

## Studi intervensi pemastian mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Jakarta 1997

R.R. Nurindah Kuswandiningsih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77805&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Menjelang era pasar bebas diperlukan kesiapan yang mantap dari semua sektor, berbagai upaya telah dilaksanakan untuk meningkatkan mutu dan cakupan pelayanan rumah sakit diantaranya akreditasi yang pada saat ini telah mulai dituntut oleh masyarakat pengguna jasa pelayanan rumah sakit. Sampai sejauh ini belum pernah dilakukan studi tentang Pemastian Mutu (P.M) di bidang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Umum Pemerintah sehingga diperlukan suatu intervensi pedoman pelayanan kesehatan gigi di rumah sakit umum pemerintah.

Tujuan dari penelitian ini adalah diperolehnya informasi perbedaan antara kelompok intervensi pemastian mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut di rumah sakit umum pemerintah terhadap kelompok yang tidak mendapatkan intervensi dalam hal kepuasan klien internal (staf) dan kepuasan klien eksternal (pasien) serta cakupan. Jenis penelitian ini adalah secara eksperimen kuasi menggunakan tempat poliklinik gigi dan mulut RSUP Fatmawati sebagai kelompok intervensi dan poliklinik gigi dan mulut RSUP Persahabatan sebagai kelompok kontrol, sehingga variabel "outcome" adalah tingkat kepuasan klien internal dan kepuasan klien eksternal, serta cakupan yang diamati secara deskriptif.

Data diperoleh menggunakan kuesioner terstruktur tentang mawas diri dari staf dokter gigi sebanyak 104, form kepuasan staf dari seluruh staf poliklinik gigi dan mulut yang diisi sendiri oleh responden sebanyak 170 dan form kepuasan pasien sebanyak 138 secara wawancara serta data kunjungan kasus dari register laporan rumah sakit. Kegiatan intervensi berupa pelatihan kepada staf poliklinik gigi dan mulut oleh Direktorat kesehatan Gigi selama 3 bulan secara berturut-turut setiap minggu sekali, dan observasi dilakukan selama empat kali, yaitu pertama sebelum intervensi kemudian bulan pertama, bulan kedua dan bulan ketiga selama kegiatan intervensi berlangsung. Data kemudian diolah secara statistik mulai dari ANALISIS univariat, bivariat sampai multivariat yaitu dengan Multivariate Analysis of Variance (MANOVA).

Hasil penelitian menunjukkan peningkatan rata-rata skor Mawas Diri pada kelompok intervensi, sebelum dilakukan intervensi sebesar 1,84 kemudian bulan pertama, kedua dan ketiga pasca berturut-turut 5,92; 22,1 dan 26,51 dari tingkatan rendah (skor 0 aid 18) ke tingkatan sedang (skor 19 s/d 29). Rata-rata umur staf rmah sakit adalah  $42,94 \pm 9,04$  tahun, staf laki-laki : 10 orang dan staf perempuan : 33 orang, rata-rata lama bekerja adalah  $15,33 \pm 7,82$  tahun, dokter gigi spesialis : 7, dokter gigi :19, perawat gigi : 16 dan tekniker gigi 1 orang. Rata-rata umur pasien  $32,11 \pm 11,73$  tahun, laki-laki :57 perempuan :80, 79 berstatus kawin dan 58 belum kawin, dengan tingkat pendidikan 61,40% pada tingkat/lulus SLTA, penghasilan pasien di bawah Rp500.000 sebesar 70%. Intervensi P.M. mempunyai pengaruh bermakna terhadap kerjasama staf, pengembangan karir serta kepemimpinan. Intervensi P.M. juga mempunyai pengaruh bermakna terhadap

pemberian informasi oleh dokter gigi. Setelah intervensi P.M. dilakukan tidak terdapat perbedaan cakupan antara kedua Rumah Sakit. Dari hasil yang diperoleh di kedua RS ternyata mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terdapat jauh di atas standar yang ada, maka disarankan mengkaji ulang standar mutu pelayanan kesehatan gigi di RSUD Kelas B Pemerintah.

*The Quality Assurance Intervention Study in Oral and Dental Health Service in Fatmawati Hospital 1997* By the time entering the free market era there is a need for steady preparation of all factors various effort have been done to improve quality and coverage of dental health service among other accreditation which at this moment is already starting to be needed by the society of clients of the hospital. So far a study on quality assurance (Q.A) in the fields of oral and dental health service in general government hospital has not yet been done. As a result there is a need of intervention guidance of dental health service in the general government hospital.

The research has been aimed at collecting information on the difference between quality assurance of oral and dental health service intervention group and not obtaining intervention group on internal and external clients satisfaction and also the coverage. This research design is a quasi experiment using oral and dental health service in Fatmawati hospital functioning as an intervention group and oral and dental health service in Persahabatan hospital as the control group, hence as a result the outcome variable is internal and external clients satisfaction including the coverage which has been descriptively observed.

The collected data had been using structured questionnaire on self assessment of 104 forms staff dentists, 170 forms staff satisfaction and also 138 forms patient satisfaction by interviewing and case visiting from the medical record. The intervention activity consist of training for oral and dental service staff held by The Directorate for Dental Health during 3 months continually once a week, the observation to be held four times namely the first observation held before intervention and afterwards the first, the second and the third month during intervention time. Afterwards the statistical data processing starts statistically from univariate, bivariate up to multivariate analysis by using Multivariate Analysis of Variance (MANOVA).

The result of this research has been showing improvement of the average score of self assessment in the intervention group, before intervention has been done the score is 1.84 afterwards the first, the second and the third month successively 5.92 ; 22.1 ; and 26.51 from the low score (score 0-18) up to the intermediate score (score 19 - 29). The average age of the staff is  $42.94 \pm 9.04$  years, consisting of 10 male staff and 33 female staff, the average service of staff  $15.33 \pm 7.82$  years, 7 dental specialist, 19 dentist, 16 dental nurse and 1 dental technician. The average age of the patient is  $32.11 \pm 11.73$  years, consisting of 57 male patient and 80 female patient, 79 married status and 58 unmarried, the level of education graduated mostly from senior high school (61.4%) and the level of income mostly under 500,000 rupiah per month (70%). The intervention Q.A has a significant influence in the cooperation of staff; carrier development and the leadership. The intervention Q.A have also a significant influence on getting information from the dentist. After the Q.A intervention has been applied it appears, that there is no difference in the coverage the two hospitals. The result observed from the dental service of the two hospitals is for higher than the established standard. Consequently it has been recommended to reevaluate the established standard of the class B general government hospital.