

PENGARUH DIMENSI MUTU PELAYANAN RADIOLOGI TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA PEMERIKSAAN THORAX DI RSUD WONOSARI

Siti Arifah¹, Alpha Olivia Hidayati²
STIKES Guna Bangsa Yogyakarta
Email: sitiarifah9090@gmail.com

Abstrak: Mutu pelayanan merupakan 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, efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di instalasi radiologi. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan instalasi radiologi dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi mutu pelayanan radiologi pada pemeriksaan foto thorax terhadap kepuasan pasien di RSUD Wonosari. jenis penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan analitik. Teknik pengambilan data pada penelitian ini menggunakan observasi dan kuesioner dengan sample sebanyak 50 responden. Selanjutnya, data akan diolah menggunakan aplikasi SPSS untuk mengetahui pengaruh dimensi mutu (*Tangible, Reliability, Assurance, Responsiveness, dan Empaty*) terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan secara bivariat, hasil penelitian terdapat dua dari lima dimensi mutu tidak signifikan atau tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu *tangible* 0.226 dan *assurance* 0.06 > 0.05, adapun dimensi lain yaitu *reliability* 0.032, *responsiveness* 0.033, dan *empaty* 0.032 < 0.05 yang berarti ketiga dimensi tersebut signifikan atau berpengaruh terhadap kepuasan pasien, nilai R square sebesar 0.203 atau 20.3%. sisanya sebesar 79.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini Kepuasan pasien di Instalasi radiologi RSUD Wonosari masih rendah, yaitu masih 20,3 % yang menyatakan puas dengan pelayanan di instalasi radiologi RSUD Wonosari.

Kata Kunci : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty*

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan merupakan 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, efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen (Bustami, 2011).

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di instalasi radiologi. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan instalasi radiologi dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Kepuasan pasien juga dapat ditinjau dari sikap dan rasa suka atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang sudah terjadi (Pohan IS, 2006).

Penentuan kualitas suatu jasa pelayanan sangatlah kompleks. Menurut Lovelock and Waight (2007:96) lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa, yaitu : *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *empathy* (empati). Dimensi mutu itu akan baik kalau rumah sakit menerapkan lima indikator dimensi mutu itu sehingga akan berdampak pada peningkatan jumlah kunjungan pasien. Sedangkan apa yang terjadi di Instalasi Radiologi RSUD WONOSARI adalah dimensi mutu belum bisa diterapkan secara optimal sehingga berdampak pada kunjungan pasien yang mengalami penurunan. kunjungan pasien di instalasi radiologi selama tiga bulan terakhir, yaitu bulan april, mei dan juni tahun 2021. Penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam mutu pelayanan radiologi di rumah sakit tersebut.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif non eksperimental sedangkan metode yang digunakan deskriptif survei karena disesuaikan dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel bebas Mutu Pelayanan Radiologi terhadap variabel terikat Kepuasan Pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien pada pemeriksaan Thorax di RSUD Wonosari. Pengambilan sampel menggunakan Teknik Quota Sampling dengan jumlah sampel 50 responden dengan kriteria inklusi Pasien rawat jalan yang berumur dewasa 20-60 tahun dan bisa berkomunikasi. Pasien rawat jalan yang datang pada jam layanan radiologi dan sudah lebih dari satu kali melakukan pemeriksaan foto thorax (Kriyanto, 2012). Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah Pasien rawat inap, Pasien emergency atau dalam kondisi penyakit akut, dan Pasien pegawai RSUD Wonosari. Instrumen penelitian ini atau alat yang digunakan peneliti di Instalasi Radiologi RSUD Wonosari yaitu: Pesawat konvensional, Alat tulis, Kuesioner, dan Smartphone.

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Wonosari. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan kuesioner oleh peneliti, data yang dikumpulkan kemudian ditabulasi dan diinput kemudian dianalisis dengan program SPSS versi 25. Analisis Bivariat dengan menggunakan Uji T (t-test) untuk menguji hipotesis yang akan digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat (Kepuasan Pasien) terhadap variabel dependen (Mutu Pelayanan).

HASIL DAN BAHASAN

1. Analisis Univariat

Secara rinci deskripsi responden dapat diuraikan pada Tabel 1 berikut ini yang menggambarkan karakteristik responden meliputi umur, dan jenis kelamin.

