



HUBUNGAN SIKAP DAN MOTIVASI DENGAN PRILAKU KUNJUNGAN PASIEN PADA PELAYANAN PENDAFTARAN DI RSGM BAITURRAHMAH KOTA PADANG

ATTITUDE AND MOTIVATION RELATIONSHIP WITH PATIENT VISIT BEHAVIOR ON REGISTRATION SERVICE AT BAITURRAHMAH HOSPITAL, PADANG CITY

Fajrilhuda Yuniko^{1*}, Chamy Rahmatiq²

^{1,2}STIKes Syedza Sainatika

*Email: fajrilhudayuniko@gmail.com, 081365400465

Submitted : 2020-08-24, Reviewed : 2020-10-23, Accepted : 2020-11-24

ABSTRAK

Data kunjungan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Baiturrahmah dalam satu tahun terakhir mengalami fluktuasi jumlah kunjungan pasien. Jumlah kunjungan terbanyak terjadi pada bulan bulan april yaitu 2635 pasien sedangkan yang paling rendah terjadi pada bulan bulan juli yaitu sebanyak 725 pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan sikap dan motivasi pasien dengan perilaku kunjungan pasien pada pelayanan pendaftaran di RSGM Baiturrahmah Kota Padang. Desain penelitian adalah *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Penarikan sampel secara *accidental sampling*, dengan total sampel sebanyak 92 orang pasien yang berkunjung di RSGM Baiturrahmah. Pengambilan data dengan wawancara yang diolah dengan uji statistik menggunakan *Chi Square*. Hasil penelitian pada 92 orang diperoleh analisis data sebagai berikut; (1) sikap kunjungan yang negatif sebanyak 33 responden (35,9%), motivasi kunjungan yang rendah sebanyak 46 responden (50%), perilaku kunjungan yang kurang baik sebanyak 15 responden (16,3%), hubungan sikap kunjungan dengan perilaku kunjungan di dapat nilai *p value* = 0,00, dan analisis data antara motivasi kunjungan dengan perilaku kunjungan didapat nilai *p value* = 0,022 dengan tingkat kepercayaan $\alpha < 0,05$. Kesimpulan penelitian ini adanya hubungan antara faktor sikap kunjungan dan motivasi kunjungan terhadap perilaku kunjungan pasien pada pelayanan pendaftaran di RSGM Baiturrahmah Kota Padang.

Kata Kunci : Sikap; Motivasi; Perilaku; Kunjungan

ABSTRACT

Data on patient visits at the Baiturrahmah Dental and Oral Hospital (RSGM Baiturrahmah) in the past year has fluctuated in the number of patient visits. The highest number of visits occurred in April of 2635 patients, while the lowest occurred in July of 725 patients. This study aims to determine the relationship between attitude and motivation of patient visit behavior on registration service at RSGM Baiturrahmah Padang. The study design was an analytic survey with a cross-sectional approach. Sampling was by accidental sampling with a total sample of 92 patients visiting RSGM Baiturrahmah. Data collection was through interviews processed with



statistical tests using Chi-Square. The results of the study on 92 people were; (1) negative attitude of visit as many as 33 respondents (35.9%), low motivation of visits 46 respondents (50%), unfavorable visit behavior 15 respondents (16.3%), the relationship between attitude with visit behavior in the p value was 0.00, and analysis of data between visit motivation with visit behavior obtained p value = 0.022 with a level of confidence $\alpha < 0.05$. This study concludes that there is a relationship between the factors of attitude and motivation to the patient visit behaviour on registration service at RSGM Baiturrahmah Padang.

