

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Data radiografi merupakan hal penting dalam menunjang praktek Kedokteran Gigi sehari-hari. Setiap dokter gigi sering memerlukan foto Rontgen gigi dalam menegakkan diagnosis, membuat rencana perawatan, dan menilai keberhasilan perawatan yang telah dilakukan terhadap pasiennya.

Sebagai sarana pelayanan kesehatan, bagian Radiologi dapat memberikan pelayanan jasa kesehatan terutama di rumah sakit - rumah sakit, atau laboratorium klinik swasta yang sudah banyak tersebar di masyarakat. Salah satu rumah sakit yang menyediakan jasa pelayanan Radiologi adalah Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) FKG Unpad.

RSGM sebagai rumah sakit pusat rujukan harus dapat memberikan pelayanan berkualitas. Untuk menjaga kesinambungan pelayanan, bagian Radiologi sebagai bagian RSGM harus dapat menentukan besaran tarif yang dapat menjamin total pendapatan lebih besar daripada total pengeluaran. Apabila tarif terlalu rendah, dapat menyebabkan total pendapatan rendah pula, dan apabila lebih rendah dari total pengeluaran, pasti akan menimbulkan kesulitan keuangan¹.

Secara umum, salah satu faktor penentu besaran tarif pelayanan kesehatan adalah kemampuan dan kemauan masyarakat dalam membayar pelayanan kesehatan serta adanya tarif pesaing. Sebagai penyedia jasa pelayanan, bagian Radiologi RSGM FKG

Unpad, sebaiknya tidak mengesampingkan respon masyarakat dan tarif pesaing dalam menentukan besaran tarif .

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti respon pasien terhadap tarif pemeriksaan foto Rontgen di RSGM FKG Unpad.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

Bagaimanakah respon pasien terhadap tarif pemeriksaan foto Rontgen di RSGM FKG Unpad.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui respon pasien terhadap tarif pemeriksaan foto Rontgen di RSGM FKG Unpad.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Memberikan gambaran mengenai respon pasien terhadap tarif pemeriksaan foto Rontgen di RSGM FKG Unpad.
2. Memberikan masukan pada bagian Radiologi RSGM FKG Unpad dalam mengevaluasi penerapan tarif pemeriksaan foto Rontgen.

1.5 Kerangka Pemikiran

Bidang Radiologi Kedokteran Gigi merupakan salah satu penyedia jasa dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Jasa yang diberikan adalah berupa *personal based service*, karena kontak personal antar-pelanggan (pasien) dan penyedia jasa sangat intens dan lebih menekankan pada pemenuhan kebutuhan individu pasien².

Dengan semakin meningkatnya status ekonomi dan pendidikan masyarakat, terutama di kota besar, tentunya akan semakin meningkat pula kebutuhan dan tuntutan akan sarana pelayanan kesehatan yang berkualitas dari masyarakat. Pasien sebagai konsumen dalam pelayanan kesehatan memiliki perilaku yang dapat diasumsikan seperti konsumen dalam bidang jasa lainnya, sehingga studi perilaku konsumen dalam hal ini perlu dilakukan untuk menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Dalam mewujudnya suatu pelayanan kesehatan yang berkualitas, tentunya tidak terlepas dari masalah pembiayaannya. Biaya kesehatan dapat ditinjau dari dua sudut, yaitu dari penyedia jasa dan pemakai jasa. Besarnya dana bagi penyedia jasa lebih menunjuk pada seluruh biaya investasi (*investment cost*) serta seluruh biaya operasional (*operational cost*), sedangkan bagi pemakai jasa lebih menunjuk pada jumlah uang yang harus dikeluarkan (*out of pocket*) untuk dapat memanfaatkan suatu upaya kesehatan¹. Biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien adalah berupa tarif yang ditetapkan oleh penyedia jasa.

1.6 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan teknik survei, yaitu pengambilan sampel penelitian dilakukan secara *purposive sampling*, dengan kuesioner sebagai alat pengumpul data³.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi : Bagian Radiologi RSGM FKG Unpad, di Jalan Sekeloa Selatan I, Bandung.

Waktu penelitian : Bulan Desember 2006.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Tarif

2.1.1 Pengertian Tarif

Tarif dalam pengertian sehari-hari sering diartikan sama dengan harga atau *price* yang didefinisikan sebagai nilai jasa suatu pelayanan kesehatan dengan sejumlah uang yang berdasarkan nilai tersebut penyedia jasa pelayanan kesehatan bersedia memberikan jasa pelayanannya pada pasien. Sebenarnya pengertian tarif tidaklah sama dengan harga. Pengertian tarif ternyata lebih terkait pada besarnya biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh jasa pelayanan, sedangkan pengertian harga lebih terkait pada besarnya biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh barang¹.

