

ANALISIS MUTU PELAYANAN RADIOLOGI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI RADIOLOGI RUMAH SAKIT X

Kus Endah Aryati¹⁾, Tayubi Hariyanto²⁾

^{1,2,)}Program Studi D-III Radiodiagnostik dan Radioterapi, STIKes Widya Cipta Husada
email: kusendaharyati@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Mutu Pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang bisa dikenal dengan istilah kualitas layanan "RATER" yaitu *Reability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangibles* (Bukti langsung atau berwujud), *Emphaty* (Empati) dan *Responsiveness* (Daya Tanggap). Mutu pelayanan dapat didefinisikan sebagai jarak antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di instalasi radiologi Rumah Sakit X. Penelitian ini menggunakan rancangan observasional analitik yang dilakukan dengan metode *Cross Sectional*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Kuesioner mutu pelayanan sebesar 64,66% dengan dimensi terbanyak menjawab puas yaitu dimensi *Assurance* (Jaminan) sebesar 76,70%. Pada kuesioner kepuasan pasien jawaban terbanyak adalah kategori puas sebesar 69,98% dengan dimensi terbanyak menjawab puas yaitu *Responsiveness* (Daya Tanggap) sebesar 83,30%.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Radiologi

ABSTRACT

Satisfaction is the feeling of being happy or disappointed someone who comes from a comparison between his impression of the performance or results of a product and his expectations. Service quality related to satisfaction is determined by five elements that can be known as service quality "RATER" (Reability, Assurance, Tangibles, Emphaty, Responsiveness). Service quality can be defined as the distance between expectations and reality that customers feel for the service they receive. The purpose of this study is to find out the description of the level of satisfaction of outpatients towards health services in the Radiology Installation of X Hospital. This study used an observational analytic design conducted with the Cross Sectional method. Data collection techniques using the questionnaire method. The service quality questionnaire was 64.66% with the highest dimensions answering satisfied, namely the Assurance dimension of 76.70%. Data collection techniques using the questionnaire method. The service quality questionnaire was 69,98% with the highest dimensions answering satisfied, namely the Responsiveness dimension of 83,30%.

Keywords : Service Quality, Patient Satisfaction, Radiology.

PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi mendorong masyarakat untuk semakin memperlihatkan derajat kesehatan demi peningkatan kualitas hidup yang lebih baik. Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan membentuk masyarakat yang sehat. Diperlukan upaya-upaya kesehatan yang menyeluruh dan terpadu untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan tersebut [1].

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Pelayanan radiologi sebagai bagian yang terintegrasi dari pelayanan kesehatan secara menyeluruh merupakan amanat Undang-Undang Dasar 1945 dimana kesehatan adalah hak fundamental setiap rakyat dan amanat Undang-Undang Nomor 23 tahun 1992 tentang Kesehatan. Bertolak dari hal tersebut serta makin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, maka pelayanan radiologi sudah selayaknya memberikan pelayanan yang berkualitas [2].

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Berdasarkan definisi tersebut, kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan [3].

Kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku

pembeli), serta pasar secara keseluruhan. [4]. Mutu pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai harapan pelanggan. Maka dari pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa ada hal yang sangat mempengaruhi mutu pelayanan yaitu antara jasa yang diharapkan dengan jasa yang dirasakan [5].

Kualitas pelayanan tenaga kesehatan memiliki beberapa aspek, yaitu: [6]

1. Keandalan (*reliability*)
2. Daya Tanggap (*responsiveness*)
3. Jaminan (*assurance*)
4. Empati atau Kepedulian (*empathy*)
5. Bukti langsung atau berwujud (*tangibles*)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan observasional analitik yang dilakukan dengan metode *Cross Sectional*, lokasi penelitian ini adalah di Rumah Sakit X. Pendekatan *Cross Sectional* adalah penelitian dimana variabel yang diteliti hanya diukur satu kali pengukuran dalam waktu tertentu untuk mempelajari hubungan antar mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini dilaksanakan di instalasi radiologi Rumah Sakit X mulai bulan April 2019 sampai Juni 2019 [7].