Keywords: Attitude; Motivation; Behavior; Visit

PENDAHULUAN

Berdasarkan Riskesdas 2013 masalah kesehatan gigi dan mulut masih menjadi sorotan di Indonesia. Prevalensi nasional masalah kesehatan gigi dan mulut adalah 25,9 persen. Diantara mereka terdapat 31,1 persen yang menerima perawatan dari tenaga medis gigi, sementara 68,9 persen tidak melakukan perawatan. Dari 33 provinsi di Indonesia sebanyak 14 provinsi mempunyai prevalensi masalah kesehatan gigi dan mulut. Secara keseluruhan kemampuan untuk mendapatkan pelayanan medis gigi sebanyak 8,1 persen. Untuk daerah Sumatera Barat kemampuan atau keterjangkauan mendapat pelayanan dari tenaga medis 7,8 persen (Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, 2013)

Pelayanan kesehatan gigi dan mulut merupakan salah satu bagian yang tidak bisa dipisahkan dari pelayanan kesehatan lainnya. Sehingga dibutuhkannya sarana pelayanan kesehatan khusus yang komprehensif diperuntukkan untuk melayani kesehatan gigi dan mulut. Saat ini banyak klinik yang secara khusus memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut, khususnya di Kota Padang, mulai dari klinik mandiri sampai Rumah Sakit Gigi dan Mulut (Rahardjo, 2004)

Rumah Sakit Gigi dan Mulut yang disingkat RSGM merupakan sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut perorangan untuk pelayanan, pengobatan, dan pemulihan tanpa mengabaikan pelayanan peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit yang dilaksanakan melalui pelayanan rawat jalan, gawat darurat dan pelayanan tindakan medik (Rahardjo, 2004).

Universitas Baiturrahmah Padang merupakan salah satu universitas yang mempunyai fasilitas Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) untuk menunjang sarana pendidikannya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 1173 tahun 2004, menimbang bahwa untuk dapat ikut serta meningkatkan derajat kesehatan gigi dan mulut masyarakat, dibutuhkan sarana kesehatan khusus yang komprehensif berupa Rumah Sakit Gigi dan Mulut yang menjadi pusat rujukan, pembelajaran, pendidikan dan penelitian (Profil Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Baiturrahmah, 2014)

Banyak hal yang melatarbelakangi pasien datang ke RSGM antara lain kebutuhan, persepsi sakit, tingkat pendidikan, tingkat pengetahuan, tingkat pendapatan, lokasi, mutu pelayanan, tarif dan sebagainya. Pasien yang datang ke



RSGM tidak hanya dari masyarakat umum tapi juga dari mahasiswa profesi dilingkungan RSGM. Pasien dari masyarakat umum biasanya diberikan imbalan oleh mahasiswa profesi sebagai ganti rugi waktunya yang tersita di RSGM (Nirmalawati et al., 2012).

Sikap dan motivasi masyarakat dapat menjadi faktor yang sangat berhubungan dengan perilaku kunjungan pasien pada pelayanan pendaftaran di RSGM karena masyarakat yang memiliki motivasi menjaga kesehatan gigi dan mulut dapat mengantisipasi kesehatan diri serta keluarga dengan berkunjung ke RSGM untuk melakukan pemeriksaan kesehatan gigi sebelum timbulnya penyakit. Tingkat motivasi yang tinggi dan sikap positif akan membuat masyarakat berperilaku sehat dan berkunjung ke RSGM untuk mendapat pelayanan kesehatan gigi. Motivasi dapat berasal dari individu sendiri, keluarga dan lingkungan yang menjadi pendorong seseorang untuk berperilaku baik. Sehingga sikap yang positif dan motivasi yang tinggi bisa berpengaruh terhadap perilaku pasien untuk berkunjung ke RSGM untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gigi (Lendrawati, 2013).

Pengetahuan tentang penyakit gigi penting diketahui oleh pasien. Pengetahuan yang didapat akan membentuk sikap yang merupakan predisposisi untuk perilaku pasien dalam memelihara dan mempertahankan giginya. Sikap yang terbentuk akan meningkatkan motivasi pasien dalam memelihara dan mempertahankan giginya. Dengan adanya pengetahuan dan motivasi akan menunjukkan perilaku yang baik oleh pasien dalam memelihara dan

mempertahankan giginya dengan mengunjungi tempat pelayanan kesehatan gigi dan mulut (Lendrawati, 2013)

