**Pengaruh Mutu Pelayanan Radiologi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pemeriksaan *Ultrasonografi* (USG) Urologi Di Instalasi Radiologi RSUD Kabupaten Buleleng**

I Wayan Angga Wirajaya\*, Kadek Tedy Purna Ari Sanjaya\*, Gabriella Wangkay \*

\*Akademi Teknik Radiodiagnostik dan Radioterapi Bali

Korespondensi: I Wayan Angga Wirajaya

e-mail: angga\_wirajaya@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 Kabupaten Buleleng.

Jenis penelitian yaitu kuantitatif dengan pendekatan survey. Metode pengambilan data dilakukan dengan cara observasi langsung dan menyebar kuesioner kepada pasien sebagai responden di Instalasi Radiologi RSUD Kabupaten Buleleng. 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 Kabupaten Buleleng.

**Kata Kunci** **:** Pengaruh, Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, 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 dan Loobam 1973, dalam Waluyo 2008).

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen (Satrianegara 2009).

Menurut Kemenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 kepuasan pasien adalah pernyataan tentang persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, yang tujuannya adalah terselenggaranya pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pelanggan.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam 2011). Sedangkan kepuasan pasien adalah indikator 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).

Menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 780/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) adalah suatu pemeriksaan yang merupakan alat bantu yang menggunakan 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).

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey. Lokasi pengambilan data ini di lakukan di di Instalasi Radiologi RSUD Kabupaten Buleleng.

Populasi penenelitian ini adalah semua pasien rawat jalan (koperatif) yang mendapatkan pelayanan pemeriksaan Ultrasonografi (USG) Urologidi Instalasi Radiologi RSUD Kabupaten Buleleng.

Sampel penelitian ini adalah 30 pasien rawat jalan (kooperatif) yang mendapatkan pemeriksaan Ultrasonografi (USG) Urologidi Instalasi Radiologi RSUD Kabupaten Buleleng. Subjek penelitian adalah penulis yang melakukan rekapitulasi data.

Penulis mengamati langsung proses pelayanan pemeriksaan Ultrasonografi(USG) Urologidi Instalasi Radiologi RSUD Kabupaten Buleleng lalu memberikan kuesioner kepada 30 pasien rawat jalan (koperatif) yang akan menjadi sampel penelitian.

Sebelum dilakukan pengumpulan data, maka akan dilakukan uji validitas dan uji rehabilitas terhadap masing-masing pertanyaan yang digunakan untuk mengumpulkan data. Uji validitas menggunakan 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 *Editing* data, *Koding* data, Tabulasi data, dan *Entry* data.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner yang diisi secara langsung oleh pasien maupun diwakilkan oleh keluarga pasien yang telah mendapat pelayanan ultrasonografi (USG) Urologi di instalasi Radiologi RSUD Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan jumlah sampel 30 pasien yang telah mendapatkan pelayanan Ultrasonografi (USG) Urologi di instalasi Radiologi RSUD Kabupaten Buleleng selama dua minggu. Maka untuk mengetahui gambaran secara jelas mengenai hasil penelitian yang dilakukan, dapat dilihat dari hasil statistik.

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 digunakan uji statistik spearman.

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

Tabel Uji Normalitas

Selanjutnya adalah uji validitas data Hasil uji validitas kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien disimpulkan dari 14 soal yakni 10 soal pertanyaan tentang mutu dan 2 soal yakni 4 pertanyaan kepuasan di lakukan uji valid didapatkan 7 item nilai (2-tailed)<0,05 maka disimpulkan dari 14 soal 7 dinyatakan valid.

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

Tabel Uji reliabilitas

Hasil uji reliabilitas mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel diatas.

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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *ρ value* | R | Keterangan |
| Mutu pelayanan –kepuasan pasien | 0,000 | 0,113 | Ho tidak diterima  Ha diterima |

Tabel Uji Spearman

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.

Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh Mutu Pelayanan Radiologi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pemeriksaan Ultrasonografi (USG) Urologi di Instalasi Radiologi RSUD Kabupaten Buleleng 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 Buleleng sudah bermutu, hal ini dapat diartikan derajad kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan (satrianegara dan Salena 2009). akan tetapi dari semua responden tersebut tidak semua aspek penilaian tentang mutu pelayanan dinilai baik.

Berdasarkan hasil diatas maka ada Pengaruh Mutu Pelayanan Radiologi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pemeriksaan Ultrasonografi (USG) Urologi di Instalasi Radiologi RSUD kabupaten Buleleng bahwa untuk kepuasan pasien sebanyak 3% 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. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh faktor nilai yang dirasakan, kualitas yang dirasakan berupa komplain pelanggan dan kesetiaan pelanggan (Fornell cit Usmara 2008).

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 Buleleng. Penulis hanya ingin mengetahui bagaimana pengaruh mutu pelayanan radiologi terhadap kepuasan pasien pada pemeriksaan Ultrasonografi (USG) urologi. Hal ini dapat dilihat bahwa ada pengaruh mutu pelayanan radiologi terhadap kepuasan pasien pada pemeriksaan ultrasonografi (USG) Urologi di RSUD Kabupaten Buleleng.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil Penelitian Pengaruh Mutu Pelayanan Radiologi terhadap Kepuasan Pasien pada pemeriksaan Ultr asonografi (USG) Urologi di Instalasi Radiologi RSUD Kabupaten Buleleng dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien pada pemeriksaan Ultrasonografi (USG) Urologi adalah 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**

kepuasan pasien radiologi pada pemeriksaan ultrasonografi (USG) Urologi di Instalasi Radiologi RSUD Kabupaten Buleleng sudah baik tetapi masih perlu ditingkatkan lagi agar pasien yang mendapatkan pelayanan bisa merasakan sangat puas dan *respontime* sebaiknya dicatat dan di pantau agar tidak terlalu lama. Selain itu, ketersediaan kursi pada ruang tunggu di Instalasi Radiologi RSUD Kabupaten Buleleng disarankan untuk di tambahkan, karena pada saat penelitian, peneliti menjumpai pasien yang masih ada yang berdiri saat menunggu antrean pemeriksaan.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. ATRO BALI, 2018, *Pedoman Penulisan Tugas Akhir (Karya Tulis Ilmiah)* Akademi Teknik Radiodiagnostik dan Radioterapi Bali, 2017-2018
2. Endjun. 2007. *Definisi Ultrasonografi (USG).* Sumatra Utara
3. Kemenkes RI. 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.* Jakarta : Depkes RI.
4. Lovely dan Loobam 1973, dalam Waluyo 2008, *Pelayanan Kesehatan.*
5. Hafizurrachman, 2004. *Kepuasan pasien.*
6. Satrianegara, M.F., Sitti Saleha. 2009. *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan.* Salemba Medika : Jakarta.
7. Usmara, Usi. 2008. *Pemikiran Kreatif Pemasaran.* Amara Books : Yogyakarta
8. (Anonim, 2009). *Rumah sakit*