Sedangkan untuk sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 (tiga puluh) pasien yang menerima pelayanan radiologi di instalasi radiologi Rumah Sakit X. Serta peneliti menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi.

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari sehingga diperoleh informasi tentang hasil tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya [8].

Dalam penelitian ini variabel *Independent* adalah mutu pelayanan kesehatan di instalasi radiologi, variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbul variabel dependen (terikat) [9]

Variabel *Dependen* adalah kepuasan pasien di instalasi radiologi, variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi [10]

Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Data dikumpulkan dengan memberikan kuesioner kepada responden untuk mendapatkan data-data kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di instalasi radiologi Rumah Sakit X. Jenis kuesionernya yaitu kuesioner kepuasan dan mutu pelayanan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di instalasi radiologi. Kuesioner diberikan setelah

pasien melakukan pemeriksaan di instalasi radiologi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas untuk mutu pelayanan dan kepuasan pasien diberikan pada 30 responden, kuesioner yang di berikan berisi 10 pertanyaan dimana ada 5 dimensi yaitu dimensi Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati atau Kepedulian (*Empathy*) dan Bukti langsung atau berwujud (*Tangibles*). Setiap dimensi diberikan 2 poin pertanyaan. Data yang sudah diperoleh kemudian dimasukan dalam lembar kerja SPSS versi 25 dan diuji validitas. Nilai r hitung hasil uji validitas menggunakan SPSS versi 25 selanjutnya dibandingkan dengan r tabel yaitu 0,361, semua dinyatakan valid [11].

Setiap item pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dan dilihat nilai *Cronbach's Alpha* dari kuesioner mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki *Alpha Cronbach* $>0,60$. Kuesioner dinyatakan *reliable* jika mempunyai nilai *Alpha* yang lebih besar dari 0,6. Jadi kesimpulannya suatu data dikatakan *reliable* jika mempunyai nilai *Alpha* lebih dari 0,60 atau 0,6. Kuesioner mutu pelayanan dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa keduanya *reliable* karena mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* $>0,60$ [12].

Uji *Chi-square* digunakan untuk melakukan pengujian terhadap dua kelompok data dimana variabel *independen* maupun *dependennya* merupakan data kategorik. Dari data hasil uji *Chi-Square* 8 menunjukkan bahwa pada penelitian menggunakan bentuk tabel 2×2 dengan 3 *Cells* (75,0%) memiliki frekuensi harapan (*Expected Count*) kurang dari 5, maka dari itu pada penelitian pengambilan keputusan melihat nilai *Asymptotic Significance (2-Sided)* dan *Fisher's Exact Test* $<0,05$ yang menunjukkan adanya hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Responden pada penelitian ini berjumlah 30 orang. Dari hasil penelitian pengisian kuesioner didapatkan responden laki-laki dan responden perempuan jumlahnya sama yaitu untuk responden laki-laki sebanyak 15 responden dengan persentase (50%) dan 15 responden perempuan dengan persentase (50%).

Penelitian yang telah dilakukan pada 30 responden pasien rawat jalan di instalasi radiologi Rumah Sakit X paling banyak

responden dengan umur >50 tahun yaitu sebesar (26,8%). Pasien yang lebih tua selalu merasa puas dikarenakan pasien yang semakin tua akan semakin pasrah dan menganggap pelayanan yang diberikan tetap baik sehingga merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan.

Penelitian yang telah dilakukan pada 30 responden pasien rawat jalan di instalasi radiologi Rumah Sakit X paling banyak responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 11 responden atau (36,7%). Bertambah baiknya tingkat pendidikan dan sosial ekonomi penduduk, tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan merupakan sebuah elemen penting yang tidak dapat terpisahkan [13].

Hasil uji validitas kuesioner mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Pengertian validitas adalah ketepatan (*appropriateness*), kebermaknaan (*meaningfull*) dan kemanfaatan (*usefulness*) dari sebuah kesimpulan yang didapatkan dari interpretasi skor tes, uji validasi ini menggunakan program komputer yaitu SPSS versi 25. Teknik yang digunakan untuk uji validasi adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson (Product Moment Pearson)*. Analisis ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Pengambilan keputusan uji validitas yaitu dengan melihat nilai r , apabila r hitung $> r$ tabel dengan taraf 5%, pada penelitian ini menggunakan r tabel 0,361. Dapat disimpulkan bahwa semua item pada mutu pelayanan dan kepuasan pasien dinyatakan valid karena mempunyai r hitung $> r$ tabel.

