

RINGKASAN

MARSAA PARAMITA, 2020. Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto. Penelitian ini berjudul Pengaruh Pelaksanaan Manajemen Kecemasan dan Manajemen Nyeri terhadap Kepuasan Pasien dan Niat Berkunjung Kembali dalam Perawatan Pencabutan Gigi oleh Mahasiswa Profesi Dokter Gigi di RSGM UNSOED.

Latar Belakang. Era sekarang banyak masyarakat menuntut pelayanan umum yang lebih bermutu terutama pada pelayanan bidang kesehatan yang perlu ditingkatkan untuk memberikan kepuasan terhadap pasien. Pada dunia kedokteran gigi, kecemasan pasien menjadi salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi keberhasilan pelayanan kesehatan. Peningkatan kecemasan yang berlebih mampu memperburuk rasa nyeri. Manajemen penanganan rasa cemas dan nyeri perlu dilakukan sebelum dan selama tindakan pencabutan dapat melalui komunikasi, kesabaran dan rasa empati. RSGM Unsoed merupakan rumah sakit tempat mahasiswa profesi dokter gigi untuk menempuh pendidikan kliniknya. Kepuasan pasien perlu disurvei pada RSGM Unsoed.

Tujuan penelitian. Untuk menganalisis pengaruh manajemen kecemasan dan manajemen nyeri terhadap kepuasan pasien dan niat berkunjung kembali dalam perawatan pencabutan gigi oleh mahasiswa profesi dokter gigi RSGM Unsoed.

Metode penelitian. Jenis penelitian kuantitatif dengan metode survey menggunakan kuesioner. Responden penelitian ini adalah pasien dengan perawatan pencabutan oleh mahasiswa profesi di RSGM Unsoed sebanyak 110 orang. Kuesioner yang telah disusun diuji terlebih dahulu kemudian data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Square*.

Hasil. Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui : (1) terdapat pengaruh positif antara manajemen kecemasan terhadap kepuasan pasien (2) terdapat pengaruh positif antara manajemen nyeri terhadap kepuasan pasien (3) terdapat pengaruh positif antara kepuasan pasien terhadap niat berkunjung kembali. Hasil analisis data kuantitatif menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen kecemasan dan manajemen nyeri telah berjalan baik dengan melihat banyak jawaban setuju pada responden. Kepuasan dari sikap mahasiswa klinik mampu membangun niat berkunjung kembali pasien dilihat dari banyaknya jawaban setuju oleh responden. Manajemen kecemasan maupun manajemen nyeri terbentuk dengan komunikasi dua arah dokter-pasien sehingga mampu meningkatkan kepercayaan diantara keduanya dan terbentuklah kepuasan terhadap pelayanan. Kepuasan pasien yang tinggi mampu mempengaruhi niat berkunjung kembali pasien. Berdasarkan analisis jawaban responden, pasien bersedia untuk mengunjungi kembali RSGM apabila memiliki keluhan gigi dan mulut. Akan tetapi faktor pasien akan berusaha untuk mengunjungi kembali RSGM cukup mendapatkan jawaban tidak setuju. Saat pasien membutuhkan perawatan gigi ke tenaga profesional tidak hanya membutuhkan niat dan rencana saja dalam menggapainya akan tetapi dibutuhkan pula usaha dalam meraihnya.

Kesimpulan. Manajemen kecemasan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan manajemen nyeri juga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien pun berpengaruh positif terhadap niat berkunjung kembali.

Implikasi manajerial. RSGM dapat mengoptimalkan pelatihan bagi mahasiswa profesi dalam pelaksanaan manajemen kecemasan dan manajemen nyeri. RSGM juga dapat melakukan survei rutin terhadap kepuasan pasien terutama pada klinik integrasi sehingga dapat dijadikan data bagi RSGM dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta melakukan survei mengenai faktor-faktor penghambat pasien dalam melakukan usaha berkunjung kembali ke RSGM untuk mendapatkan perawatan gigi dan mulut.

Saran. Dapat dilakukan penelitian langsung menggunakan kuesioner sesaat setelah dilakukannya perawatan gigi. Hal ini dilakukan agar mendukung inagtan pasien dalam mengevaluasi perilaku maupun tindakan mahasiswa klinik profesi dalam melakukan perawatan gigi.

Kata kunci : Manajemen Kecemasan, Manajemen Nyeri, Kepuasan pasien, Niat berkunjung kembali



SUMMARY

MARSAA PARAMITA, 2020. *Master of Management Program Faculty of Economics and Business, Jenderal Soedirman University, Purwokerto. This study entitled Effect of Anxiety Management and Pain Management on Patient Satisfaction and Returning Intention in Dental Extraction Care by Professional Dentist Students at RSGM UNSOED*

Background. *In this era, many people demand higher quality public services, especially in health services which need to be improved to provide satisfaction to patients. In dentistry, patient anxiety is one of the important factors that can influence the success of health services. Increased excessive anxiety can exacerbate pain. Management of anxiety and pain will be done before and during treatment can be through communication, patience and empathy. RSGM Unsoed is a hospital where dentist professional students take their clinical education. Patient satisfaction needs to be surveyed at RSGM Unsoed.*

Research purposes. *To analyze the effect of anxiety management and pain management on patient satisfaction and intention to revisit dental extraction treatment by dental professional students of RSGM Unsoed.*

Research methods. *This is quantitative research with a survey method using a questionnaire. The respondents of this study were 110 patients who were treated for extraction treatment by professional students at RSGM Unsoed. The questionnaire was tested first then the data were analyzed using the Partial Least Square method.*

Results. *Based on the results of hypothesis testing it is known: (1) there is a positive influence between anxiety management on patient satisfaction (2) there is a positive influence between pain management on patient satisfaction (3) there is a positive influence between patient satisfaction on the intention to visit again. The results of the quantitative data analysis show that the implementation of anxiety management and pain management has gone well by seeing many answers agree with respondents. Satisfaction of the attitude of clinical students is able to build the intention to revisit patients seen from the many answers agreed by respondents. Anxiety management and pain management are formed by two-way doctor-patient communication to increase trust between them and form service satisfaction. High patient satisfaction can influence the intention to revisit patients. Based on the analysis of respondents' answers, patients are willing to revisit RSGM if they have dental and mouth complaints. But the patient factor of effort to revisit RSGM enough to get an disagree answer. When patients need professional dental care to not only requires the intention and plan to achieve it, but it also requires effort to achieve it.*

Conclusion. *Anxiety management has a positive effect on patient satisfaction and pain management also has a positive effect on patient satisfaction. Patient satisfaction also has a positive effect on intention to visit again.*

Managerial Implications. *RSGM can optimize training for professional students about implementation of anxiety management and pain management. RSGM can also doing routine surveys on patient satisfaction, especially at the integration clinic so that it can be used as data for RSGM in improving the quality of service*

traetment and doing surveys on patient inhibiting factors making an effort to return to RSGM for dental and oral care.

Suggestion. *Direct research can be done using a questionnaire after doing dental treatment. This is done in order to support patient memory in evaluating the behavior and actions of professional clinical students on performing dental care.*

Keywords: *Anxiety Management, Pain Management, Patient Satisfaction, Returning Intentions*