Terlepas dari adanya perbedaan pengertian tersebut, peranan tarif sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Untuk dapat menjaga kesinambungan pelayanan, setiap sarana pelayanan harus dapat menetapkan besarnya tarif yang dapat menjamin total pendapatan lebih besar dari total pengeluaran¹.

2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pertarifan

Faktor-faktor yang mempengaruhi pertarifan menurut John J. Aluise (1997) dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu : **Pasar** (apa yang diminta oleh penyedia-

penyedia jasa kesehatan lainnya) dan **respon pasien** tentang nilai pelayanan yang mereka terima ⁴.

Sedangkan menurut Azwar (1996), faktor-faktor yang perlu diperhitungkan dalam menetapkan tarif pelayanan dibedakan atas 4 macam, yaitu :

1. Biaya investasi, yang terpenting adalah biaya pembangunan gedung, pembelian berbagai peralatan medis dan non medis serta biaya pendidikan dan pelatihan tenaga pelaksana.
2. Biaya operasional, mencakup semua biaya yang dibutuhkan untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan. Dibedakan menjadi dua, yaitu : *direct cost*, dan *indirect cost* ⁵. *Direct cost* yaitu biaya untuk kegiatan yang berhubungan langsung dengan kebutuhan pelayanan kesehatan, sedangkan *indirect cost*, yaitu biaya untuk kegiatan yang tidak berhubungan langsung dengan kebutuhan pelayanan kesehatan, seperti gaji karyawan, pemeliharaan bangunan dan peralatan, penggunaan listrik dan air.
3. Biaya rencana pembangunan, seperti biaya rencana perluasan bangunan, penambahan peralatan, penambahan jumlah dan peningkatan pengetahuan serta ketrampilan pegawai, ataupun rencana penambahan jenis pelayanan.
4. Besarnya target keuntungan, tergantung dari filosofi yang dianut oleh pemilik sarana kesehatan ¹.

2.1.3 Perhitungan Biaya Satuan (*Unit Cost*)

Perhitungan biaya satuan merupakan salah satu alat pengambil keputusan dalam penetapan tarif. Biaya satuan (*Unit cost*) adalah biaya yang dihitung untuk satu satuan produk pelayanan yang dihitung dengan membagi biaya total (*Total cost*) dengan kuantitas output (*Total output*), atau :

$$\text{Unit Cost} = \frac{\text{Total cost}}{\text{Total Output}}$$

Total cost juga merupakan jumlah dari *total fixed cost* dan *total variable cost*. *Fixed cost* adalah biaya tetap yang besarnya tidak terpengaruh oleh besarnya output kegiatan. *Variable cost* adalah biaya yang besarnya berubah-ubah sesuai dengan output kegiatan^{5,6}.

2.2 Tinjauan Perilaku Pasien

2.2.1 Pengertian Perilaku Pasien

Perilaku pasien (sebagai konsumen) menurut Loudon & Albert (1984) didefinisikan sebagai proses pengambilan keputusan dan aktivitas individu secara fisik yang dilibatkan dalam proses mengevaluasi, memperoleh, menggunakan barang dan jasa⁷.

2.2.2 Kebutuhan Konsumen

Kebutuhan konsumen didefinisikan sebagai suatu kesenjangan atau pertentangan yang dialami antara satu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri. Apabila konsumen kebutuhannya tidak terpenuhi, ia akan menunjukkan perilaku kecewa, sebaliknya jika kebutuhannya terpenuhi, konsumen akan memperlihatkan perilaku gembira sebagai manifestasi rasa puasnya⁷.

2.2.3 Studi Perilaku Pasien Sebagai Konsumen

Pasien sebagai konsumen di bidang kesehatan tentunya memiliki perilaku yang dapat diasumsikan seperti konsumen di bidang jasa lainnya. Studi mengenai perilaku pasien sebagai konsumen perlu dilakukan untuk dapat menganalisa respon pasien terhadap suatu upaya pelayanan kesehatan.

2.2.4 Motif dan Motivasi Konsumen

Motif merupakan suatu dorongan kebutuhan dalam diri konsumen yang perlu dipenuhi agar konsumen tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya, sedangkan motivasi konsumen adalah kondisi yang menggerakkan konsumen agar mampu mencapai tujuan motifnya⁷.

2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

Menurut William J.S (1981), ada dua faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen, yaitu kekuatan sosial budaya dan kekuatan psikologis⁷.

Budaya dapat didefinisikan sebagai hasil kreativitas manusia dari satu generasi ke generasi berikutnya yang sangat menentukan bentuk perilaku dalam kehidupannya sebagai anggota masyarakat, sehingga faktor budaya memegang peranan penting dalam penentuan keputusan dalam bidang jasa⁸.

