**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN RADIOTERAPI DI INSTALASI RADIOTERAPI RSUP SANGLAH**

Kadek Sukadana \*, Ni Kadek Ratih Kumara Dewi\*

\*Akademi Teknik Radiodiagnostik dan Radioterapi Bali

Korespondensi: Kadek Sukadana, SST, M.M

Email: [sukadanakadek@gmail.com](mailto:sukadanakadek@gmail.com)

**INTISARI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan radioterapi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survey. Penelitian dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada pasien. Masing-masing pasien akan memberikan jawabnnya dengan cara memberi tanda rumput (√) pada pertanyaan yang terdapat di dalam kuesioner tersebut. Untuk mengetahui normal atau tidaknya data serta tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan akan dilakukan pengolahan data dengan menggunakan uji korelasi nonparametrik dari program SPSS versi 21.

Berdasarkan uji normalitas, data kuesioner berdistribusi tidak normal sehingga dilanjutkan dengan uji spearman. Dari penelitian ini dapa disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan pada kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan . hal ini dapat dilihat dari hasil uji korelasi nonparametrik yang menyebutkan nilai *Sig. (2-tailed)* Kepuasan Pasien = 0,036 (Sig < 0,05) yang artinya H0 ditolak dan Ha diterima dan dari uji Korelasi Speraman yang menyebutkan nilai *Sig. (2-tailed)* Mutu Pelayanan = 0,036 (Sig < 0,05) yang artinya H0 ditolak dan Ha diterima. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa akan lebih baik jika mutu pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata kunci :** Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Radioterapi, Kuantitatif

**PENDAHULUAN**

Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apa bila jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip *Service Quality* yaitu, bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati (Anjaryani, 2009). Menurut Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI, ada beberapa jenis-jenis pelayan rumah sakit yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit salah satunya yaitu pelayanan radioterapi. Menurut peraturan Menteri Kesehatan Negara Republik Indonesia Nomor 780/MENKES/PER/VIII/2008, Pelayanan Radioterapi adalah pelayanan yang menggunakan radiasi pengion dan atau radiasi non pengion yang terdiri dari pelayanan radioterapi primer, pelayanan radioterapi sekunder, pelayanan radioterapi tersier, ditinjau pada penderita kanker atau non kanker yang memerlukan terapi.

Fenomena yang sering terjadi di beberapa rumah sakit, terutama berkaitan dengan pelayanan perawat adalah adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan perawat ideal dengan perawat aktual. Pengalaman penulis selama PKL di Instalasi Radioterapi RSUP Sanglah menemukan ada beberapa pasien yang mengeluh karena tidak mengetahui berapa lama waktu tunggu pasien dari pendaftaran sampai selesai diberikan penyinaran. Jumlah pasien radioterapi di Instalasi Radioterapi RSUP Sanglah pertahunnya yaitu 16.200 pasien dengan rata-rata perbulan yaitu 1.350 pasien. Diketahui bahwa target kepuasan pasien pada pelayanan radioterapi adalah ≥ 80 %, dari SPO (Standar Pelayanan Operasional) yang tersedia di RSUP Sanglah. Diketahui bahwa waktu tunggu pasien mulai dari pendaftaran sampai selesai diberikannya penyinaran yakni 2 jam, namun dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan standar yang ditetapkan.

**METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan metode pendekatan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan radioterapi di Instalasi Radioterapi RSUP Sanglah. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien di Instalasi Radioterapi RSUP Sanglah. Sampel penelitian ini adalah 30 pasien rawat jalan yang mendapatkan pemeriksaan radioterapi di Instalasi Radioterapi RSUP Sanglah. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil data di Instalasi Radioterapi RSUP Sanglah dan dilakukan dalam jangka waktu 1 hari yaitu pada bulan Juni 2018.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian berupa kuesioner yang ditujukan kepada 30 pasien koperatif yang menjadi sempel penelitian di Instalasi Radioterapi RSUP Sanglah. Berdasarkan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan radioterapi di Instalasi Radioterapi RSUP Sanglah, analisis data yang dilakukan adalah dengan menggunakan program SPSS dengan uji normalitas, uji validitas, uji reliabilitas dan uji spearman. Setelah mendapatkan hasil dari data tersebut peneliti mengambil sebuah kesimpulan dalam bentuk diagram kemudian dianalisis menggunakan SPSS. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan radioterapi.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengambilan data dilaksanakan pada tanggal 5 Juni 2018 yang didampingi oleh Koordinator Administrasi Umum. Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 30 pasien koperatif yang menerima pemeriksaan radioterapi yang diisi secara langsung oleh pasien maupun diwakilkan oleh keluarga pasien yang telah mendapat pelayanan radioterapi di Instalasi Radioterapi RSUP Sanglah. 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 menunjukkan bahwa kelompok usia responden (4%), dengan usia 20 - 30 tahun adalah sebanyak 1, responden (17%), dengan usia 31 - 41 tahun adalah sebanyak 5, responden (45%), dengan usia 42 – 52 tahun adalah sebanyak 13, responden (31%), dengan usia 53 – 63 tahun adalah sebanyak 9, responden (0%), dengan usia 64 – 74 tahun adalah sebanyak 0, responden (3%), dengan usia 75 – 85 tahun adalah sebanyak 1.

1. Responden menurut jenis kelamin :

Diagram 2 Distribusi frekuensi responden menurut jenis kelamin

Diagram 2 diatasmenunjukkan bahwa kelompok responden dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 9 orang (30%) dan responden wanita sebanyak 21 orang (70%).

