahan. Pasien bisa datang dan dapat langsung dilakukan perawatan baik oleh mahasiswa *Co-Ass*, dokter gigi maupun dokter gigi spesialis.⁴

Rumah Sakit Gigi dan Mulut FKG Unbrah sebagai fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat dalam menempati tempat barunya tentu memiliki kelebihan dan kekurangan terhadap pemberian pelayanan kepada pelanggannya. Terdapat dua jenis pelanggan secara umum, yaitu pelanggan internal dan eksternal. *Co-Ass*/mahasiswa kepaniteraan klinik merupakan salah satu dari pelanggan internal RSGM. Pelanggan internal, mengacu kepada mereka yang

bekerja di dalam institusi atau anggota organisasi pelayanan yang terlibat dalam pemberian/pelayanan jasa.⁵

Desain fasilitas dan tata ruang merupakan suatu pengaturan yang digunakan untuk menghindari disorientasi dan frustrasi karyawan atau pelanggan yang memasuki struktur yang tidak mereka kenal.⁶ Konsep desain tata letak ruang merupakan suatu proses alokasi ruangan, penataan ruangan dan peralatan sedemikian rupa sehingga dapat menciptakan rasa nyaman baik kepada operator yang bekerja maupun pasien yang menerima pelayanan.⁷ Kepuasan pelanggan merupakan penilaian seseorang setelah membandingkan kinerja (*performance*) yang dirasakannya dibandingkan dengan harapannya (*expectation*).^{5,8} Beragam faktor dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, diantaranya adalah *access* / kemudahan; *security* / keamanan dalam menggunakan produk; dan *understanding customer* /memahami kebutuhan pelanggan.^{9,10} Desain dan tata letak fasilitas erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan.¹¹

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa *Co-Ass* terhadap desain tata ruang RSGM FKG Unbrah Padang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*, subjek diobservasi satu kali saja dan pengukuran terhadap variabel penelitian dilakukan pada saat pemeriksaan.^{12,13} Subjek penelitian adalah seluruh mahasiswa *Co-Ass* FKG Unbrah Padang yang memenuhi kriteria inklusi dan bekerja aktif selama periode September 2014 sampai dengan Maret 2015 yang berjumlah 100 orang (total sampling).

Kriteria inklusi yang digunakan dalam penelitian ini adalah: 1) mahasiswa *Co-Ass* yang tidak berada dalam siklus reguler (siklus A, B dan C), siklus tersebut hanya memasuki beberapa ruangan perawatan pada RSGM Universitas Baiturrahmah; 2) mahasiswa *Co-Ass* yang aktif bekerja pada RSGM dan sedang menjalani siklus khusus maupun percepatan yang telah memasuki setiap ruangan perawatan pada RSGM Universitas Baiturrahmah; 3) Memiliki waktu dan bersedia menjadi responden penelitian.

Penelitian ini dilakukan melalui tahap persiapan dan tahap penelitian. Pada tahap persiapan dilakukan penyusunan alat penelitian berupa kuesioner mengenai *aces*, *security*, dan *understanding customer* menggunakan skala *Likert* yang berisi 4 alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), dan Tidak Setuju (TS). Kuesioner untuk mengukur kepuasan mahasiswa *Co-Ass* menggunakan skala perbedaan semantik (*semantic*

differentials) responden diminta untuk menilai suatu objek pada suatu skala tertentu yang memiliki dua kutub yang berlawanan.¹⁴ Hasil uji validitas menunjukkan dari 40 kuesioer terdapat 4 item pernyataan yang gugur, dan kuesioner tersebut telah memenuhi uji reliabilitas dengan nilai *Alpha Cronbach's* 0,7.

Analisis regresi berganda dilakukan untuk mengetahui hubungan antara banyak variabel bebas yaitu *aces* (kemudahan), *security* (keamanan) *understanding customer* (memahami pelanggan) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan mahasiswa *Co-Ass* terhadap desain tata ruang RSGM Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Baiturrahmah, Padang.¹⁵

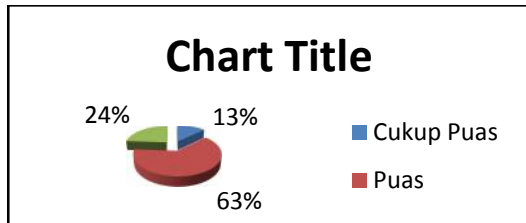
HASIL

Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa *Co-Ass* terhadap desain tata letak ruang RSGM Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Baiturrahmah melibatkan 100 orang mahasiswa *Co-Ass*. Variabel-variabel yang diuji adalah hubungan antara variabel pengaruh yaitu : *aces*, *security*, dan *understanding customer* terhadap variabel terpengaruh yaitu kepuasan mahasiswa *Co-Ass* terhadap desain tata letak ruang RSGM FKG Unbrah Padang.

A. Kepuasan Mahasiswa *Co-Ass*

Persepsi mahasiswa *Co-Ass* setelah menggunakan desain tata letak ruang RSGM diperoleh sebanyak 63% mahasiswa *Co-Ass*

menyatakan puas, 24% menyatakan sangat puas dan 13% menyatakan cukup puas. Tidak ada mahasiswa *Co-Ass* yang menyatakan tidak puas maupun sangat tidak puas terhadap desain tata letak ruang RSGM FKG Unbrah Padang (Gambar 1).