Kelas Sosial didefinisikan sebagai suatu kelompok yang terdiri dari sejumlah orang yang mempunyai kedudukan yang seimbang dalam masyarakat. Kelas sosial berbeda dengan status sosial walaupun sering diartikan sama. Contohnya, walaupun seorang konsumen berada pada kelas sosial yang sama, memungkinkan status sosialnya berbeda⁷.

Salah satu faktor psikologis adalah faktor sikap dan keyakinan, yang sangat berpengaruh dalam menentukan suatu pelayanan. Sikap dan keyakinan konsumen terhadap suatu produk atau jasa dapat diubah melalui komunikasi yang persuasif dan pemberian informasi yang efektif kepada konsumen⁷.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk melakukan deskripsi mengenai fenomena yang ditemukan, dan data hasil penelitian disajikan apa adanya, tanpa menganalisa mengapa fenomena itu dapat terjadi, sehingga pada studi deskriptif tidak diperlukan hipotesis³.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel *dependend* : respon pasien.
2. Variabel *non dependend* : tarif pemeriksaan foto Rontgen di RSGM FKG

Unpad.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, populasi yang dimaksud adalah pasien yang berkunjung ke bagian Radiologi RSGM Unpad untuk pemeriksaan foto Rontgen gigi, baik yang sedang di rawat di RSGM maupun pasien yang dirujuk oleh dokter gigi swasta (pasien luar).

Adapun kriteria populasi adalah :

1. Pria atau wanita
2. Tidak buta huruf
3. Usia diatas 17 tahun

Sampel/responden penelitian ini adalah pasien yang datang ke bagian Radiologi RSGM FKG Unpad dengan memiliki kriteria populasi dan bersedia mengisi kuesioner selama penelitian berlangsung.

3.4 Teknik Penarikan Sampel

Sampel dipilih secara *purposive sampling*, yaitu peneliti memilih sampel/responden berdasarkan kepada pertimbangan subjektifnya, bahwa responden tersebut dapat memberikan informasi memadai untuk menjawab pertanyaan penelitian ⁷.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan dengan pengisian kuesioner oleh responden terpilih.

3.6 Tahap-tahap Penelitian

Tahapan penelitian meliputi pembuatan daftar pertanyaan (kuesioner) yang akan diberikan kepada responden. Selanjutnya adalah tahap pengisian kuesioner.

3.7 Definisi Operasional

- Respon : Jawaban, tanggapan.^{9,10}
- Tarif : Daftar harga (sewa, ongkos, dsb).⁹ , atau suatu ongkos atau harga barang atau jasa.¹¹ , atau besarnya biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh jasa pelayanan.¹

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi : Bagian Radiologi RSGM FKG Unpad

Waktu : Bulan Desember 2006.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Pengisian Kuesioner

Dari sembilan pertanyaan yang diberikan kepada setiap responden diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.1 Responden yang Pernah/Belum dilakukan Foto Rontgen Selain di RSGM

Jawaban	Frekuensi	%
Ya	12	26,7%
Tidak	33	73,3%
Total	45	100%

Dari tabel 4.1 di atas diketahui bahwa distribusi jawaban responden adalah sebagian besar menjawab tidak (belum pernah) yaitu sebanyak 33 orang atau sebesar 73,3%, sedangkan sisanya menjawab ya (sudah pernah) sebanyak 12 orang atau sebesar 26,7%.

Dari ke 12 responden yang menjawab sudah pernah dilakukan foto Rontgen selain di RSGM, mereka menuliskan lab Radiologi selain RSGM adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Lab Radiologi Selain RSGM

Lab Radiologi lain	Frekuensi	%
RSHS	3	25%
Pramita	5	41,67%
RS Tentara Kupang NTT	1	8,33%
BPG	1	8,33%
Biofarma	1	8,33%
Praktek dokter gigi swasta	1	8,33%
Total	12	100%

Dari tabel 4.2 di atas diketahui bahwa pasien yang pernah dilakukan foto Rontgen gigi selain di RSGM, yang terbanyak adalah di Pramita yaitu sebanyak 5 orang atau 41,67%, kemudian di RSHS sebanyak 3 orang atau 25%.

Tabel 4.3 Perbandingan Biaya di Lab Radiologi RSGM FKG Unpad dengan Lab Radiologi Lain

Perbandingan	Frekuensi	%
Lebih murah	8	66,67%
Sama saja	1	8,33%
Lebih mahal	3	25%
Total	12	100%

Dari tabel 4.3 diketahui bahwa jawaban terbanyak sebanyak 8 orang dari 12 responden yang pernah dilakukan foto Rontgen di lab Radiologi lain, atau sebanyak 66,67% menyatakan bahwa biaya pemeriksaan foto Rontgen gigi di RSGM lebih murah daripada di lab Radiologi lain. Sebanyak 3 orang atau 25% menyatakan lebih mahal, dan sebanyak 1 orang atau 8,33% menyatakan biaya pemeriksaan foto Rontgen gigi di RSGM sama saja dibandingkan dengan lab Radiologi lain.