* + - 1. C. Responden berdasarkan pendidikan terakhir

Diagram 3 Distribusi frekuensi responden menurut pendidikan terakhir di Instalasi Radioterapi RSUP Sanglah.

Diagram 3 diatas menunjukkan bahwa kelompok responden berdasarkan pendidikan terakhir adalah, tidak sekolah yaitu sebanyak 7 responden (23%), kelompok responden SD yaitu sebanyak 2 responden (7%), kelompok responden SMP yaitu sebanyak 15 responden (50%), kelompok responden SMA yaitu sebanyak 6 responden (20%).

* + - 1. D. Responden berdasarkan pekerjaan

Diagram 4 Distribusi frekuensi responden menurut pekerjaannya di Instalasi Radioterapi RSUP Sanglah.

Diagram 4 diatas menunjukkan bahwa kelompok responden berdasarkan pekerjaannya yaitu kelompok tidak bekerja sebanyak 2 responden (7%), kelompok pelajar sebanyak 1 responden (3%), kelompok petani sebanyak 5 responden (17%), kelompok Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 11 responden (36%) dan kelompok wiraswasta sebanyak 11 responden (37%).

Table 4.1 uji normalitas

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

Uji Normalitas data dengan menggunakan uji Shapiro-Wilk didapat hasil uji normalitas data kualitas pelayanan ρ = 0,000<0,001 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..

1. Jika sig. (2-tailed)>0.05 = Valid
2. Jika sig. (2-tailed)<0,05 = Tidak Valid

Uji validasi dari 25 soal yaitu 20 soal kualitas dan 5 soal tentang kepuasan dilakukan uji validitas didapatkan 15 item nilai (2-tailed)<0,05 maka disimpulkan dari 25 soal 15 dinyatakan valid.

Tabel 4.2 uji realibilitas

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Cronbach’s alpha* |
| Mutu Pelayanan - Kepuasan Pasien | 0,650 |

Uji realibilitas data nilai koefisien reliabilitas *Cronbach’s Alpha* untuk Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien adalah 0,650 > 0,6 dapat disimpulkan dari keduanya dinyatakan reliabel.

Tabel 4.3 uji spermean

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ρ value | R | Keterangan |
| Mutu Pelayanan – Kepuasan Pasien |  | 0,000 | 0,303 | Ho tidak diterima  Ha diterima |

Uji statistik dengan menggunakan uji spearman dengan tingkat kesalahan (α) = 0,00 untuk faktor mutu pelayanan diperoleh hasil ρ value sebesar 0,000 dan r sebesar 0,303 karena ρ vale < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima.

Berdasarkan hasil penelitian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Radioterapi di Instalasi Radioterapi RSUP Sanglah untuk indikator Mutu Pelayanan diketahui bahwa 3% mengatakan mutu pelayanan radioterapi cukup baik, 10% mengatakan baik, dan 62% mengatakan sangat baik. Ini berarti bahwa pasien yang menjadi responden menilai bahwa pelayanan radioterapi yang meliputi prosedur, kecepatan pelayanan, penjelasan petugas, kedisiplinan petugas, kenyamanan, kebersihan ruangan dan kelengkapan alat yang diberikan di Instalasi Radioterapi RSUP Sanglah sudah bermutu.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Radioterapi di Instalasi Radioterapi RSUP Sanglah dapat disimpulkan bahwa Mutu Pelayanan Radioterapi sudah baik sehingga pasien yang telah mendapatkan pelayanan Radioterapi di Instalasi Radioterapi RSUP Sanglah untuk indikator Mutu Pelayanan diketahui bahwa 3% mengatakan mutu pelayanan radioterapi cukup baik, 10% mengatakan baik, dan 62% mengatakan sangat baik. Ini berarti bahwa 75% pasien yang menjadi responden menilai bahwa pelayanan radioterapi yang meliputi prosedur, kecepatan pelayanan, penjelasan petugas, kedisiplinan petugas, kenyamanan, kebersihan ruangan dan kelengkapan alat yang diberikan di Instalasi Radioterapi RSUP Sanglah sudah bermutu dan indikator Kepuasan Pasien menyatakan bahwa 4% mengatakan puas, 21% mengatakan sangat puas maka dapat disimpulkan 25% pasien yang mendapatkan pelayanan Radioterapi menyatakan sudah merasa sangat puas.

**SARAN**

Mutu pelayanan Radioterapi di Instalasi Radioterapi RSUP Sanglah sudah baik akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi agar pasien yang mendapatkan pelayanan bisa merasakan sangat puas dan *respontime* sebaiknya dicatat dan dipantau agar tidak terlalu lama.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Anjaryani, Wike Diah. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawatan di RSUD Tugurejo Semarang.* Universitas Diponegoro (Tesis).
2. Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI. 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit* : Depkes RI
3. Kemenkes No.129/Menkes/SK/II/2008. *Kepuasan Pasien*.
4. Peraturan Menteri Kesehatan Negara Republik Indonesia Nomor 780/MENKES/PER/VIII/2008 tentang *Pelayanan Radioterapi*
5. Muninjaya, A. A. G. 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC: Jakarta.
6. Murtiana, Eka. 2016. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di RSUD Kota Kendari.* Universitas Haluoleo
7. Nursalam, 2007. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan*
8. *Profesional, Edisi Kedua*. Salemba Medika: Jakarta.
9. Peraturan Menteri Kesehatan Negara Republik Indonesia Nomor 780/MENKES/PER/VIII/2008 tentang *Pelayanan Radioterapi*
10. Subekti, Dede. 2009. *Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya.* Universitas Diponegoro (Tesis).
11. Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*