**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN RADIOLOGI TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PEMERIKSAAN ULTRASONOGRAFI (USG) DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD SANJIWANI KABUPATEN GIANYAR**

Ni Putu Rita Jeniyanthi\*, Angel Lingkan Martoyo\*, Chatrina Amerenchia\*

\*Akademi Teknik Radiodiagnostik dan Radioterapi Bali

Korespondensi: Ni Putu Rita Jeniyanthi

e-mail: puturita24@gmail.com

**INTI SARI**

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga dan ataupun masyarakat. (Lovely dan Loobam 1973, dalam Waluyo 2008). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan radiologi terhadap kepuasan pasien pada pemeriksaan Ultrasonografi (USG) di Instalasi Radiologi RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar.

Jenis penelitian yaitu kuantitatif dengan pendekatan survey. Metode pengambilan data dilakukan dengan cara observasi langsung dan menyebar kuisioner kepada pasien sebagai responden di Instalasi Radiologi RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar. Jumlah responden adalah 30 orang, Sebelum dilakukan pengumpulan data, maka akan dilakukan uji validitas dan uji rehabilitas terhadap masing-masing pertanyaan yang digunakan untuk mengumpulkan data. Uji validitas menggunkan teknik korelasi Spearman Product Moment *(r)*.

Hasil penelitian menunjukan bahwa setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan uji spearman dengan tingkat kesalahan (α) = 0,00 untuk faktor kepuasan pasien diperoleh hasil ρ value sebesar 0,000 dan r sebesar 0,113 karena ρ value < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dari tabel tersebut menunjukan r bernilai positif maka artinya pasien yang telah melakukan pemeriksaan Ultrasonografi (USG) Urologi menyatakan puas terhadap pelayanan radiologi pada pemeriksaan Ultrasonografi di Instalasi Radiologi RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Ultrasonografi.

**PENDAHULUAN**

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dengan karateristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Anonim, 2009)

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga dan ataupun masyarakat. (Lovely danLoobam 1973, dalamWaluyo 2008). Menurut Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI Jenis- jenis pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan meliputi; pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat jalan, pelayan an rawat inap, pelayanan bedah, pelayanan persalinan, pelayanan intensif, pelayanan radiologi, pelayanan laboratorium patologi klinik, pelayanan rehabilitasi medik, pelayanan farmasi, pelayanan gizi, pelayanan tranfusi darah, pelayanan keluarga miskin, pelayanan rekammedis, pelayanan limbah, administrasi manajemen, pelayanan ambulans/keretajenazah, pelayanan *laundry,* pelayanan pemeliharaan sarana rumah sakit dan pencegahan pengendalian infeksi.

Menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor780/MENKES/PER/VIII/2008, Pelayanan Radiologi adalah pelayanan medik yang menggunakan semua modalitas energi radiasi untuk diagnosis dan terapi, termasuk teknik pencitraan dan peggunaan emisi radiasi sinar-X, radioaktif, ultrasonografi*,* dan radiofrekuensi elektromagnetik. Pemeriksaan Ultrasonografi (USG) adalahsuatu pemeriksaan yang merupakan alat bantu yang memakai gelombang suara ultra untuk pencitraan (membuat tampilan gambar) dari suatu objek yang dipapari suara ultra tersebut,teknik ini berguna untuk memeriksa organ. Sonografi obstetrik biasa digunakan ketika masa kehamilan.*Ultrasound* atau suara *ultra* adalah gelombang suara yang berfrekuensi lebih dari 20.000 Hz (Endjun, 2007). Pemeriksaanini bersifat noninvasive, tidak menimbulkan rasa sakit pada pasien/penderita.