Tabel 4.4 Alasan Responden memilih Lab Radiologi RSGM FKG Unpad

Jawaban	Frekuensi	%
Lokasi mudah dijangkau	14	31,11%
Pelayanan cepat dan lancar	4	8,89%
Hasil pemeriksaan memuaskan	4	8,89%
Tarif terjangkau	11	24,44%
Lain-lain....	12	26,67%
Total	45%	100%

Dari tabel 4.4 dapat diketahui distribusi jawaban responden dari pertanyaan adalah hampir rata, yaitu dengan pilihan jawaban terbanyak memilih karena alasan lokasi mudah dijangkau sebanyak 14 orang atau 31,11%, kemudian sebanyak 12 orang atau 26,67% menuliskan alasannya masing-masing, sebanyak 11 orang atau 24,44% memilih alasan karena tarif yang terjangkau, kemudian pilihan jawaban lain dengan persentase sama yaitu sebanyak 4 orang atau 8,33% memilih karena alasan pelayanan cepat dan lancar dan alasan hasil pemeriksaan yang memuaskan.

Tabel 4.5 Respon Pasien terhadap Tarif Pemeriksaan Foto Rontgen di Lab Radiologi RSGM FKG Unpad Saat Ini

Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Murah	1	2,22%
Murah	13	28,89%
Sedang	30	66,67%
Mahal	1	2,22%
Sangat Mahal	0	0
Total	45	100%

Dari tabel 4.5 diketahui bahwa distribusi penilaian responden dari pertanyaan adalah sebagian besar menilai sedang yaitu sebanyak 30 orang atau 66,67%, kemudian sebanyak 13 orang atau 28,89% menilai murah, selanjutnya sebanyak 1

orang atau 2,22% menilai sangat murah dan mahal, dan tidak ada yang menilai sangat mahal.

Tabel 4.6 Kesesuaian antara Tarif dengan Kenyamanan

Penilaian	Frekuensi	%
Sesuai dengan kenyamanan	45	100%
Tidak sesuai dengan kenyamanan	0	0
Total	45	100%

Dari tabel 4.6 di atas diketahui bahwa distribusi jawaban responden dari pertanyaan adalah semua responden menjawab sesuai dengan kenyamanan yaitu sebanyak 45 orang atau sebesar 100%.

Tabel 4.7 Kesesuaian antara Tarif dengan Kualitas

Penilaian	Frekuensi	%
Sesuai dengan kualitas	43	95,56%
Tidak sesuai dengan kualitas	2	4,44%
Total	45	100%

Dari tabel 4.7 di atas diketahui bahwa distribusi jawaban responden dari pertanyaan adalah sebagian besar menjawab sesuai dengan kualitas yaitu sebanyak 40 orang atau 88,89%, sedangkan sisanya menjawab tidak sesuai, yaitu sebanyak 5 orang atau 11,11%.

Tabel 4.8 Pengetahuan Pasien Mengenai Jenis-Jenis Foto Rontgen Gigi

Jawaban	Frekuensi	%
Mengetahui jenis-jenis foto Rontgen gigi	15	33,33%
Tidak mengetahui jenis-jenis foto Rontgen gigi	30	66,67%
Total	45	100%

Dari tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa distribusi jawaban responden adalah sebagian besar menjawab tidak mengetahui mengenai jenis-jenis foto Rontgen gigi, yaitu sebanyak 30 orang atau 66,67%, sedangkan sisanya menjawab mengetahui jenis-jenis foto Rontgen gigi yaitu sebanyak 15 orang atau 33,33%.

Tabel 4.9 Mengetahui atau Tidaknya Pasien Mengenai Perbedaan Tarif
 untuk Tiap Jenis Foto Rontgen

Jawaban	Frekuensi	%
Mengetahui	10	22,22%
Tidak mengetahui	35	77,78%
Total	45	100%

Dari tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa distribusi jawaban adalah sebagian besar responden menjawab tidak mengetahui perbedaan tarif untuk tiap jenis fotoRontgen gigi, yaitu sebanyak 35 orang atau 77,78%, sedangkan sisanya menjawab mengetahui perbedaan tiap jenis foto Rontgen gigi yaitu sebanyak 10 orang atau 22,22%.