Berdasarkan data kunjungan pasien dalam 1 tahun terakhir yakni dari bulan januari 2016 sampai desember 2016 terjadi fluktuasi jumlah kunjungan pasien di RSGM Baiturrahmah. Jumlah kunjungan terbanyak pada bulan bulan april yaitu 2635 pasien. Sedangkan yang paling rendah terjadi pada bulan bulan juli yaitu sebanyak 725 pasien. Hal ini mengindikasikan dikarenakan dua faktor yaitu, baik faktor internal maupun faktor eksternal. Salah satu dari faktor internal adalah disebabkan pelayanan kesehatan belum seperti yang diharapkan oleh pengguna jasa pelayanan kesehatan yang menyebabkan terjadinya penurunan jumlah pasien. Dari faktor eksternal disebabkan jumlah kunjungan pasien yang sakit pada waktu tertentu yang datang ke RSGM meningkat. Dilihat dari segi fasilitas pelayanan RSGM memiliki 126 dental unit untuk menunjang kegiatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

RSGM Baiturrahmah merupakan rumah sakit tipe B yang wajib mempunyai tenaga spesialis dibidang kesehatan gigi seperti spesialis konservasi, spesialis bedah mulut, spesialis orthodonti, spesialis prosthodonti, spesialis periodonsia dan spesialis kesehatan gigi anak. Dilihat dari data kunjungan yang belum stabil di RSGM Baiturrahmah, maka peneliti ingin mengetahui apakah faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku kunjungan pasien pada pelayanan pendaftaran di RSGM Baiturrahmah Kota Padang.



BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini adalah *Survey Research Method* (Metode Penelitian Survei). Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Baiturrahmah yang berada di Jl. Raya By Pass KM 14 Sungai Sapih pada bulan Februari-Maret 2017 yang waktu pelaksanaannya dari pukul 09.00 sampai 14.00 WIB. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang untuk melakukan perawatan kesehatan gigi dan mulut di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah pada bulan Februari 2017 dalam waktu satu minggu sebanyak 539 orang, yang termasuk dalam kriteria

inklusi sebanyak 282 orang. Sampel penelitian ini merupakan pasien datang untuk melakukan perawatan kesehatan gigi dan mulut dengan kriteria yang bersangkutan bersedia untuk diteliti dan berumur 15-45 tahun di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah sebanyak 282 orang dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* dan menggunakan rumus penarikan sampel secara *cross sectional* dengan jumlah sampel 92 orang. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Februari 2017 dengan menggunakan kuesioner dan dianalisa secara univariat (distribusi frekuensi) dan bivariat (*Chi-Square*) menggunakan komputerisasi dengan program SPSS.

HASIL

Hasil penelitian ini dibagi menjadi tiga yaitu berdasarkan karakteristik responden, analisa *univariat*, dan analisa *bivariat*. Hasil penelitian pertama yang

berupa karakteristik responden dapat dilihat dari umur, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan dan ditampilkan ke dalam tabel berikut:

Umur

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Umur Pasien yang Berkunjung di RSGM Baiturrahmah Kota Padang

No	Umur	f	%
1	15-24	50	54,3
2	25-34	33	35,9
3	35-45	9	9,8
	Jumlah	92	100

Pada tabel 1 dapat dilihat bahwa pasien mempunyai rentang umur 35-45 tahun sebanyak 9 responden (9,8%) yang

paling sedikit berkunjung di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah Kota Padang.



Jenis Kelamin

Tabel 2.
Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien yang Berkunjung di RSGM Baiturrahmah Padang

No	Jenis Kelamin	f	%
1	Perempuan	54	58,7
2	Laki-Laki	38	41,3
	Jumlah	92	100

Pada tabel 2 dapat dilihat bahwa pasien mempunyai jenis kelamin laki-laki sebanyak 38 responden (41,3%) yang paling

sedikit berkunjung di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah Kota Padang.

Tingkat Pendidikan

Tabel 3.
Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan Pasien yang Berkunjung di RSGM Baiturrahmah Padang

No	Tingkat Pendidikan	f	%
1	SD	3	3,3
2	SMP	11	12
3	SMA	14	15,2
4	D1/D2/D3	6	6,5
5	S1/S2/S3	58	63
	Jumlah	92	100

Pada tabel 3 dapat dilihat bahwa pasien mempunyai tingkat pendidikan SD sebanyak 3 responden (3,3%) yang paling

sedikit berkunjung di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah Kota Padang.