Menurut Soejadi (2006), pasien adalah individu terpenting di Rumah Sakit, sehingga konsumen sekaligus sasaran produk Rumah Sakit. Didalam suatu proses keputusan konsumen yaitu pasien tidak akan berhenti hanya sampai proses penerimaan pelayanan. Pasien akan mengevaluasi pelayanan yang diterimanya. Hasil dari proses evaluasi itu akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam; 2011). Sedangkan kepuasan pasien adalah indicator pertama dari standar suatu Rumah Sakit merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien sangat berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit atau luka.Penilaian pasien terhadap mutu atau pelayanan yang baik, merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan itu sendiri .informasi yang diberikan dari penilaian pasien merupakan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri dalam menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki. (Hafizurrachman, 2004).

Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan di Rumah Sakit, sedangkan sikap petugas terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien terus meningkat, begitu pula tuntutan mutu pelayanan yang di berikan. (Heriandi, 2006). Menurut Hendroyono (2013).Mutu pelayanan memiliki lima (5) dimensi, yakni *tangible*(berupa wujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap dalam memberikan pelayanan), *assurance* (mampu memberikan jaminan layanan), dan *emphaty* (memahami kebutuhan pelanggan).

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini mengunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi didalam penelitian adalah semua pasien rawat jalan (koperatif) yang mendapatkan pelayanan pemeriksaan Ultrasonografi (USG) di Instalasi Radiologi RSUD Sanjiwani Gianyar sebanyak 30 orang. Subjek penelitian adalah penulis yang melakukan rekapitulasi data.

**Alat dan Bahan Penelitian:**

1. Alat Tulis
2. Kuesioner kepuasan pasien

**Prosedur Penelitian :**

Penulis mengamati langsung proses pelayanan pemeriksaan Ultrasonografi (USG), adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Setelah pasien melakukan pemeriksaan Ultrasonografi (USG), penulis menjelaskan tujuan dan cara pengisian kuesioner.
2. Apabila pasien atau penunggu pasien tidak bisa membaca, penulis membacakan langsung kuesioner kepada pasien.
3. Pengambilan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada pasien dan hasil dari kuesioner tersebut yakni data responden dijabarkan dalam bentuk diagram kemudian dianalisa menggunakan SPSS. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan radiologi pada pemeriksaan Ultrasonografi (USG).

**Metode Pengolahan:**

Sebelum dilakukan pengumpulan data, maka akan dilakukan uji validitas dan uji rehabilitas terhadap masing-masing pertanyaan yang digunakan untuk mengumpulkan data. Uji validitas menggunkan teknik korelasi Spearman Product Moment *(r)*. Bila nilai r hitung lebih besar dari nilai r table artinya variabelnya valid, r table adalah nilai yang terdapat pada table nilai (r) *product moment* dengan tingkat kemaknaan 5 %. Kemudian melakukan uji reliabilitas, caranya dengan melihat r alpha, bila r alpha > 0,6 maka pertanyaan dinyatakan reliabel. Data yang terkumpul diperiksa hasilnya, kemudian diolah dengan urutan sebagai berikut :

1. *Editting* Data

*Editing* data merupakan kegiatan memeriksa data yang telah terkumpul yang bertujuan untuk mengurangi kesalahan atau kekurangan dalam pengisian *chek list* selama observasi.

1. *Koding* Data

Pengkodean merupakan kegiatan mengubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka atau bilangan. Tujuannya adalah mempermudah pada saat analisis dan mempercepat pada saat memasukkan (*entry*) data ke komputer.

1. Tabulasi Data

Tabulasi merupakan kegiatan membuat table dari jawaban yang sudah diberi kode.

1. *Entry* Data

*Entry* data merupakan memasukan data yang telah dilakukan koding dan tabulasi data ke variabel *sheet* SPSS.

**Analisa Data:**

Berdasarkan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan radiologi terhadap kepuasan pasien pada pemeriksaan Ultrasonografi (USG)di Instalasi Radiologi RSUD Kabupaten Gianyar, analis data yang dilakukan adalah dengan menggunakan program SPSS dengan uji valid, uji reliabel, uji normalitas dan uji spearman.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengambilan data dilaksanankan selama bulan juni 2018. Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuisioner yang diisi secara langsung oleh pasien maupun diwakilkan oleh keluarga pasien yang telah mendapat pelayanan ultrasonografi (USG) Urologi di instalasi Radiologi RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar.