4.2 Pembahasan Jawaban Kuesioner Mengenai Tarif di Bagian Radiologi

RSGM FKG Unpad

Berdasarkan tabel 4.1 sebagian besar pasien yang menjadi responden pada penelitian ini belum pernah dilakukan foto Rontgen selain di lab Radiologi RSGM FKG Unpad, yaitu sebanyak 73,3%. Hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan tentang perlunya foto Rontgen gigi, sehingga mereka kurang mengetahui keberadaan lab Radiologi lainnya selain di RSGM.

Berdasarkan tabel 4.2, dari 26,7% responden yang sudah pernah dilakukan foto Rontgen selain di RSGM, sebanyak 41,67% menuliskan nama lab Radiologi swasta “Pramita”. Hal ini dikarenakan banyak dokter gigi yang merujuk pasiennya untuk melakukan foto Rontgen di lab “Pramita”.

Berdasarkan tabel 4.3, dari 26,7% responden yang sudah pernah dilakukan foto Rontgen selain di RSGM, sebanyak 66,67% menyatakan perbandingan tarif di RSGM lebih murah daripada di lab Radiologi lain. Sebagai gambaran tarif foto Rontgen gigi di RSGM dapat dilihat pada lembar lampiran.

Pembahasan selanjutnya untuk jawaban kuesioner mengenai alasan pasien lebih memilih lab Radiologi RSGM, seperti pada tabel 4.4, yang terbanyak adalah karena lokasi yang mudah dijangkau, yaitu sebanyak 14 orang atau 31.11%, hal disebabkan banyaknya pasien yang datang dari daerah di sekitar RSGM yang sebagian besar sedang dirawat oleh mahasiswa.

Hasil dari tabel 4.5 mengenai penilaian pasien terhadap tarif foto Rontgen di RSGM saat ini adalah sebanyak 30 orang atau 66,67% menilai tarif saat ini sedang. Hal ini menunjukkan bahwa tarif yang berlaku saat ini dapat dijangkau oleh semua kalangan dari tiap kelas sosial.

Dari tabel 4.6 mengenai penilaian pasien terhadap kesesuaian tarif dengan kenyamanan adalah 45 orang atau 100% menilai sudah sesuai, ini berarti pasien merasa dengan tarif yang ada saat ini kenyamanan yang didapat sudah bisa diterima dengan baik.

Selanjutnya pembahasan dari tabel 4.7 mengenai jawaban kuesioner mengenai kesesuaian tarif dengan kualitas, hasil terbanyak yaitu sebanyak 43 orang atau 95,56% menilai sudah sesuai. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan pasien terhadap hasil pemeriksaan foto Rontgen di RSGM sudah terpenuhi. Tetapi sebanyak 2 orang atau 4,44% menilai tidak sesuai, dengan alasan-alasan, antara lain : kualitas foto dengan hasil foto agak gelap, dan pelayanan yang lama, sehingga dapat disimpulkan bahwa penilaian mengenai kualitas berhubungan dengan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pasien akan pelayanan kesehatan.

Dari tabel 4.8 mengenai pengetahuan pasien tentang jenis-jenis foto Rontgen, hasil terbanyak menjawab tidak tahu yaitu sebanyak 30 orang atau 66,67%, hal ini dapat disebabkan masih kurangnya informasi mengenai bidang Radiologi Kedokteran Gigi di masyarakat.

Pembahasan tabel 4.9 mengenai jawaban soal kuesioner yang terakhir yaitu mengenai perbedaan tarif untuk tiap jenis foto Rontgen adalah sebanyak 35 orang atau 77,78% menjawab tidak tahu. Hal ini juga terkait dengan minimnya informasi mengenai Radiologi Kedokteran Gigi khususnya mengenai tarif yang ada di RSGM.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan dari 45 responden bahwa tarif pemeriksaan foto Rontgen di RSGM FKG Unpad masih terjangkau dan lebih murah dibandingkan dengan tarif di lab Radiologi lain.

5.2 Saran

1. Dalam menetapkan tarif pemeriksaan foto Rontgen, sebaiknya semua faktor penentu tarif diperhitungkan sehingga didapatkan tarif ideal.
2. Kualitas pelayanan harus tetap dijaga sebaik mungkin meskipun tarif pelayanan masih dirasa rendah.