Hasil penelitian mutu pelayanan instalasi radiologi berdasarkan 5 dimensi didominasi oleh kategori setuju yaitu sebesar 64,66% dimana dimensi *Reliability* (Keandalan) menjawab setuju dengan mutu pelayanan sebesar 58,30%. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan Rumah Sakit X setuju bahwa petugas di instalasi radiologi Rumah Sakit X dapat memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) responden kebanyakan menjawab setuju yaitu sebesar 73,30%. Dimensi *Assurance* (Jaminan) responden kebanyakan menjawab setuju yaitu sebesar 76,70%. Dimensi *Assurance* (Jaminan) responden kebanyakan menjawab setuju yaitu sebesar 76,70%. Dimensi *Tangibles* (Bukti langsung atau berwujud) menunjukkan responden kebanyakan menjawab sangat setuju yaitu sebesar 43,30%.

Hasil penelitian kepuasan pasien di instalasi radiologi berdasarkan 5 dimensi didominasi oleh

kategori puas yaitu sebesar 69,98% dimana dimensi *Reliability* (Keandalan) menunjukkan kebanyakan responden menjawab puas sebesar 80%. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) menunjukkan bahwa kebanyakan responden menjawab puas sebesar 83,30%. Dimensi *Assurance* (Jaminan) menunjukkan kebanyakan responden menjawab puas sebesar 68,30%. Dimensi *Empathy* (Empati atau Kepedulian) menunjukkan kebanyakan responden menjawab puas sebesar 65%. Dimensi *Tangibles* (Bukti langsung atau berwujud) menunjukkan kebanyakan responden menjawab puas sebesar 53,30%.

Uji *Chi-Square* digunakan untuk menganalisa hubungan kategorik dengan kategorik. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi (*Asymp. Sig*) dimana nilai *Asymp. Sig* (2-Sided) <0,05 maka data sampel mendukung adanya hubungan yang signifikan. Dari data hasil uji *Chi-Square* menunjukkan bahwa pada penelitian menggunakan bentuk tabel kontingensi 2x2 dengan 3 Cells (75%) memiliki frekuensi harapan (*Expected Count*) kurang dari 5, maka dari itu pada penelitian pengambilan keputusannya melihat nilai *Asymptotic Significance* (2-Sided) pada *Fisher's Exact Test* <0,05 yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan jawaban terbanyak didominasi oleh kategori setuju pada kuesioner mutu pelayanan sebesar 64,66% dengan dimensi terbanyak menjawab puas yaitu dimensi *Assurance* (Jaminan) sebesar 76,70%. Pada kuesioner kepuasan pasien jawaban terbanyak adalah kategori puas sebesar 69,98% dengan dimensi terbanyak menjawab puas yaitu *Responsiveness* (Daya Tanggap) sebesar 83,30%.

REFERENSI

- [1] Siregar, C.J.P, 2003. *Farmasi Rumah Sakit Teori & Penerapan*. Jakarta : EGC
- [2] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta; 2008
- [3] Kotler, Philip., 1997, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall
- [4] Tjiptono, Fandy., 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset

- [5] Manullang, 2008, *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta: Ghalia Indonesia (GI).
- [6] Nursalam., 2011, *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- [7] Taufiqurrahman, A., 2009, *Pengantar Metode Penelitian untuk Kesehatan*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret
- [8] Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- [9] Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta
- [10] Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta
- [11] Priyanto, 2009. *Mandiri Belajar Dengan Program SPSS*. Jakarta Selatan : Penerbit Buku Kita
- [12] Sujianto, 2009. *Aplikasi Statistik dengan SPSS*. Jakarta: Prestasi Pustaka
- [13] Nursalam., 2011, *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika