

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN RADIOLOGI DIAGNOSTIK DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD. DR. H. ABDUL  
MOELOEK PROVINSI LAMPUNG TAHUN 2017**

*DETERMINE THE RELATIONSHIP OF RADIOLOGY SERVICE QUALITY WITH  
PATIENT SATISFACTION IN THE RADIOLOGY INSTALLATION OF dr. H.  
ABDUL MOELOEK LAMPUNG PROVINCE IN 2017*

**Irma Rahmania**

Program pascasarjana Kesehatan masyarakat Stikes mitra lampung

**ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Mutu pelayanan radiologi dapat dinilai dari kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dinilai dari 5 variabel meliputi *tangible*, *responsiveness*, *realibility*, *emphaty* dan *assurance*. Penelitian mutu pelayanan radiologi di instalasi radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung (2016) menyatakan lamanya pengambilan hasil *rontgen* masih perlu pembenahan (63%) menyatakan puas dan (37%) menyatakan tidak puas.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan radiologi dengan kepuasan pasien di instalasi radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung tahun 2017

**Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional* (potong lintang). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang sudah menerima pelayanan pemeriksaan radiologi diagnostik di instalasi radiologi rumah sakit umum daerah dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Jumlah sampel diperoleh dari teknik *accidental sampling* diperoleh 192 pasien. Anlisis data menggunakan distribusi frekuensi, *chii square* dan regresi logistik.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan kepuasan *tangible* ( $p=0,000$ ), *responsiveness* ( $p=0,000$ ), *reliable* ( $p=0,000$ ), *emphaty* ( $p=0,002$ ) dan *assurance* ( $p=0,024$ ) dengan kepuasan pasien. Hasil analisis *tangible* menunjukkan bahwa *tangible* merupakan kualitas pelayanan yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung ( $p=0,00$  dan OR:3,521).

**Saran:** Penelitian ini menyarankan kepada instalasi radiologi rumah sakit umum daerah dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dapat melengkapi petunjuk ruang pemeriksaan dan lokasi tempat menunggu, pihak petugas penerima pendaftaran pasien agar dapat mengarahkan alokasi ruang tunggu yang tepat bagi setiap pasien dan mengatur alokasi waktu pemeriksaan dengan maksimal sehingga dapat mempercepat waktu tunggu pemeriksaan, pemeberian informasi yang tepat untuk pengambilan hasil radiografi yang sudah diinterpretasikan oleh dokter spesialis radiologi dan memisahkan ruang tunggu pasien menurut jenis infeksius penyakit yang diderita oleh pasien.

**Kata kunci** : Mutu Pelayanan Radiologi, Kepuasan Pasien

## ABSTRACT

**Background:** The quality of radiology services can be assessed from patient satisfaction. Patient satisfaction can be assessed from 5 variables including tangible, responsiveness, reliability, empathy and assurance. Research on quality of radiology service in hospital radiology installation dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province (2016) stated that the number of X-rays still needs revamping (63%) stated satisfaction and (37%) expressed dissatisfaction.

**Objectives:** This study aims to determine the relationship of radiology service quality with patient satisfaction in the radiology installation of dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province in 2017

**Method:** This research is a quantitative research with cross sectional design. The population in this study are patients who have received diagnostic radiology examination service at the radiology installation of the regional general hospital dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province. The number of samples obtained from accidental sampling technique obtained 192 patients. The data analysis uses frequency distribution, chi square and logistic regression.

**Results:** The results showed that there was a relationship of tangible satisfaction ( $p = 0,000$ ), responsiveness ( $p = 0,000$ ), reliable ( $p = 0,000$ ), empathy ( $p = 0,002$ ) and assurance ( $p = 0,024$ ) with patient satisfaction. The result of tangible analysis shows that tangible is the most dominant service quality related to patient satisfaction in RSUD dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province ( $p = 0.00$  and OR: 3,521).

**Conclusion:** This research suggested to radiology installation of dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province can complete the inspection room instructions and the location of the waiting place, the recipient of the patient registration to direct the appropriate waiting room allocation for each patient and set the allocation of inspection time to the maximum so as to speed up the waiting time of the examination, provide the right information for the retrieval of radiographic results that have been interpreted by a radiologist and separated the patient waiting room according to the type of infectious disease suffered by the patient.