Berdasarkan jumlah sampel 30 pasien yang telah mendapatkan pelayanan Ultrasonografi (USG) Urologi di instalasi Radiologi RSUD Sanjiwani Kabupaten Gianyar selama dua minggu dari tanggal 7 juni 2018 sampai tanggal 14 juni 2018. Maka untuk mengetahui gambaran secara jelas mengenai hasil penelitian yang dilakukan, dapat dilihat pada uraian tentang gambaran umum responden sebagai berikut :

1. Responden menurut umur

Diagram 1. Distribusi frekuensi responden menurut umur

Diagram 1 diatas menunjukan bahwa kelompok usia responden dengan usia 35 – 45 tahun adalah sebanyak 3 responden (10%), usia 46 – 56 tahun adalah sebanyak 8 responden (27%), usia 57 – 67 tahun adalah sebanyak 12 responden (40%), usia 68 – 78 tahun adalah sebanyak 6 responden (20%), usia 79 – 89tahun adalah sebanyak 1 responden (3%).

1. Responden menurut jenis kelamin

Diagram 2. Distribusi frekuensi responden menurut jenis kelamin

Diagram 2 diatas menunjukan bahwa kelompok responden dengan jenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 24 orang (80%), dan responden perempuan sebanyak 6 orang (20%).

1. Responden menurut pendidikan terakhir

Diagram 3. Distribusi frekuensi responden menurut pendidikan terakhir

Diagram 3 diatas menunjukan bahwa kelompok responden berdasarkan pendidikan terakhir yaitu kelompok responden SD sebanyak 7 responden (23%), kelompok responden SMP sebanyak 9 responden (30%), kelompok responden SMA sebanyak 13 responden (44%), kelompok responden SARJANA sebayak 1 responden (3%).

1. Responden berdasarkan pekerjaan

Diagram 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan

Diagram 4 diatas menunjukan bahwa kelompok responden berdasarkan pekerjaannya yaitu petani sebanyak 13responden (44%), kelompok ibu rumah tangga (IRT)sebanyak 1 responden (3%), kelompok wiraswasta sebanyak 13 responden (43%), kelompok pegawai negri sipil (PNS) sebanyak 2 responden (7%), dan kelompok tidak bekerja sebanyak 1 responden (3%).

1. Responden berdasarkan jenis pembayaran

Diagram 5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan

Diagram 5 diatas menunjukan bahwa kelompok responden berdasarkan jenis pembayaran umum sebanyak 2 responden (7%), kelompok ASKES/BPJS sebanyak 26 responden (87%), dan kelompok JKN sebanyak 2 responden (6%)

1. Responden menurut pemeriksaan

Diagram 6. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan

Diagram 4.6 diatas peneliti memakai pemeriksaa USG Urologi dengan jumlah responden 30.

Hasil uji normalitas antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien dapat dilihat pada table 1. dibawah ini :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *ρ value* | Keterangan |
| Mutu Pelayanan | < 0,001 | Distribusi tidak normal |
| Kepuasan Pasien | < 0,015 | Distribusi tidak normal |

Berdasarkan tabel 1 uji Normalitas data dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* didapat hasil uji normalitas data kualitas pelayanan adalah<0,001(p value < 0,05) maka dapat disimpulkan data kualitas pelayanan berdistribusi tidak normal maka dari itu menggunakan uji statistik uji spearman.

Hasil uji validitas kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien dapat dilihat :

1. Jika sig. (2-tailed)<0,05 = Valid
2. Jika sig. (2-tailed)>0,05 = tidak valid

Dari uji diatas, dari 14soal yakni 10 soal pertanyaan tentang mutu dan 2 soal yakni 4 pertanyaankepuasan di lakukan uji valid didapatkan 7 item nilai (2-tailed)<0,05 maka disimpulkan dari 14 soal 7 dinyatakan valid.