Sikap Kunjungan

Tabel 4.
Distribusi Frekuensi Sikap Kunjungan Pasien pada Pelayanan Pendaftaran di RSGM Baiturrahmah Kota Padang

No	Sikap Kunjungan	f	%
1	Negatif	33	35,9
2	Positif	59	64,1
	Jumlah	92	100

Pada tabel 4 dapat dilihat bahwa 33 responden (35,9%) pasien yang berkunjung di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah

memiliki sikap kunjungan dengan kriteria negatif.



Motivasi Kunjungan

Tabel 5.

Distribusi Frekuensi Motivasi Kunjungan Pasien pada Pelayanan Pendaftaran di RSGM Baiturrahmah Kota Padang

No	Motivasi Kunjungan	f	%
1	Rendah	46	50
2	Tinggi	46	50
	Jumlah	92	100

Pada tabel 5 dapat dilihat bahwa 46 responden (50%) pasien yang berkunjung di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah memiliki Motivasi Kunjungan dengan kriteria rendah

Perilaku Kunjungan

Tabel 6.

Distribusi Frekuensi Perilaku Kunjungan Pasien pada Pelayanan Pendaftaran di RSGM Baiturrahmah Kota Padang

No	Perilaku Kunjungan	f	%
1.	Kurang Baik	15	16,3
2.	Baik	77	83,7
	Jumlah	92	100

Pada tabel 6 dapat dilihat bahwa 15 responden (16,3%) pasien yang berkunjung di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah memiliki perilaku Kunjungan dengan kriteria kurang baik.

Hubungan Sikap Kunjungan dengan Perilaku Kunjungan Pasien pada Pelayanan Pendaftaran di RSGM Baiturrahmah Kota Padang

Tabel 7.

Hubungan Sikap dengan Perilaku Kunjungan Pasien pada Pelayanan Pendaftaran di RSGM Baiturrahmah Kota Padang

No	Sikap Kunjungan	Perilaku Kunjungan Pasien				Jumlah		P Value
		Kurang Baik		Baik		f	%	
		F	%	f	%			
1	Negatif	12	36,4	21	63,6	33	100	0,00
2	Positif	3	5,1	56	94,9	59	100	
	Jumlah	15	16,3	77	83,7	92	100	

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 33 responden yang mempunyai sikap kunjungan yang negatif, lebih dari separuh (63,6%) mempunyai perilaku kunjungan



kriteria yang baik dibanding perilaku kunjungan kriteria yang kurang baik (36,4%). Dari hasil uji statistik *chi-square* dapat dilihat bahwa nilai *p-value* 0,00 yang artinya ada hubungan yang bermakna antara sikap

kunjungan dengan perilaku kunjungan pasien pada pelayanan pendaftaran di RSGM Baiturrahmah dengan arah hubungan yang negatif.

Hubungan Motivasi Kunjungan dengan Perilaku Kunjungan Pasien pada Pelayanan Pendaftaran di RSGM Baiturrahmah Kota Padang

Tabel 8
Hubungan Motivasi dengan Perilaku Kunjungan Pasien pada Pelayanan Pendaftaran di RSGM Baiturrahmah Kota Padang

No	Motivasi Kunjungan	Perilaku Kunjungan Pasien				Jumlah		P Value
		Kurang Baik		Baik		f	%	
		f	%	f	%			
1	Rendah	12	26,1	34	73,9	46	100	0,022
2	Tinggi	3	6,5	43	93,5	46	100	
	Jumlah	15	16,3	77	83,7	92	100	