**Keywords:** Quality of Radiology Service, Patient Satisfaction

## **PENDAHULUAN**

Mutu Pelayanan adalah suatu pandangan dalam menentukan penilaian terhadap jenis dan mutu pelayanan dilihat dari akses, efektivitas, efisiensi, keselamatan dan keamanan kenyamanan, kesinambungan pelayanan kompetensi teknis dan hubungan antar manusia berdasarkan standar WHO. (Kepmenkes No.129, 2008).

Menurut Muninjaya (2004) kepuasan pelanggan merupakan tanggapan penerima jasa terhadap ketidaksesuaian tingkat kepentingan pelanggan dengan kinerja yang nyata-nyata dapat dirasakan setelah pengguna jasa menerima pelayanan.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak, dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan Pasien (Pohan, 2015).

Beberapa penelitian sebelumnya telah membuktikan adanya Hubungan Mutu Pelayanan Radiologi terhadap kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSUD. dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2017 terhadap pelayanan radiologi, diantaranya penelitian Rusli (2015), yang memiliki hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil penelitian

menunjukkan bahwa penilaian mutu pelayanan tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu aspek akses, aspek pilihan dan partisipasi, aspek informasi, aspek kualitas dan dari aspek mekanisme. Penelitian Yuristi Windi Bata (2013), menyimpulkan bahwa hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien terdiri dari (*Reability, Assurance, Tangible, Emphaty, Responsiveness*). Penelitian Yudhi (2014), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di bagian Radiologi RSGM FKG UNMAS Denpasar yang terdiri dari dimensi *reliability, responsiveness, assurance, emphaty* dan *tangible* memiliki pengaruh yang signifikan antara dimensi dengan kepuasan pasien. Dimensi *responsiveness* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang dominan dan sangat kuat terhadap kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan pasien akan meningkat.

Penelitian Mattahan (2015), menyatakan bahwa terdapat beberapa keluhan sebagai bentuk ketidakpuasan pada pelayanan Radiologi Instalasi Radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeloek periode bulan Januari sampai dengan Desember 2014 terdapat: 50% mengeluhkan waktu tunggu yang lama, 20% pasien mengeluhkan hasil interpretasi yang lama, 20% pasien mengeluhkan ruang tunggu yang tidak nyaman dan 10%

pasien mengeluhkan pemeriksaan seringkali dilakukan berulang-ulang. Hasil penelitian didapatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan radiologi pada umumnya tidak puas, kualifikasi ketenagaan di Instalasi Radiologi sudah sesuai standar, sudah memiliki SOP, namun lama waktu tunggu pemeriksaan dan informasi yang diberikan petugas dirasakan masih kurang baik.

Evaluasi mutu yang dilakukan oleh instalasi radiologi rumah sakit umum daerah dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dalam hal upaya peningkatan mutu pelayanan sesuai dengan misi rumah sakit dengan cara menyebarkan kuesioner sebanyak 7 pertanyaan sederhana mengenai kondisi instalasi radiologi kepada 100 pasien yang dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Juni 2016, pada perhitungan kuesioner didapatkan hasil berupa; indikator sikap, kesopanan dan kerapian berpakaian petugas radiologi 95% menyatakan puas dan 5% tidak puas. Indikator fasilitas dan kebersihan ruang radiologi 90% menyatakan puas dan 10% tidak puas. Indikator waktu tunggu dan pengambilan hasil 63% menyatakan puas dan 37% tidak puas. Indikator hasil pemeriksaan rontgen 92% menyatakan puas dan 8% tidak puas. Indikator pelayanan pemeriksaan 96% menyatakan puas dan 4% tidak puas. Lamanya pengambilan hasil *rontgen* masih

perlu pembenahan (63%) menyatakan puas dan (37%) menyatakan tidak puas. (RSUD.dr.H.Abdul Moeloek, 2016).

Berdasarkan evaluasi mutu yang dilakukan dan kelengkapan fasilitas peralatan seta pelayanan radiologi yang tersedia, maka penulis ingin mengkaji lebih lanjut respon kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan radiologi yang meliputi *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *emphaty* dan *assurance* di Instalasi Radiologi RSUD. dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2017.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional* (potong lintang). Responden penelitian adalah Dapat berkomunikasi dengan baik, Pasien dalam keadaan kooperatif, Bersedia menjadi responden, Pasien yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan di instalasi radiologi rumah sakit umum daerah dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dan Berusia > 16 tahun dan kurang dari 60 tahun.

Dalam penelitian ini sampel ditentukan berdasarkan teknik *accidental sampling*, sejumlah 192 sampel.

Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dengan memberikan 10 pernyataan untuk 5 variabel mutu pelayanan radiologi *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya

tanggap), *reliability* (kehandalan), *empathy* (sikap peduli), *assurance* (jaminan). Kuesioner disusun menurut model skala *likert*, terdiri dari 5 pilihan jawaban yang disediakan adalah sangat baik (SB) dengan skor 5, baik (B) dengan skor 4, Netral (N) dengan skor 3, tidak baik (TB) dengan skor 2 dan sangat tidak baik (STB) dengan skor 1.

Kuesioner dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas sebelum digunakan untuk pengumpulan data. Analisa data menggunakan analisis univariat, analisis bivariat (Chii- Square) dan analisis multivariat (regresi logistik ganda)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Univariat

Penelitian akan memaparkan hasil penelitian dengan variabel mutu pelayanan dan kepuasan pasien di Puskesmas.

### Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien.

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	102	53,1
Tidak puas	90	46,9
<b><i>Tangible</i></b>		
Baik	91	47,4
Tidak Baik	101	52,6
<b><i>Responsiveness</i></b>		
Baik	98	51,0

Tidak Baik	94	49,0
<b><i>Reliability</i></b>		
Baik	114	59,4
Tidak Baik	78	40,6
<b><i>Emphaty</i></b>		
Baik	99	51,6
Tidak Baik	93	48,4
<b><i>Assurance</i></b>		
Baik	103	53,6
Tidak Baik	89	46,4
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>100,0</b>

### Analisis Bivariat

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan faktor mutu pelayanan (*tangible, responsiveness, reliability, emphaty dan assurance*) dengan kepuasan pasien di instalasi radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung tahun 2017.

**Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien  
di Instalasi Radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeloek  
Provinsi Lampung Tahun 2017.**

Tangible	Kepuasan Pasien				Total		P valu e	OR 95% CI
	Puas		Tidak  Pua s					
	n	%	n	%	N	%		
Baik	69	75,8	22	24,2	91	100	0,00 0	6,463 (3,425-12,195)
Tidak baik	33	32,7	68	67,3	75	100		
Total	102	53,1	90	46,9	192	100		
Responsi veness								
Baik	66	67,3	32	32,7	98	100	0,00 0	3,323 (1,837-6,010)
Tidak baik	36	38,3	58	61,7	94	100		
Total	102	53,1	90	46,9	192	100		
Reliable								
Baik	80	60,6	34	29,8	114	100	0,00 0	5,989 (3,171-11,311)
Tidak baik	22	28,2	56	71,8	78	100		
Total	102	53,1	90	46,9	192	100		
Emphaty								
Baik	64	64,6	35	35,4	99	100	0,00 2	2,647 (1,467-4,745)
Tidak baik	38	40,9	55	59,1	93	100		
Total	102	53,1	90	46,9	192	100		

<i>Assurance</i>								
<b>Baik</b>	63	61,2	40	38,8	10 3	100	0,02 4	2,019 (1,135-3,594)
<b>Tidak baik</b>	39	43,8	50	56,2	89	100		
<b>Total</b>	102	53,1	90	46,6	19 2	100		

### **Hubungan Mutu Pelayanan variabel *Tangible* dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian uji statistik diperoleh  $p$  value = 0,000 yang menunjukkan ada hubungan variabel *Tangible* dengan kepuasan pasien di instalasi radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung tahun 2017. Sebanyak 33 responden (32,7%) memiliki persepsi *tangible* dalam kategori tidak baik namun menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima dan sebanyak 22 responden (24,2%) memiliki persepsi *tangible* dalam kategori baik namun menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diterima namun menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diterima karena fasilitas pendukung berupa ruang tunggu pasien hanya terdapat 1 (satu) ruang, sedangkan ruang pemeriksaan ada 4 ruang dan ditambah dengan ruang radiologi *imaging*.

Bukti fisik pada pelayanan radiologi diagnostik merupakan hal yang sangat penting untuk menunjang kesembuhan dari pasien karena bukti fisik memberikan petunjuk tentang kualitas jasa semakin baik fasilitas yang diberikan oleh

*Irma Rahmania* : Hubungan Mutu Pelayanan Radiologi Diagnostik Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi

rumah sakit maka akan dapat menimbulkan kepuasan. Yang perlu diperhatikan lebih lanjut atau perlu ditingkatkan yaitu kebersihan ruang, fasilitas ruangan dan keamanan lingkungan bagi pasien dengan karakteristik penyakit yang berbeda, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Efendi (2017) yang menyatakan adanya hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien ( $p$ -value = 0,012), kenyamanan juga penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan pasien dalam pelayanan kesehatan. Kenyamanan berkaitan erat dengan lingkungan yang asri, kebersihan ruangan, kebersihan WC, kelengkapan ruangan, peralatan medis dan kebersihan makanan dan minuman. Kenyamanan merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat.

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti berpendapat, variabel *tangible* sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien dikarenakan apabila fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana tercukupi akan mendukung kinerja petugas. Jika ruang tunggu yang merupakan tempat pasien singgah untuk

menunggu waktu pemeriksaan terjaga kebersihan dan keamanan dari penyakit infeksius, maka pasien akan terjaga kesehatannya meskipun dengan ketersediaan ruang tunggu yang terbatas

### **Hubungan Mutu Pelayanan variabel *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien**

Pada hasil penelitian pada variabel *responsiveness*, terdapat hubungan yang signifikan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien  $P$  value  $(0,000) < 0,05$ . Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Bata (2013) di RSUD Lakipada Kabupaten Tana Toraja dan juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Muninjaya (2004) di rumah sakit Sanglah Bali.

Dalam memberikan pelayanan seorang petugas kesehatan harus bersikap sopan, sabar, ramah, tidak ragu-ragu, penuh perhatian pada penderita, membina hubungan yang baik dengan pasien dan keluarganya agar timbul kepercayaan pasien kepada petugas radiologi. Hal ini tentunya harapan dari setiap pasien dan menjadi tanggung jawab bagi penyedia jasa dalam hal ini petugas radiologi, petugas merespon setiap keluhan dan keinginan pasien dengan cepat dan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian, bisa dirasakan interaksi terhadap pasien mulai dari penerimaan pasien, petugas terkesan

turburu-buru. Apabila ada pertanyaan yang diajukan pasien hendaklah petugas pemeriksaan menjelaskan sampai pasien merasa informasi yang dia butuhkan sudah terpenuhi dan petugas tidak lupa menghibau keluarga pasien untuk tidak berada di dalam ruang pemeriksaan. Artinya variabel *responsiveness* dalam mutu pelayanan sangat penting karena pasien dapat merasakan secara langsung pelayanan daya tanggap selama pemeriksaan dapat meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima.

### **Hubungan mutu pelayanan *reliability* dengan kepuasan pasien**

Pada hasil penelitian variabel *reliability*, terdapat hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien di instalasi radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang signifikan dengan kepuasan  $p$   $(0,000) < 0,05$  yang menunjukkan ada hubungan Hal ini sesuai dengan penelitian Efendi (2017) di instalasi radiologi RSUD tengku rafi'an siak sri indrapura menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh pada tingkat kepuasan pelayanan. Pelayanan yang dapat diandalkan mengandung unsur melakukan apa yang sudah dijanjikan kepada pasien, profesional dalam melayani pasien dan ketepatan dalam memberikan informasi kepada pasien. Jika hal tersebut dapat diberikan kepada pasien, maka kepuasan



pasien yang pada akhirnya akan berpengaruh pada kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penilaian kuesioner, maka peneliti berpendapat pasien yang menyatakan pelayanan *reliability* tidak baik sebagian besar tidak puas dengan pelayanan *reliability* yang diberikan petugas. Adapun penyebabnya berkaitan dengan kehandalan petugas kesehatan yaitu petugas radiologi tidak hadir tepat waktu dan waktu tunggu pemeriksaan cenderung lama. Jika masih terdapat petugas yang hadir tidak tepat waktu, diharapkan dapat ditertibkan, yang lebih diutamakan adalah petugas penerimaan pasien, karena pasien akan dilayani pertama oleh petugas pendaftaran. Untuk waktu tunggu pemeriksaan cenderung lama, jika dilihat dari jumlah unit peralatan rontgen terdapat 4 ruang pemeriksaan efektif, untuk petugas yang menangani pasien juga sudah mencukupi. Untuk waktu tunggu pemeriksaan yang cenderung lama dikarenakan jumlah pasien yang membutuhkan pelayanan radiologi diagnostik banyak yang ditangani dengan 4 peralatan, akan lebih baik jika di rumah sakit ini memiliki ruang pemeriksaan terpisah seperti yang sudah diterapkan pada pemeriksaan gigi geligi, sehingga pasien akan dikelompokkan sesuai kebutuhan pemeriksaan, tidak menunggu di ruang tunggu pemeriksaan dengan pasien yang beda kebutuhan pemeriksaan,

karena banyaknya jumlah pasien yang menunggu akan mempengaruhi persepsi pasien dalam menunggu antrian pemeriksaan. Artinya variabel *reliability* dalam mutu pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima, karena kehandalan pelayanan radiologi sangat penting dalam membantu menegakkan diagnosa pasien yang menampilkan citra radiografi yang optimal.

### **Hubungan mutu pelayanan *emphaty* dengan kepuasan pasien**

Pada hasil penelitian variabel *emphaty*, terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien  $p(0,002) < 0,05$ . Hal ini sesuai dengan dengan pernyataan penelitian yang dilakukan oleh Purba (2012) di rumah sakit Puri Mandiri Kedoya di Jakarta Barat juga menemukan hasil sama, dimana *emphaty* berpengaruh pada keputusan pasien menggunakan pelayanan di rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian, pasien memberikan penilaian baik pada variabel *emphaty* terhadap mutu pelayanan radiologi diagnostik dari sikap petugas yang melakukan pelayanan pemeriksaan dengan sabar dan perhatian akan kondisi pasien. Pada pemeriksaan ini membutuhkan pengaturan posisi pasien untuk mendapatkan hasil gambaran radiografi yang optimal. Bagaimanapun

karakter dari pasien, hendaknya petugas selalu memiliki kesabaran. Artinya variabel *emphaty* dalam mutu pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima. Pada dasarnya pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus, dengan demikian rasa *emphaty* petugas radiologi merupakan bagian utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan radiologi yang mereka terima,

#### **Hubungan mutu pelayanan *assurance* dengan kepuasan pasien**

Pada hasil penelitian variabel *emphaty*, terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien  $p(0,0242) < 0,05$ . Sesuai dengan hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yudhi MF (2014), yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara jaminan atau *assurance* dengan kepuasan pasien. Dengan jaminan yang baik dari petugas maka akan terjadi peningkatan mutu pelayanan yang akan menimbulkan kepuasan pasien. Jaminan atau *assurance* yang merupakan dimensi mutu pelayanan merupakan keamanan, keramahan dan cara komunikasi para petugas radiologi yang menumbuhkan rasa percaya terhadap pasien. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain

komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security) dan sopan santun (courtesy) untuk itu diharapkan petugas lebih *emphaty*.

Berdasarkan hasil kuesioner, pasien memberikan penilaian baik pada variabel *assurance* terhadap mutu pelayanan radiologi diagnostik dari beberapa faktor seperti peralatan pada rumah sakit ini sudah dilengkapi standar operasional prosedur pemakaian, memiliki sumber daya manusia kesehatan yang berkompeten dibidangnya. Oleh karena itu, penilaian kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten dengan upaya peningkatan rasa percaya pada pasien dan membuat pasien merasa aman. Artinya variabel *assurance* dalam mutu pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima

#### **Variabel yang Paling Dominan terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil akhir multivariat menunjukkan bahwa dari seluruh variabel penelitian yang meliputi *tangible*, *responsiveness*, *realibility*, *emphaty* dan *assurance*. Dapat diketahui bahwa variabel *tangible* merupakan dimensi mutu pelayanan radiologi diagnostik yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi radiologi RSUD dr. H.

Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Hal itu terbukti bahwa variabel tersebut memiliki nilai  $p=0,00$  dan OR:3,521 yang paling besar dibandingkan variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi mutu pelayanan *tangible* dapat menumbuhkan kepuasan pasien.

Variabel *tangible* yang dinilai dari penelitian ini meliputi spesifikasi instalasi radiologi yang meliputi letak tempat dan petunjuk area yang merupakan area radiasi dan area yang aman dari radiasi, keadaan instalasi radiologi meliputi kebersihan dan fasilitas yang ada di ruangan dan pelayanan pemeriksaan radiodiagnostik.

Dari hasil penilaian kuesioner pada pasien yang telah menerima pelayanan instalasi radiologi bahwa untuk fasilitas peralatan dan perlengkapan pemeriksaan sudah dalam kondisi prima dan memiliki spesifikasi yang baik. Yang perlu perhatian lebih lanjut terdapat pada fasilitas ruang tunggu pemeriksaan, pada instalasi radiologi memiliki 4 ruang pemeriksaan sinar-X konvensional dan pemeriksaan radiologi imaging, namun hanya memiliki satu fasilitas ruang tunggu sehingga akan terjadi penumpukan jumlah pasien di ruang tunggu. Untuk dapat memenuhi nilai kepuasan pasien terhadap variabel mutu *tangible*, diharapkan pihak instalasi radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dapat memberikan informasi yang tepat untuk alokasi ruang

pemeriksaan dan lokasi menunggu di ruang tunggu. Dengan informasi yang jelas dan akurat, maka pasien akan cepat menemukan ruang pemeriksaan.

Variabel *tangible* memiliki keterkaitan dengan variabel *reliable* yang ditunjukkan pada penilaian analisis multivariat tahap akhir dan diperkuat dari uji interaksi didapatkan nilai OR 7,512, ini berarti peluang antara variabel *tangible* dan variabel *reliable* terhadap variabel kepuasan pasien memiliki 7 kali peluang. Ini menerangkan bahwa variabel *tangible* sangat mempengaruhi variabel *reliable*, apabila bukti fisik sarana dan prasarana baik maka akan sangat mendukung kehandalan dan memaksimalkan keterampilan petugas radiologi dalam memberikan pelayanan radiografi diagnostik kepada pasien yang menunjang kepuasan pasien.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis data, maka diperoleh kesimpulan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di instalasi radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung

## **SARAN**

### **Bagi Instalasi Radiologi RSUD dr. H.**

#### **Abdul Moeloek Provinsi Lampung**

1. Untuk meningkatkan kepuasan pada dimensi mutu *tangible*, diharapkan bagi pihak instalasi radiologi RSUD dr.H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dapat melengkapi petunjuk ruang pemeriksaan dan lokasi tempat menunggu untuk setiap pemeriksaan dan dari pihak petugas penerima pendaftaran pasien agar dapat mengarahkan alokasi ruang tunggu yang tepat bagi setiap pasien. Bagian penunjang utama lainnya diharapkan sikap petugas radiologi dalam keadaan selalu memberi perhatian, dan penampilan juga senantiasa dalam keadaan rapi dan bersih sehingga mampu memberi keyakinan tinggi pada pasien. Untuk kelengkapan alat pemeriksaan diharapkan agar dapat melakukan pengecekan alat secara berkala sehingga semua peralatan dapat berfungsi dengan baik. Untuk memastikan keselamatan pasien dari berbagai penyakit yang dapat menular melalui droplet, diharapkan pada instalasi radiologi memisahkan ruang tunggu pasien bagi pasien yang memiliki indikasi penyakit menular dengan pasien kondisi sehat.
2. Aspek pemenuhan sumber daya manusia yang dibutuhkan pada

instalasi radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung sudah terpenuhi. Untuk meningkatkan kepuasan pada dimensi mutu *reliability* instalasi radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, diharapkan semua petugas radiologi dapat memerankan tugasnya dengan maksimal, mengatur alokasi waktu pemeriksaan dengan maksimal sehingga dapat mempercepat waktu tunggu pemeriksaan dan pemeberian informasi yang tepat untuk pengambilan hasil radiografi yang sudah diinterpretasikan oleh dokter spesialis radiologi.