Gambar 1. Pie chart kepuasan mahasiswa *Co-Ass* terhadap desain tata letak RSGM Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Baiturrahmah, Padang.

B. Acces

Pesepsi mahasiswa *Co-Ass* mengenai kemudahan yang dihasilkan dalam desain tata letak ruang RSGM memperlihatkan bahwa mayoritas mahasiswa *Co-Ass* sebesar 48% menyatakan baik dan merasa puas terhadap kemudahan yang dihasilkan dalam desain tata letak ruang RSGM. Tidak ada mahasiswa *Co-Ass* yang menyatakan buruk terhadap desain tata letak ruang RSGM, berakibat tidak mempermudah mereka dalam melakukan pelayananan kesehatan (Tabel 1).

Tabel 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Variabel Acces Terhadap Variabel Kepuasan Mahasiswa Co-Ass

Acces pada desain tata letak RSGM	Kepuasan Mahasiswa <i>Co-Ass</i>					Total
	STP (10-27)	TP (28-45)	CP (46-63)	P (64-81)	SP (82-100)	
Buruk (9-18)	n	0	0	0	0	0
	%	0%	0%	0%	0%	0%
Cukup (19-27)	n	0	0	12	15	30
	%	0%	0%	12%	15%	30%
Baik (28-36)	n	0	0	1	48	70
	%	0%	0%	1%	48%	70%
Total	n	0	0	13	63	100
	%	0%	0%	13%	63%	100%

C. Security

Persepsi mahasiswa *Co-Ass* mengenai keamanan dalam desain tata letak ruang RSGM menunjukkan bahwa mayoritas (46%) mahasiswa *Co-Ass* merasa puas dan merasa aman (Tabel 2).

Tabel 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Variabel Security Terhadap Variabel Kepuasan Mahasiswa Co-Ass

Security pada desain tata letak RSGM	Kepuasan Mahasiswa <i>Co-Ass</i>					Total
	STP (10-27)	TP (28-45)	CP (46-63)	P (64-81)	SP (82-100)	
Tidak Aman (8-16)	n	0	0	0	1	1
	%	0%	0%	0%	1%	1%
Cukup Aman (17-24)	n	0	0	8	16	27
	%	0%	0%	8%	16%	27%
aman (25-32)	n	0	0	5	46	72
	%	0%	0%	5%	46%	72%
Total	n	0	0	13	63	100
	%	0%	0%	13%	63%	100%

D. Understanding Customer

Persepsi mahasiswa *Co-Ass* dari aspek memahami pelanggannya pada desain tata letak ruang RSGM mayoritas memperlihatkan bahwa 55% mahasiswa *Co-Ass* menyatakan puas terhadap desain tata letak ruang RSGM dan cukup memahami akan kebutuhan dalam menciptakan kepuasan baik dari segi fasilitas, kenyamanan dan privasi (Tabel 3).

Tabel 3. Deskripsi Responden Berdasarkan Variabel *Understanding Customer* Terhadap Variabel Kepuasan Mahasiswa *Co-Ass*

<i>Understanding Customer</i> pada desain tata letak RSGM		Kepuasan Mahasiswa <i>Co-Ass</i>					Total
		STP (10-27)	TP (28-45)	CP (46-63)	P (64-81)	SP (82-100)	
Buruk (9-18)	n	0	0	1	1	0	2
	%	0%	0%	1%	1%	0%	2%
Cukup (19-27)	n	0	0	11	55	12	78
	%	0%	0%	11%	55%	12%	78%
Baik (28-36)	n	0	0	1	7	12	20
	%	0%	0%	1%	7%	12%	20%
Total	n	0	0	13	63	24	100
	%	0%	0%	13%	63%	24%	100%

PEMBAHASAN

Hasil analisis regresi berganda memperlihatkan ketiga variabel pengaruh secara bersama-sama memiliki hubungan yang bermakna dengan variabel terpengaruh, namun pada korelasi sebesar itu yang memberi kontribusi hanya dua variabel yaitu *aces* pada desain tata letak ruang RSGM (X_4) dan *understanding customer* pada desain tata letak ruang RSGM (X_6) terhadap variabel pengaruh, yaitu kepuasan mahasiswa *Co-Ass* terhadap desain tata letak

RSGM FKG Unbrah Padang dengan nilai $p < 0,05$.

Kedua variabel pengaruh (X) secara bersamaan memiliki kontribusi untuk mempengaruhi variabel terpengaruh (Y) sebesar 41,9% ($R^2 = 0,419$), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar kedua variabel pengaruh tersebut. Secara statistik, variabel *aces* memberikan pengaruh signifikan pada kepuasan mahasiswa *Co-Ass* sebesar 83,3% (*partial eta square* = 0,833; Tabel 4).