Pada tabel 8 dapat dilihat bahwa dari 46 responden yang mempunyai motivasi kunjungan yang rendah, lebih dari separuh (73,9%) mempunyai perilaku kunjungan kriteria yang baik dibanding perilaku kunjungan kriteria kurang baik (26,1%). Dari hasil uji statistik *chi-square* dapat dilihat

bahwa nilai *p-value* 0,022 yang artinya ada hubungan yang bermakna antara motivasi kunjungan dengan perilaku kunjungan pasien pada pelayanan pendaftaran di RSGM Baiturrahmah dengan arah hubungan yang negatif.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas, Sikap Kunjungan pasien yang berkunjung di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah menunjukkan bahwa 33 responden (35,9%) memiliki sikap kunjungan dengan kriteria negatif. Hasil penelitian tentang distribusi frekuensi sikap ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mujahidah, 2013) tentang faktor yang berhubungan dengan perilaku konsumen dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Marusu Kabupaten Maros dari total 86 responden

yang memiliki sikap negatif sebanyak 12 responden (14%). Menurut (Soekidjo Notoatmodjo, 2010) sikap adalah reaksi atau respon seseorang yang masih tertutup terhadap suatu stimulus atau objek. Dengan kata lain sikap disebut juga tanggapan atau persepsi seseorang terhadap apa yang diketahuinya. Jadi sikap tidak dapat dilihat langsung secara nyata, tetapi dapat ditafsir sebagai perilaku yang tertutup. Sikap belum merupakan suatu tindakan atau aktifitas, tetapi merupakan predisposisi tindakan. Menurut analisis peneliti terhadap



penelitian yang dilakukan di RSGM Baiturrahmah semakin positif sikap kunjungan seseorang akan mempengaruhi perilaku kunjungan pasien dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Dari sudut pandang pasien sebagai pelaku pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi, tempat pelayanan kesehatan gigi yang memberikan pelayanan dengan cepat, teliti dan sarana prasarana mendukung akan membuat sikap pasien ke arah positif. Pada pernyataan kuesioner tentang sikap kunjungan menyatakan pemeriksaan gigi secara berkala tidak penting hanya menghabiskan uang, sebanyak 68 responden menchecklist pada kolom tidak setuju. Berarti masyarakat akan membentuk sikap positif dengan mengunjungi tempat pelayanan kesehatan gigi secara berkala sehingga kunjungan di tempat pelayanan kesehatan gigi akan menjadi meningkat.

Mengenai Motivasi Kunjungan, hasil menunjukkan bahwa 46 responden (50%) pasien yang berkunjung di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah Kota Padang memiliki Motivasi Kunjungan dengan kriteria rendah dan sebanyak 46 responden (50%). Hasil penelitian tentang distribusi frekuensi motivasi ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ignatias Prisma, 2012) hubungan motivasi ibu balita dengan frekuensi kunjungan posyandu di Kelurahan Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan dengan total responden 199 yang mempunyai motivasi dengan kriteria rendah sebanyak 126 responden (63,3%). Menurut (S. Notoatmodjo, 2014) motivasi atau motif adalah suatu dorongan dari dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan

kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Motif tidak dapat diamati, yang dapat diamati adalah kegiatan atau kemungkinan alasan-alasan tindakan tersebut. Menurut analisis peneliti seimbangannya motivasi responden untuk berkunjung di RSGM Baiturrahmah karena adanya dorongan dari dalam diri responden akan memeriksakan kesehatan giginya secara berkala setiap satu kali enam bulan yang terlihat pada pernyataan kuesioner tentang motivasi kunjungan sebanyak 80 responden menyatakan setuju. Sesuai dengan teori (Soekidjo Notoatmodjo, 2010) bahwa motivasi responden akan meningkat jika ada dorongan dari dalam diri responden itu sendiri. Keinginan untuk memeriksakan kesehatan gigi secara berkala akan terhambat jika masyarakat memiliki ekonomi yang lemah. Terlihat dari pernyataan kuesioner tentang motivasi menyatakan akan mendekati makelar dan calo untuk mendapatkan biaya perawatan kesehatan gigi gratis dari biaya mahasiswa profesi sebanyak 57 responden menyatakan setuju. Dari hal ini terlihat motivasi yang tinggi untuk berperilaku baik akan terhambat jika ekonomi tidak mendukung untuk mendapatkan pelayanan kesehatan gigi itu sendiri.