3. Mempertahankan mutu pelayanan *responsiveness, empathy* dan *assurance* yang sudah bagus dan meningkatkan mutu pelayanan radiologi dari berbagai aspek mutu pelayanan dengan cara melakukan evaluasi mutu pelayanan secara berkala. Memeriksa ketersediaan dan mengevaluasi kartu pendapat pasien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Alamri, M, Azika, Rumayar, A, Adisti, dkk, 2015. *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap*

- Rumah Sakit Islam (Rsi) Sitti Maryam Kota Manado*, Jurnal, FKM Universitas Sam Ratulangi, Manado
- Bata, Yuristi Winda, 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna ASKES Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipada Kabupaten Tana Toraja 2013*, Jurnal, Universitas Haanuddin
- Efendi, Rustam, dkk, 2013. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar*, FKM Universitas Hasanuddin, Makasar
- Efendi, Ahmad Satria, 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi Rsud Tengku Rafi'an Siak Sri Indrapura*, Jurnal, Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat STIKes Hang Tuah Pekanbaru
- Hastono, Priyo Sutanto, 2007. *Analisis Data Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia*, Jakarta
- Hutabarat, Caroline MP dkk, 2013. *Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Jakarta Sehat di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit*, jurnal, Dinas Kesehatan Jakarta Selatan
- KEPMENKES RI No 129, 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta
- KEPMENKES RI No 1014, 2008. *Standar Pelayanan Radiologi Diagnostik di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta
- KEPMENPAN Nomor 25, 2004. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, Jakarta
- KEPMENPAN Nomor 63, 2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Jakarta
- Kunto, Widyo, 2004. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Unit Rawat Inap Umum di Rumah Sakit Kusta Kelet Jepara*, Tesis, FKM Universitas Diponegoro Semarang
- Lameshow, Stanley, 1997. *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- Mattahan, 2015. *Analisis Pelayanan Radiologi di Instalasi Radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeleok*, Tesis, FKM Universitas Malahayati, Bandar Lampung.
- Muninjaya, Gde, 2004. *Manajemen Kesehatan, EGC*, Jakarta
- Muninjaya, Gde, 2014. *Manajemen Kesehatan, EGC*, Jakarta
- Pohan, Imbalo S, 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, EGC, Jakarta.

- Pohan, Imbalo S, 2015. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, EGC, Jakarta
- Pinto, Antonio, 2010. *Spectrum of Diagnostic errors in Radiology*, Jurnal, University of Libson
- PP PARI, 2016. *Pelayanan Radiologi dalam Implementasi Akreditasi KARS dan JCI Rumah Sakit*, PARI, Jakarta.
- Purba, Daniel Wisuda, 2012. *Analisis Kepuasan Pelanggan Rawat Inap Rumah Sakit Puri Mandiri Kedoya di Jakarta Barat*, Tesis, Universitas Indonesia.
- Rasad, Sjahriar, 2013. *Radiologi Diagnostik*. FKUI, Jakarta
- RSUD dr. H. Abdul Moeloek. 2016. *Evaluasi Mutu Pelayanan Oleh Pasien Instalasi Radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung*.
- Rusli, Hatma Rini, dkk, 2015. *Mutu Pelayanan Radiologi Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar*, Jurnal, STIA LAN Makassar.
- Sioth, Rivan S, dkk, 2014. *Hubungan Antara Karakteristik Pasien Dan Faktor-Faktor Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Tombulu Kecamatan Tombulu*, Jurnal, FKM Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- Sudaryono, 2016. *Manajemen Pemasaran, ANDI Offset*, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J, 2011. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Sunyoto, Danang, 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen, CAPS (Center for Academic Publishing Service)*, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2014. *Pemasaran Jasa, ANDI Offset*, Yogyakarta.
- Undang-Undang RI Nomor 44, 2009. *Rumah Sakit*, Jakarta
- Wira, Ida Ayu Dwidayanti, 2014. *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Wangaya Kota Denpasar*. Tesis, FKM Universitas Udayana, Denpasar.
- Yudhi,A Made Frynanantha, 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Radiologi Terhadap Tingkat Kepuasan Menurut Persepsi Pasien*, Skripsi, FKG Universitas Mahasaraswati, Denpasar