DAFTAR PUSTAKA

1. Azwar, A. . Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara; 1996.
2. Nirwana. Prinsip-Prinsip Pemasaran jasa. Malang: Penerbit Dioma; 2006.
3. Sastroasmoro, S. Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis. Jakarta: Sagung Seto; 2002.
4. Aluise, J. J. 1997. Dokter Sebagai Manajer. Jakarta: Pustaka Sinar harapan; 1997.
5. Jacobs, P. The Economics of Health and Medical Care. Aspen Publisher,Inc; 1991.
6. Rayburn, L.G. Akuntansi Biaya dengan Menggunakan Pendekatan Manajemen Biaya. Jakarta: Erlangga; 1999.
7. Mangkunegara, A. A. Perilaku Konsumen. Bandung: PT. Refika Aditama; 2005.
8. Zeithaml,V.A. Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm. New York: McGraw-Hill Companies,Inc; 2003.
9. Badudu-Zain. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Sinar harapan; 1994.
10. Badudu,J.S. Kamus Kata-Kata Serapan Asing dalam Bahasa Indonesia. Jakarta: Penerbit Buku Kompas; 2003.
11. Guritno,T. Kamus Ekonomi Bisnis Perbankan. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press; 1992.

DAFTAR LAMPIRAN

Tarif Foto Rontgen Gigi di RSGM FKG Unpad

Jenis Foto	Kelas III	Kelas II	Kelas I
Foto Periapikal	Rp. 10.000	Rp. 18.500	Rp. 22.000
Foto Panoramik	Rp. 35.000	Rp. 50.000	Rp. 60.000
Foto Oklusal	Rp. 30.000	Rp. 43.750	Rp. 50.000
Foto Cephalometrik	Rp. 35.000	Rp. 50.000	Rp. 60.000
Foto TMJ Transkranial	Rp. 35.000	Rp. 50.000	Rp. 60.000
Foto TMJ Lateral	Rp. 60.000	Rp. 75.000	Rp. 85.000
Foto TMJ PA	Rp. 60.000	Rp. 75.000	Rp. 85.000
Foto TMJ PA Lateral	Rp. 45.000	Rp. 60.000	Rp. 70.000

Tarif Foto Rontgen Gigi di Lab Pramita

Jenis Foto	Tarif
Foto Periapikal	Rp. 25.000
Foto Panoramik	Rp. 70.000
Foto Oklusal	Rp. 50.000
Foto Cephalometrik	Rp. 75.000
Foto TMJ	Rp. 320.000

Tarif Foto Rontgen di lab Radiologi Bagian Gigi Mulut RSHS

Jenis Foto	Tarif Umum	Tarif ASKES
Periapikal	Rp. 15.000	Rp. 40.000

Tarif Foto Rontgen Gigi di Lab Radiologi RSHS

Jenis Foto	Kelas III	Kelas II	Kelas I	VIP
Panoramik	Rp. 40.000	Rp. 47.500	Rp. 55.000	Rp. 60.000
Cephalometrik	Rp. 40.000	Rp. 45.000	Rp. 62.500	Rp. 67.500
TMJ	Rp. 90.000	Rp. 100.000	Rp. 110.000	Rp. 120.000

Uraian Unsur-Unsur Biaya Foto Rontgen Gigi di RSGM FKG Unpad

1. Aspek Langsung : 1.) Film

2.) Fixer dan developer

3.) Listrik

4.) Air

5.) Tenaga Kerja; dokter gigi, pekarya

2. Aspek Tidak Langsung : 1.) Penyusutan mesin Rontgen

2.) Penyusutan gedung

3.) *Maintenance*

4.) Alat tulis; kertas, pulpen, amplop

5.) Peralatan kerja; meja, kursi, masker, sarung tangan,
apron.

Dari dua aspek di atas, masih banyak unsur yang diabaikan dalam penentuan tarif foto Rontgen di bagian radiologi RSGM.

Berikut gambaran perhitungan *unit cost* pemeriksaan radiologi RSGM:

Dua jenis film yang paling banyak digunakan:

1. Film Periapikal

1 box = Rp. 375.000,- (isi 150 film), jadi @ Rp. 2500,-

Tapi *unit cost* yang diterapkan adalah Rp. 3000,- untuk @ film periapikal.

2. Film Panoramik

1 box = Rp. 420.000,- (isi 50 film), jadi @ Rp. 8.400,-

Tapi *unit cost* yang diterapkan adalah Rp. 8.500,- untuk @ film panoramik.

Untuk penggunaan fixer dan developer, diasumsikan sebagai berikut :

1. Untuk *processing* film periapikal : Rp. 1.500,-

2. Untuk *processing* film panoramik : Rp. 5.000,-

Dalam hal ini biaya operasional diasumsikan sebagai berikut :

1. Untuk film periapikal : Rp.1000,-

2. Untuk film panoramik : Rp. 7.500,-

Untuk biaya operasional, termasuk di dalamnya listrik, air, penyusutan mesin Rontgen dan gedung, peneliti masih belum mendapatkan informasi lebih jauh.