Pada kriteria Perilaku Kunjungan, hasil penelitian menunjukkan bahwa 15 responden (16,3%) pasien yang berkunjung di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah Kota Padang memiliki perilaku Kunjungan dengan kriteria kurang baik. Hasil penelitian tentang distribusi frekuensi perilaku ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Mujahidah, 2013) tentang faktor yang berhubungan dengan perilaku konsumen



dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas Marusu Kab. Maros dari 86 responden perilaku pemanfaatan pelayanan kesehatan yang kurang baik sebanyak 31 responden (36%). Perilaku pencarian pengobatan menurut (Soekidjo Notoatmodjo, 2010), yaitu perilaku untuk melakukan atau mencari pengobatan, misalnya usaha-usaha mengobati sendiri penyakitnya, atau mencari pengobatan ke fasilitas-fasilitas pelayanan kesehatan modern (Puskesmas, mantri, dokter praktek, dll), maupun ke fasilitas pengobatan tradisional (dukun, sinthe). Dengan semakin berkembangnya ilmu dan teknologi kedokteran yang didukung dengan peningkatan pengetahuan, sikap dan perilaku masyarakat dalam pencarian obat maka telah terbukti dapat meningkatkan pemanfaatan pelayanan modern. Menurut analisis peneliti tentang penelitian ini semakin baik perilaku kunjungan oleh masyarakat ke tempat pelayanan kesehatan maka pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh masyarakat juga akan semakin baik berpengaruh pada kunjungan masyarakat yang menjadi baik (Mujahidah, 2013). Sesuai dengan teori (Soekidjo Notoatmodjo, 2010) perilaku kunjungan yang baik menandakan adanya usaha-usaha yang dilakukan dalam mengobati penyakit gigi dan mulut ke fasilitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut untuk mendapatkan kesembuhan.

Dari ketiga hasil di atas, dapat ditarik dua hubungan yaitu; hubungan Sikap Kunjungan dengan Perilaku Kunjungan, serta hubungan Motivasi Kunjungan dengan Perilaku Kunjungan pasien pada pelayanan pendaftaran di RSGM Baiturrahmah Padang. Sesuai tabel di atas, 33 responden mempunyai sikap

kunjungan yang negatif, lebih dari separuh (63,6%) mempunyai perilaku kunjungan kriteria yang baik dibanding perilaku kunjungan kriteria yang kurang baik (36,4%). Dari hasil uji statistik *chi-square* dapat dilihat bahwa nilai *p-value* 0,00 ($< 0,05$) yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, maka ada hubungan yang bermakna antara sikap kunjungan dengan perilaku kunjungan pasien pada pelayanan pendaftaran di RSGM Baiturrahmah Kota Padang dengan arah hubungan yang negatif. Hasil penelitian hubungan sikap kunjungan dengan perilaku kunjungan pasien pada pelayanan pendaftaran di RSGM Baiturrahmah Kota Padang ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Mujahidah, 2013) faktor yang berhubungan dengan perilaku konsumen dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Marusu Kab. Maros yang menyatakan responden dengan sikap negatif sebanyak 12 responden, terdapat 11 responden (91,7%) menyatakan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Marusu Kab. Maros cukup baik dan 1 responden (8,3%) menyatakan kurang baik. Adanya hubungan antara sikap dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Marusu dengan nilai $p = 0,049 < 0,05$. Sikap menjadi perbuatan nyata bukan pekerjaan yang mudah, bahkan lebih sulit daripada meningkatkan pengetahuan seseorang. Tingkatan sikap terdiri dari keyakinan yaitu pasien yakin terhadap objek seperti fasilitas pelayanan lengkap dan hasil dari tindakan perawatan kesehatan gigi dan mulut memuaskan. Dengan keyakinan akan membuat persepsi terhadap suatu objek menjadi baik atau tidak baik. Jika keyakinan akan fasilitas