1) Kelompok umur

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Karakteristik Responden (Umur)	Jumlah	Presentase (%)
1.	20-25 tahun	6	12 %
2.	26-39 tahun	10	20 %
3.	40-60 tahun	34	68 %
Total		50	100

Berdasarkan umur diketahui bahwa presentase umur terbanyak adalah 40-60 tahun yaitu sebanyak 34 orang (68%) dan yang paling sedikit adalah umur 20-25 tahun sebanyak 6 orang (12 %).

2) Jenis Kelamin

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Laki-laki	21	42 %
2.	Perempuan	29	58 %
Total		50	100

Berdasarkan jenis Kelamin diketahui bahwa jumlah pasien terbanyak adalah perempuan yaitu 29 orang (58%) dan laki-laki 21 orang (42%).

2. Analisis Bivariat

a. Uji T

Uji t (t-test) merupakan pengujian hipotesis yang akan digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat (Kepuasan Pasien)

terhadap variabel dependen (Mutu Pelayanan). Berdasarkan uji T mendapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Uji T

Model	Coefficients ^a			T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	63.049	8.075		7.808	.000
X1_total_new	.172	.140	.181	1.228	0.226
X2	2.783	1.258	1.727	2.213	0.032
X3	-.517	.977	-.309	-.529	0.600
X4	-.473	.215	-.337	-2.198	0.033
X5	-2.079	.937	-1.315	-2.218	0.032

Berdasarkan tabel di atas mendapat hasil sebagai berikut.

- 1) Uji T variabel *tangible* dan kepuasan pasien
 Nilai P value $0,226 > 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 diterima sehingga disimpulkan bahwa Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *tangible* secara parsial terhadap kepuasan pasien
- 2) Uji T variabel *reliability* dan Kepuasan pasien
 Nilai P value $0,032 < 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak sehingga disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan antara *reliability* secara parsial terhadap kepuasan pasien
- 3) Uji T variabel *assurance* dan Kepuasan pasien
 Nilai P value $0,06 > 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 diterima sehingga disimpulkan bahwa Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *assurance* secara parsial terhadap kepuasan pasien.
- 4) Uji T variabel *responsiveness* dan Kepuasan pasien
 Nilai P value $0,033 < 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak sehingga disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan antara *responsiveness* secara parsial terhadap kepuasan pasien
- 5) Uji T variabel *Emphaty* dan Kepuasan pasien
 Nilai P value $0,032 < 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak sehingga disimpulkan bahwa Terdapat pengaruh yang signifikan antara *emphaty* secara parsial terhadap kepuasan pasien.

b. Uji F

Uji simultan (Uji F) adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini dilakukan pengujian statistic di SPSS yaitu uji F regresi berganda.

Tabel 4. Hasil Uji F

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	144.179	5	28.836	2.235	0.068
	Residual	567.741	44	12.903		
	Total	711.920	49			

Berdasarkan Uji F yang telah dilakukan diperoleh nilai F sebesar 4,717 dengan nilai P value sebesar 0,068. Pada tingkat signifikansi 5%. P value 0,068 > 0,05 maka dapat diambil kesimpulan bahwa Ho diterima sehingga disimpulkan bahwa : Tidak terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan antara variabel *independen tangible, reliability, assurances, responsiveness* dan *empaty* secara simultan terhadap variabel dependen kepuasan pasien.

c. Uji Kofisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (R square) sebagai berikut.

Tabel 5. hasil Uji Koefiensi Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.451 ^a	0.203	.113	3.59079

Berdasarkan dari uji koefiensi determinasi (Uji R) nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0.203 yang berarti dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien sebesar 20.3% . sisanya sebesar 79.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil observasi di RSUD wonosari sudah cukup baik dan berkualitas tetapi masih terdapat sedikit ketidakpuasan pasien foto thorax di instalasi radiologi seperti pada jumlah kursi yang tidak cukup , tempat duduk yang tidak empuk dan keras, tidak tersedianya loker penyimpanan barang berharga pasien, petugas tidak memakai identitas pegawai atau kartu pengenalan dan terdapat petugas yang tidak memakai baju dinas atau memakai baju bebas (kaos).

Kepuasan pasien di Instalasi radiologi RSUD Wonosari masih rendah, yaitu masih 20,3 % yang menyatakan puas dengan pelayanan di instalasi radiologi RSUD Wonosari.

Dari lima variabel bebas terdapat tiga yang terdapat pengaruh yang signifikan yaitu *reliability, responsiveness* dan *empaty* secara persial terhadap kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Wonosari dimana pada uji hipotesis Nilai sig pada reliaility sebesar 0,032 < 0,005, Nilai sig responsiveness sebesar 0,033 < 0,005, Nilai sig empaty sebesar 0,032 < 0,005 hal itu dikarenakan pelayanan mutu yang diberikan sudah baik dan dirasakan oleh pasien.