Hasil uji reliabilitas mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Cronbach’s alpha |
| Kepuasan pasien | 0,768 |

Berdasarkan tabel diatas, kriteria keputusan: Jika nilai koefisien reliabilitas *Cronbach Alpha* >0,6*,* maka instrument dinyatakan reliable. Dari uji diatas, nilai koefisien reliabilitas *Cronbach Alpha* untuk Kepuasan Pasien adalah = 0,768>0,6.

Setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan uji spearman dengan tingkat kesalahan (α) = 0,00 untuk faktor kepuasan pasien diperoleh hasil ρ value sebesar 0,000 dan r sebesar 0,113 karena ρ value < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dari tabel tersebut menunjukan r bernilai positif maka artinya pasien yang telah melakukan pemeriksaan Ultrasonografi (USG) Urologi menyatakan puas terhadap pelayanan radiologi pada pemeriksaan Ultrasonografi di Instalasi Radiologi RSUD Kabupaten Gianyar.

Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh Mutu Pelayanan Radiologi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pemeriksaan Ultrasonografi (USG) Urologi di Instalasi Radiologi RSUD Kabupaten Gianyar di ketahui bahwa mutu pelayanan sebanyak 8% mengatakan sangat baik, 91% mengatakan baik dan, 7% mengatakan kurang baik. Jadi responden menilai bahwa mutu pelayanan radiologi yang meliputi prosedur, ruang tunggu, kecepatan pelayanan, penjelasan petugas, biaya, yang diberikan di Instalasi Radiologi RSUD Kabupaten Gianyar sudah bermutu, akan tetapi dari semua responden tersebut tidak semua aspek penilaian tentang mutu pelayanan dinilai baik.

Menurut pendapat penulis, hal tersebut perlu diperhatikan agarrespon time dipantau secara baikdan waktu pelayanan tidak lama karena dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Ada beberapa pasien menyatakan bahwa waktu tunggu lama dan ruang tunggu masih kurang memadai karena ada keluarga pasien yang berdiri saat mengantri.Namun dilihat dari latar belakang usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan dan cara pembayaran, tidak ada perbedaan yang mencolok mengenai pendapat responden tentang kepuasan pasien radiologi pada pemeriksaan Ultrasonografi (USG) Urologi. Karena pada dasarnya pasien menilai bahwa kepuasan pasien yang diberikan sudah baik. Mutu pelayanan yang baik sebaiknya dipertahankan dan ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan pasiendi Instalasi Radiologi RSUD Kabupaten Gianyar.

Berdasarkan hasil diatas maka adaPengaruh Mutu Pelayanan Radiologi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pemeriksaan Ultrasonografi (USG) Urologi di Instalasi Radiologi RSUD kabupaten Gianyar bahwa untuk kepuasan pasien sebanyak3% menyatakan sangat puas, 25% menyatakan puas dan 11% menyatakan cukup puas setelah mendapatkan pelayanan. Ini berarti sebagian besar pasien yang menjadi responden merasa harapannya terpenuhi atas suatu pelayanan yang telah diberikan.

Menurut penulis cepat atau tidaknya pelayanan tidak sepenuhnya menjadi tanggung jawab petugas tetapi pasien juga harus mengikuti apa yang sudah dianjurkan sebelum melakukan pemeriksaan, contohnya pasien datang tepat pada waktu yang telah ditentukan dan persiapan pasien yang kurang baik, hal ini akan mempengaruhi pemeriksaan maka akan membutuhkan waktu lagi. Dari pemeriksaan itu sendiri juga membutuhkan waktu.