dan pelayanan yang diberikan akan memuaskan maka pasien akan berkunjung ke tempat pelayanan kesehatan gigi (Agustina, 2009). Menurut analisis peneliti berdasarkan hasil penelitian, sikap kunjungan mempunyai hubungan dengan perilaku kunjungan di RSGM Baiturrahmah dengan arah hubungan yang negatif. Perilaku kunjungan dengan kriteria baik yang lebih tinggi terlihat dari pernyataan kuesioner perilaku kunjungan sebanyak 68 responden setuju datang ke RSGM atas kemauan sendiri dan serta sebanyak 53 responden setuju untuk ke tempat pelayanan kesehatan gigi secara berkala satu kali enam bulan. Sedangkan sikap negatif terlihat dari kuesioner sebanyak 66 responden memilih pengobatan tradisional dari tempat pelayanan kesehatan gigi. Hal ini menggambarkan perilaku yang baik dengan mengunjungi tempat pelayanan kesehatan gigi secara berkala atas dasar kemauan sendiri dan menunjukkan sikap negatif dari masyarakat akan tetap melakukan pengobatan tradisional pada saat menderita sakit gigi sebelum pergi berobat gigi ke tempat pelayanan kesehatan gigi dan mulut.

Sementara hubungan yang ke dua berupa hubungan motivasi kunjungan dengan perilaku kunjungan pasien pada pelayanan pendaftaran dirawat di RS di mana dari 46 responden yang mempunyai motivasi kunjungan yang rendah, lebih dari separuh (73,9%) mempunyai perilaku kunjungan kriteria yang baik dibanding perilaku kunjungan kriteria kurang baik (26,1%). Dari hasil uji statistik *chi-square* dapat dilihat bahwa nilai *p-value* 0,022 (< 0,05) yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, maka ada hubungan yang

bermakna antara motivasi kunjungan dengan perilaku kunjungan pasien pada pelayanan pendaftaran di RSGM Baiturrahmah dengan arah hubungan yang negatif. Hasil penelitian hubungan motivasi kunjungan dengan perilaku kunjungan pasien di RSGM Baiturrahmah Kota Padang ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ignatiyas Prisma, 2012) hubungan motivasi ibu balita dengan frekuensi kunjungan posyandu di Kelurahan Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan menyatakan responden yang mempunyai motivasi kriteria rendah sebanyak 126 responden. Dimana 116 responden (92%) tersebut menyatakan kurang baik dan 10 responden (8%) baik dalam kunjungan posyandu di Kelurahan Lamper tengah Kecamatan Semarang Selatan. Adanya hubungan antara motivasi dengan frekuensi kunjungan posyandu dengan nilai $p = 0,00$. Motivasi tidak dapat diobservasi secara langsung namun harus diukur. Pada umumnya yang banyak diukur adalah motivasi sosial dan motivasi biologis. Ada beberapa cara mengukur motivasi yaitu (a) Tes Proyektif, untuk dapat memahami apa yang dipikirkan orang diperlukannya sebuah stimulus agar dapat memahami apa yang dipikirkan oleh orang tersebut. Salah satu teknik proyektif yang banyak dikenal adalah *Thematic Apperception Test (TAT)*. Dalam tes ini klien diberikan gambar dan kemudian klien membuat cerita dari gambar tersebut. Teori Mc Leland menjelaskan manusia memiliki tiga kebutuhan yaitu kebutuhan untuk berprestasi, kebutuhan untuk power dan kebutuhan untuk berafiliasi, (b) Kuesioner dengan cara klien diminta untuk mengisi data kuesioner yang berisi