**Jumlah Pasien dari Bulan September-Desember 2006 di Lab Radiologi RSGM
FKG Unpad**

Bulan	Foto Periapikal	Foto Panoramik
September	443	91
Oktober	259	65
November	423	157

**Distribusi Pasien dari Bulan September-Desember 2006 di Lab Radiologi
RSGM FKG Unpad
(Film Periapikal)**

Bulan	Kelas I	Kelas II	Kelas III
September	12 (3%)	133 (30%)	298 (67%)
Oktober	2 (1%)	77 (29%)	180 (70%)
November	9 (2%)	194 (46%)	220 (52%)

**Distribusi Pasien dari Bulan September-Desember 2006 di Lab Radiologi
RSGM FKG Unpad
(Film Panoramik)**

Bulan	Kelas I	Kelas II	Kelas III
September	1 (1%)	34 (37%)	56 (62%)
November	0 (0%)	28 (43%)	37 (57%)
Desember	3 (2%)	103 (65%)	51 (33%)

**Perhitungan Keuntungan dari Penerapan Tarif di Lab Radiologi
RSGM FKG Unpad
(Film Periapikal)**

Bulan	Kelas I	Kelas II	Kelas III	Jumlah
September	264.000	2.460.500	2.980.000	5.704.500
Oktober	44.000	1.424.500	1.800.000	3.268.500
November	198.000	3.589.000	2.200.000	5.987.000

**Perhitungan Keuntungan dari Penerapan Tarif di Lab Radiologi
RSGM FKG Unpad
(Film Panoramik)**

Bulan	Kelas I	Kelas II	Kelas III	Jumlah
September	28.500	629.000	196.000	853.500
Oktober	0	518.000	129.500	647.500
November	85.500	1.905.500	129.500	2.120.500

LEMBAR KUESIONER

1. Apakah Anda sudah pernah difoto Rontgen gigi **selain** di RSGM FKG Unpad?
 - A. Sudah pernah
 - B. Belum pernah

(Jika jawaban Anda A, lanjutkan ke nomor 2, jika jawaban Anda B, lanjutkan ke nomor 4)
2. Jika Anda sudah pernah di foto Rontgen gigi **selain** di RSGM FKG Unpad, di mana ?
3. Bagaimanakah perbandingan tarif foto Rontgen di RSGM FKG Unpad dengan di tempat lain?
 - A. Lebih murah
 - B. Sama saja
 - C. Lebih mahal
4. Alasan Anda lebih memilih untuk di foto Rontgen di RSGM FKG Unpad?
 - A. Lokasi yang mudah dijangkau
 - B. Pelayanan cepat dan lancar
 - C. Hasil pemeriksaan memuaskan
 - D. Tarif terjangkau
 - E. Lain-lain.....
5. Menurut Anda tarif pemeriksaan foto Rontgen gigi di RSGM FKG Unpad saat ini?
 - A. Sangat murah

- B. Murah
 - C. Sedang
 - D. Mahal
 - E. Sangat mahal
6. Menurut penilaian Anda, sudah sesuaikah tarif foto Rontgen di RSGM FKG Unpad saat ini dengan kenyamanan yang didapat?
- A. Sesuai
 - B. Tidak sesuai, karena.....
7. Menurut penilaian Anda, sudah sesuaikah tarif foto Rontgen di RSGM FKG Unpad saat ini dengan kualitasnya?
- A. Sesuai
 - B. Tidak sesuai, karena.....
8. Apakah Anda mengetahui jenis-jenis foto Rontgen gigi? (seperti foto satu gigi dan foto seluruh gigi)
- A. Ya
 - B. Tidak
9. Jika Anda mengetahui tentang jenis-jenis foto Rontgen, apakah Anda juga mengetahui perbedaan tarif untuk tiap jenis foto Rontgen tersebut?
- A. Ya
 - B. Tidak

**RESPON PASIEN TERHADAP TARIF
PEMERIKSAAN FOTO RONTGEN GIGI**

MAKALAH PENELITIAN

**DISUSUN OLEH:
NANAN NUR'AENY, DRG
NIP. 132316885**



**UNIVERSITAS PADJADJARAN
FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
BANDUNG**

2007

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : RESPON PASIEN TERHADAP TARIF PEMERIKSAAN

FOTO RONTGEN GIGI

PENYUSUN : NANAN NUR'AENY, DRG

NIP : 132316885

Bandung, Juni 2007

Menyetujui,
Kepala Bagian Radiologi

Ria N. Firman,drg.,Sp.RKG.
NIP. 131 410 897

Mengetahui,
Guru Besar Bagian Radiologi

Prof. DR. Suhardjo,drg.,MS.,Sp.RKG.
NIP.130 936 593

ABSTRAK

Data radiografi merupakan hal penting dalam menunjang praktek kedokteran gigi sehari-hari. Instalasi Radiologi Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) FKG Unpad seperti sarana pelayanan kesehatan lain, harus dapat menjaga kesinambungan pelayanan, salah satunya yaitu dengan penetapan tarif yang dapat menjamin total pendapatan lebih besar dari total pengeluaran.