Untuk itu di sarankan bagi RSUD Wonosari

- a. Menambah jumlah kursi di ruang tunggu agar pasien merasa lebih nyaman.
- b. Menyediakan sarana lain seerti TV, koran, majalah ataupun buku.
- c. Pada ruang ganti pasien di berikan tempat untuk penyimpanan barang berharga pasien jika pasien datang sendiri supaya pasien merasa aman.
- d. Selalu mendisiplinkan pegawai agar selalu memakai tanda pengenalan pegawai di lingkungan RSUD Wonosari
- e. Mengintegrasikan program pelatihan peningkatan kompetensi petugas radiologi khususnya dalam pelayanan foto thorax pada instalasi radiologi.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, Saifuddin. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
 Azwar, A. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1996
 Bambang Satoto, *Analisis pengaruh persepsi tentang mutu pelayanan USG Radiodiagnostik Privgate terhadap kepuasan pasien Paviliun Garuda di Instalasi Radiologi RSUP Dr. Karyadi Semarang*, Tesis Program Magister Administrasi Rumah Sakit UNDIP, 2008



- (tidak di publikasikan)
- Chitami. Widya., 2013. Analisis persepsi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD langsa, Tesis USU
- Darmadi,Hamid.2011.Metode penelitian pendidikan.Bandung: Alfabeta.Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. *Undang-undang nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta, 2009
- Depkes RI. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/Menkes/SK/II/2004. Tentang Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit*. Jakarta
- Donabedian, A. *The Quality of Care, How Can It Be Assesed? Quality Assurance in Hospitals, Strategies for Assessment and Implementation*, Nancy O.Graham (Ed), Second Edition, Rockville Maryland, An Aspen Publication.1990
- Hermiati, H., Hutapea, F., & Wiyono, T. (2017). Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Radiologi RS Santa Elisabet Batam. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSJ)*, 1(1), 42-50.
- Imleda. 2018. *Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan Di RSUD Sinar Husni Medan*. Jurnal Ilmiah Kebidanan Vol 4 No1.
- Kepmenkes. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1014 Tahun 2008 tentang StandartPelayanan Radiologi Diagnostik di Sarana Pelayanan Kesehatan . 2008. Jakarta.
- Kriyantono, R. 2012. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Prenadamedia Group. Jakarta.
- M. Sofyan. 2012. Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan Radiologi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pemeriksaan Thorax Di RSUD Sunan Kalijaga Demak. (tidak dipublikasikan).
- Margono. (2010). Metodologi Peneltian. Jakarta: PT Renika Cipta
- Marti Rustanti, *Hubungan Karakteristik Dan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Fosioterapi Pada RS Prof DR. R. Soeharso Surakarta*, Tesis Program Magister Administrasi Rumah Sakit UNDIP, 2003 (tidak di publikasikan).
- Milton I Roemer dan C Montoya Aguilar., *Mutu Pelayanan Kesehatan WHO*, 1988
- Muninjaya, G.A.A., 2004. Manajemen Kesehatan, Edisi 2, Denpasar, Bali:EGC.
- Nepe. Mudayanti & Susmini. 2017. Hubungan Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Derah Kefamenanu Kabupaten Timur Tengah Utara. *Nursing News*, Volume 2, Nomor 2, 2017, Hal. 503-513.
- Nooria,2008.LayananPelanggan,Gresindo,Jakarta
- Notoatmodjo, (2012). Metodologi penelitian kesehatan. Rineka Cipta: Jakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie, Beny, Leonard. 2006. Kualitas Pelayanan. Jakarta: Penerbit FK UI.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, edisi II, Indeks, Jakarta 2005
- Pohan, Imbalo S. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit EGC.
- Soenaryo, Jason. 2015. *Analisis Pengaruh Responsiveness, Reliability, Assurance, Empaty, Dan Tangible Agen PT AJ Sequislife Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cabang Surabaya-Trusty*. Program Studi Manajemen. Universitas Kristen Petra. AGORA Vol.3,No 1.
- Toruan Eka. 2017. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Ina Di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta)*. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Sumatra Barat.
- Yusri, M. (2018). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pemeriksaan Foto Toraks Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang Tahun 2015. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*.
- Zeithaml VA., Parasuraman A., Berry LL. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press, Ney York, 1990.