pertanyaan-pertanyaan yang dapat memancing motivasi pasien, (c) Observasi Perilaku. Pengukuran obserasi perilaku dengan cara membuat situasi sehingga klien dapat memunculkan perilaku yang mencerminkan motivasinya (Soekidjo Notoatmodjo, 2010). Menurut analisis peneliti berdasarkan hasil penelitian, motivasi kunjungan mempunyai hubungan terhadap perilaku kunjungan dengan arah hubungan yang negatif. Perilaku kunjungan dengan kriteria baik lebih tinggi terlihat dari kuesioner perilaku kunjungan sebanyak 68 responden setuju datang ke tempat pelayanan kesehatan gigi dan mulut atas kemauan sendiri. Sedangkan motivasi kriteria rendah terlihat dari pernyataan kuesioner motivasi kunjungan menyatakan akan datang ke pelayanan kesehatan gigi dan mulut jika dibiayai dari mahasiswa profesi sebanyak 57 responden. Hal ini menggambarkan perilaku kunjungan masyarakat ke tempat pelayanan kesehatan yang sudah menunjukkan ke arah yang baik sedangkan motivasi kunjungan masyarakat masih rendah dikarenakan faktor biaya perawatan, masyarakat cenderung lebih ingin dibiayai oleh mahasiswa profesi yang berpraktek di RSGM.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan perilaku kunjungan pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Baiturrahmah Kota Padang dapat disimpulkan bahwa pasien yang berkunjung di RSGM Baiturrahmah Kota Padang kurang dari separuh (35,3%) mempunyai sikap kunjungan negatif, 50%

mempunyai motivasi kunjungan rendah, dan hanya sedikit (16,3%) yang mempunyai perilaku kunjungan kurang baik. Di samping itu, terlihat adanya hubungan yang signifikan p value 0,00 ($<0,05$) dengan arah hubungan yang negatif antara sikap kunjungan dengan perilaku kunjungan pasien pada pelayanan pendaftaran di RSGM Baiturrahmah Kota Padang serta adanya hubungan yang signifikan p value 0,022 ($<0,05$) dengan arah hubungan yang negatif antara motivasi kunjungan dengan perilaku kunjungan pasien pada pelayanan pendaftaran di RSGM Baiturrahmah Kota Padang. Dengan demikian, RSGM Baiturrahmah Padang diharapkan dapat meningkatkan promosi tentang pentingnya kesehatan gigi kepada masyarakat dan efek yang ditimbulkan dari melalaikan kesehatan gigi dengan cara melakukan penyuluhan terutama di sekitar lokasi RSGM Baiturrahmah 4 x dalam setahun sehingga bisa meningkatkan kunjungan pasien di RSGM Baiturrahmah. Selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai gambaran dalam meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan mahasiswa dalam penelitian promosi kesehatan gigi masyarakat pada Ilmu Kesehatan Masyarakat Stikes Syedza Saintika Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Profil Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Baiturrahmah. (2014). *Profil Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Baiturrahmah*. 5-7.
- Agustina, T. (2009). Gambaran Sikap Pasien Diabetes Melitus Di Poli. In



- Universitas Muhammadiyah Surakarta.*
- Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. (2013). Riset Kesehatan Dasar 2013. *Riset Kesehatan Dasar 2013.*
- Ignatiyas Prisma, I. (2012). *Hubungan Motivasi Ibu Balita Dengan Frekuensi Kunjungan Posyandu di Kelurahan Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan.* 22.
- Lendrawati, L. (2013). MOTIVASI MASYARAKAT DALAM MEMELIHARA DAN MEMPERTAHANKAN GIGI. *Andalas Dental Journal.* <https://doi.org/10.25077/adj.v1i1.17>
- Mujahidah. (2013). *PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS MARUSU KAB . MAROS TAHUN 2013 FACTORS RELATED TO THE USE OF CONSUMER BEHAVIOR IN HEALTH CARE UTILIZATION AT PUSKESMAS MARUSU KAB . MAROS IN 2013 Upaya kesehatan ditujukan untuk peningkatan kualitas pelayanan .* 1–14.
- Nirmalawati, L., Ilmu, B., Gigi, K., Gigi, F. K., & Jember, U. (2012). *Hubungan motivasi pasien datang ke rumah sakit gigi dan mulut universitas jember terhadap tingkat kooperatif pasien.*
- Notoatmodjo, S. (2014). Ilmu Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta. In *Jakarta: Rineka Cipta Rineka Cipta.*
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2010). Promosi Kesehatan, Teori & Aplikasi, ed. revisi 2010. In *Jakarta: Rineka Cipta.* <https://doi.org/10.1108/JMTM-03-2018-0075>
- Rahardjo, M. (2004). PERMENKES 1173/2004. *CWL Publishing Enterprises, Inc., Madison.*