Suatu penelitian deskriptif telah dilakukan untuk mengetahui respon pasien terhadap tarif pemeriksaan foto Rontgen gigi di RSGM FKG Unpad periode bulan Desember 2006. Sampel dari sebanyak 45 responden dipilih secara *purposive sampling*, dan responden kemudian mengisi kuesioner yang telah dibagikan.

Respon pasien terhadap tarif pemeriksaan foto Rontgen di RSGM FKG Unpad menunjukkan bahwa tarif RSGM masih terjangkau dan lebih murah bila dibandingkan dengan lab Radiologi lain .

ABSTRACT

Radiographic data is one of the important things in supporting dentist daily practice. As another health facilities, Radiology Department of Rumah sakit Gigi dan Mulut (RSGM) have to keep the continuity of their service, like another health facilities, include keep service tariff.

This descriptive study designed to determine the patient's response of dental Rontgen examination tariff at Radiology department RSGM, Padjadjaran University period of December 2006. Samples from 45 respondents was collected by purposive sampling, with questioner

Patient's responses that Radiology tariff at RSGM is lower and more reachable than another places.

RIWAYAT PENDIDIKAN PENULIS

Penulis dilahirkan pada tanggal 26 April 1980 di Cikampek, Jawa Barat.

Tahun 1984-1986, penulis mengikuti pendidikan di TK Sukaseuri, Cikampek, Jawa Barat.

Tahun 1986-1992, penulis mengikuti pendidikan di SD Pupuk Kujang Cikampek, Jawa Barat.

Tahun 1992-1995, penulis mengikuti pendidikan di SMP Pupuk Kujang Cikampek, Jawa Barat.

Tahun 1995-1998, penulis mengikuti pendidikan di SMA Negeri 3 Bandung.

Tahun 1998-2005 penulis mengikuti pendidikan di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran Bandung.

Tahun 2006 sampai sekarang, penulis bekerja sebagai staf pengajar di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran Bandung.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	2
1.5 Kerangka Pemikiran	3
1.6 Metode Penelitian	4
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Umum Tarif	5
2.1.1 Pengertian Tarif	5
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pertarifan	5
2.1.1 Perhitungan Biaya Satuan (<i>Unit Cost</i>)	7
2.2 Tinjauan Perilaku Pasien	7

2.2.1	Pengertian Perilaku Konsumen.....	7
2.2.2	Kebutuhan Konsumen.....	8
2.2.3	Motif dan Motivasi Konsumen.....	8
2.3	Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	9
BAB III	METODE PENELITIAN.....	10
3.1	Jenis Penelitian.....	10
3.2	Variabel Penelitian.....	10
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	10
3.4	Teknik Penarikan Sampel.....	11
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	11
3.6	Tahap-Tahap Penelitian.....	11
3.7	Definisi Operasional.....	12
3.8	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	12
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	13
4.1	Hasil Pengisian Kuesioner.....	13
4.2	Pembahasan Jawaban Kuesioner Mengenai Tarif di bagian Radiologi RSGM FKG Unpad.....	19
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	22
5.1	Kesimpulan.....	22

5.2 Saran.....	22
DAFTAR PUSTAKA.....	23
LAMPIRAN.....	24
RIWAYAT PENDIDIKAN PENULIS.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Tarif Foto Rontgen Gigi di RSGM FKG Unpad.....	24
Tarif Foto Rontgen Gigi di Lab Pramita.....	24
Tarif Foto Rontgen Gigi di Lab Radiologi Bagian Gigi Mulut RSHS.....	25
Tarif Foto Rontgen Gigi di Lab Radiologi RSHS.....	25
Uraian Unsur-Unsur Biaya Foto Rontgen Gigi di RSGM FKG Unpad....	25
Keuntungan dari Penentuan Tarif di RSGM FKG Unpad.....	27
Jumlah Pasien dari Bulan September – Desember 2006 di RSGM FKG Unpad.....	28
Distribusi Pasien dari Bulan September-Desember 2006 di Lab Radiologi RSGM FKG Unpad (Khusus Film Periapikal).....	28
Distribusi Pasien dari Bulan September-Desember 2006 di Lab Radiologi RSGM FKG Unpad (Khusus Film Panoramik).....	28
Perhitungan Keuntungan dari Penerapan Tarif di Lab Radiologi RSGM FKG Unpad (Khusus Film Periapikal).....	29
Perhitungan Keuntungan dari Penerapan Tarif di Lab Radiologi RSGM FKG Unpad (Khusus Film Panoramik).....	29
LEMBAR KUESIONER.....	30
SURAT IZIN PENELITIAN.....	32