Dari uraian diatas Setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan uji spearman dengan tingkat kesalahan (α) = 0,00 untuk faktor kepuasan pasien diperoleh hasil ρ value sebesar 0,000 dan r sebesar 0,113 karena ρ value < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dari tabel tersebut menunjukan r bernilai positif maka artinya pasien yang telah melakukan pemeriksaan Ultrasonografi (USG) Urologi menyatakan puas terhadap pelayanan radiologi pada pemeriksaan Ultrasonografi Urologi di Instalasi Radiologi RSUD Kabupaten Gianyar. Penulis hanya ingin mengetahui bagaimana pengaruh mutu pelayanan radiologi terhadap kepuasan pasien pada pemeriksaan Ultrasonografi (USG) urologi. Hal ini dapat dilihat bahwa adapengaruh mutu pelayanan radiologi terhadap kepuasan pasien pada pemeriksaan ultrasonografi (USG) Urologi di RSUD Kabupaten Gianyar adalah puas.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil Penelitian Pengaruh Mutu Pelayanan Radiologi terhadap Kepuasan Pasien pada pemeriksaan Ultrasonografi (USG) Urologi di Instalasi Radiologi RSUD Kabupaten Gianyar dapat disimpulkan bahwa setelah dilakukan uji statistik dengan menggunakan uji spearman dengan tingkat kesalahan (α) = 0,00 untuk faktor kepuasan pasien diperoleh hasil ρ value sebesar 0,000 dan r sebesar 0,113 karena ρ value < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Menunjukan r bernilai positif maka artinya pasien yang telah melakukan pemeriksaan Ultrasonografi (USG) Urologi menyatakan puas terhadap pelayanan radiologi pada pemeriksaan Ultrasonografi di Instalasi Radiologi RSUD Kabupaten Gianyar.

Kepuasan pasien pada pemeriksaan Ultrasonografi (USG) Urologiadalah puas sehingga pasien yang telah mendapatkan pelayanan menyatakan sebanyak 3% menyatakan sangat puas, 25% menyatakan puas dan 11% mengatakan cukup puas, maka dapat disimpulkan bahwa 25% pasien yang mendapatkan pelayanan Ultrasonografi (USG) menyatakan sudah merasa puas.

**SARAN**

Berdasarkan analisis data yang telah terkumpul dalam penelitian ini dapat disampaikan

kepuasan pasien radiologi pada pemeriksaan ultrasonografi (USG) Urologi di Instalasi Radiologi RSUD Kabupaten Gianyar sudah baik tetapi masih perlu ditingkatkan lagi agar pasien yang mendapatkan pelayanan bisa merasa lebih puas dan *respontime* sebaiknya dicatat dan di pantau agar tidak terlalu lama, juga ruang tunggu khususnya tempat duduk yang kurang harus ditambah karena pada saat penelitian, peneliti menjumpai masih ada pasien yang berdiri saat menunggu antrean pemeriksaan.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik. 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*: Jakarta :Depkes RI
2. Endjun. 2007. *Definisi Ultrasonografi (USG).* Sumatra Utara Kadi A, Atmadja W. 1988. Rumput Laut (Algae), Jenis Reproduksi, Produksi Budidaya dan Pasca Panen. Jakarta: *Puslitbang Oseanologi LIPI*; 23 p.
3. Hendroyono, Agus. *Mutu Pelayana Kesehatan dan Service Recovery,*
4. <http://eprints.undip.ac.id/17740/1/IKA_OKTIANI_CHOERUNNISA>.pdf
5. Heriandi, 2006. *Kepuasanpasien.*
6. Kemenkes RI. 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.* Jakarta :DepkesRI.
7. Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran, Pendekatan Praktis.*Graha Ilmu : Yogyakarta.
8. Lovely dan Loobam 1973, dalam Waluyo 2008, *Pelayanan Kesehatan.*
9. Nursalam. 2011. *Kepuasanpasien.*
10. Hafizurrachman, 2004. *Kepuasan pasien.*
11. Satrianegara, M.F., SittiSaleha. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan.* Salemba Medika : Jakarta.
12. Soejadi. 2006. *Pedoman Penilaian Kinerja Rumah Sakit.* Katiga Bima
13. Usmara, Usi. 2008. *Pemikiran Kreatif Pemasaran.* Amara Books: Yogyakarta.
14. (Anonim, 2009). *Rumah sakit.*