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Berganda

No	Variabel	Nilai Koefisien (B)	T statistik	p	Partial eta square
1	<i>Acces</i> pada desain tata letak ruang RSGM (X_4)	1,684	6,161	0,000	0,833
2	<i>Understanding Customer</i> pada desain tata letak ruang RSGM (X_6)	0,814	2,633	0,010	0,628
	Konstanta	3,792	0,438	0,662	
	R	= 0,647			
	R^2	= 0,419			
	F-statistik	= 34,923			
	P	= 0,000			

Sukoco (2007) mengatakan desain tata ruang yang baik akan memberikan banyak manfaat diantaranya mengoptimalkan penggunaan ruangan secara efektif dan mengembangkan lingkungan kerja yang nyaman bagi pegawainya.¹⁶ Menurut Chiara (2011) desain tata ruang berfungsi untuk mengatur dan memudahkan pergerakan alur kerja dari satu tempat ke tempat lainnya dengan mengatur alur lalu lintasnya.¹⁷

Variabel *understanding customer* secara statistik memberikan pengaruh yang signifikan yaitu 62,8% (*partial eta square* = 0,628; Tabel 4) pada kepuasan mahasiswa *Co-Ass*, yang disebabkan karena mahasiswa *Co-Ass* merupakan salah satu jenis pelanggan rumah sakit yang memiliki berbagai harapan yang ingin dipenuhinya dan rumah sakit harus memberikan dukungan kepada mereka salah satunya dalam bentuk fasilitas.

Dokter selaku pelanggan internal, termasuk mahasiswa *Co-Ass* sebagai calon dokter gigi ingin bekerja pada rumah sakit yang bermutu, berperan dalam pengaturan rumah sakit dan mengharapkan berbagai dukungan dari rumah sakit.¹⁸ Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan serta berupaya memahami keinginan pelanggan akan mempengaruhi kepada kepuasan pelanggan tersebut.¹⁹

SIMPULAN

1. Semakin baik *akses* maka akan semakin tinggi kepuasan mahasiswa *Co-Ass*

terhadap desain tata letak ruang RSGM FKG Unbrah Padang.

2. Semakin baik *understanding customer* maka akan semakin tinggi kepuasan mahasiswa *Co-Ass* terhadap desain tata letak ruang RSGM FKG Unbrah Padang.
3. *Security* pada desain tata letak ruang RSGM tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan mahasiswa *Co-Ass* FKG Unbrah Padang.
4. Kepuasan mahasiswa *Co-Ass* terhadap desain tata letak ruang RSGM FKG Unbrah Padang terbesar dipengaruhi oleh *akses*.

DAFTAR PUSTAKA

1. Patel M., Patel N., 2007, *Dental Public Health – A Premier*, Radcliffe Publishing, Oxford Seattle, hal. 1-6.
2. Litbangkes, 2011, *Laporan Akhir Riset Fasilitas Kesehatan Rumah Sakit*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta, hal. 25-62.
3. Universitas Baiturrahmah, 2013, *Buku Pedoman Universitas Baiturrahmah*, Baiturrahmah University Press, Padang.
4. Tim Kurikulum FKG Unbrah, 2013, *Buku Pedoman Kepaniteraan Klinik*, Baiturrahmah University Press, Padang.
5. Muninjaya A.A.G., 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta, hal. 1-21.
6. Ariani D. W., 2009, *Manajemen Operasi Jasa*, Graha Ilmu, Candi Gebang, Yogyakarta, hal. 178-306.
7. Kosterman, 2009, *Desain Tata Letak Penempatan Alat Kedokteran Gigi*, Bagian Ilmu dan Teknologi Kedokteran Gigi FKG Universitas Padjadjaran, Bandung.
8. Koetler P., Keller P. L., 2012, *Marketing Management*, 14th Ed, Pearson Education, Inc, New Jersey, hal. 9-12.
9. Pohan I. S., 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta, hal. 1-210.

10. Jasfar F., 2009, *Manajemen Jasa-Pendekatan Terpadu*, Ghalia Indonesia, Ciawi, Bogor, hal. 47-66.
11. Tjiptono F., 2009, *Service Marketing : Esensi dan Aplikasi*, Marknesis, Karangwaru, Yogyakarta, hal. 87-102; 245-278.
12. Arikunto S., 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, PT Asdi Mahasatya, Jakarta, hal. 74-92; 245.
13. Pratiknya A. W., 2007, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal. 14.
14. Sunyoto D., 2012, *Validitas dan Reliabilitas*, Nuha Medika, Yogyakarta, hal. 1-84.
15. Dahlan M. S., 2013, *Statistik Untuk Kedokteran Dan Kesehatan*. Salemba Medika, Jakarta.
16. Sukoco B. M., 2007, *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*, Erlangga, Jakarta.
17. Chiara J. D., Callender J. H., 2001, *Time Saver Standarts for Building Types*. McGraw-Hill Companies, United State, America, hal. 414-430.
18. Aditama T. J., 2010, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Universitas Indonesia Press, Salemba, Jakarta, hal. 1-218.
19. Suharno N., Shihab M. S., 2012, Pengaruh Dimensi Reliabilitas, Dimensi Tangibel dan Dimensi Empati Terhadap Loyalitas Pasien, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, Vol. 10, No 19.