

FAKUMI MEDICAL JOURNAL

ARTIKEL RISET

URL artikel: <https://fmj.fk.umi.ac.id/index.php/fmj>

Faktor Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di *Instalasi Radiologi* Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

Alifyah Alza Adawiya Latuconsina¹, ^KErlin Syahril², Reeny Purnamasari Juhamran³, Shofiyah Latief⁴,
Andi Tenri Sanna Arifuddin⁵

^{1,2,3,4,5} Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (^K): erlin.syahril@umi.ac.id

alzalatuconsina22@gmail.com¹, erlin.syahril@umi.ac.id², raenypurnamasari.juhamran@umi.ac.id³,

shofiyah.latief@umi.ac.id⁴, anditenrisanna.arifuddin@umi.ac.id⁵

(082140628483)

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan yang semakin banyak dipakai sebagai alat ukur yang dipercaya untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang baik dan pada akhirnya dapat meningkatkan kesehatan masyarakat. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan maka pelayanan *radiologi* sudah selayaknya memberikan pelayanan yang berkualitas. Mengetahui faktor Kepuasan dan Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di *instalasi Radiologi* Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan tipe deskriptif analitik, dengan pendekatan *cross sectional* dimana variabel independen faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, sedangkan variabel dependennya adalah pelayanan di *instalasi Radiologi*. Dari 60 responden pasien rawat jalan dan rawat inap, 45 responden (77%) menilai sangat puas terhadap pelayanan kesehatan di *instalasi radiologi*, sedangkan 13 responden (22%) menilai puas terhadap pelayanan kesehatan di *instalasi radiologi* dan 2 responden (3%) menilai cukup puas terhadap pelayanan kesehatan di *instalasi radiologi*. Lebih dari 50% responden merasa sangat puas terhadap pelayanan kesehatan di *instalasi radiologi* rumah sakit ibnu sina. Kepuasan pasien merupakan hasil dari pelayanan yang sesuai harapan.

Kata kunci: Kepuasan pasien; pelayanan; *radiologi*; rawat inap; rawat jalan

PUBLISHED BY:

Fakultas Kedokteran

Universitas Muslim Indonesia

Address:

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)

Makassar, Sulawesi Selatan.

Email:

fmj@umi.ac.id

Phone:

+6282396131343

Article history:

Received 01 Agustus 2023

Received in revised form 07 Agustus 2023

Accepted 21 September 2023

Available online 30 September 2023

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the indicators of health service success which is increasingly used as a trusted measurement tool to assess the success of good health service delivery and ultimately can improve public health. With the increasing need of the community for health services, radiology services should provide quality services. Knowing the factors of patient satisfaction and dissatisfaction with services at the Radiology installation of Ibnu Sina Hospital Makassar. This study is a quantitative research with a descriptive analytical type, with a cross sectional approach where the independent variables are factors that affect patient satisfaction, while the dependent variable is service in the Radiology installation. Of the 60 outpatient and inpatient respondents, 45 respondents (77%) rated very satisfied with health services at radiology installations, while 13 respondents (22%) rated satisfied with health services at radiology installations and 2 respondents (3%) rated quite satisfied with health services at radiology installations. More than 50% of respondents were very satisfied with the health services at the radiology installation of Ibn Sina Hospital. Patient satisfaction is the result of service that meets expectations.

Keywords: Patient satisfaction; service; radiology; inpatient; outpatient

PENDAHULUAN

Dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, masyarakat didorong untuk semakin menunjukkan tingkat kesehatannya guna meningkatkan kualitas hidup. Pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat merupakan salah satu fokus pembangunan kesehatan dan harus mendapat perhatian pemerintah(1). Pelayanan kesehatan masyarakat bertujuan untuk mewujudkan masyarakat sehat. Diperlukan upaya kesehatan yang komprehensif dan terpadu untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan tersebut

Pelayanan *Radiologi* sebagai bagian yang terintegrasi dari pelayanan kesehatan secara menyeluruh merupakan bagian dari amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan(2). Dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan maka pelayanan *radiologi* sudah selayaknya memberikan pelayanan yang berkualitas. Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1014/MENKES/SK/XI/ 2008 tentang Standar Pelayanan *Radiologi* Diagnostik di Sarana Pelayanan Kesehatan yang bertujuan tercapainya standarisasi pelayanan *radiologi* diagnostik di seluruh Indonesia sesuai dengan jenis dan kelas sarana pelayanan kesehatan(3).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan yang semakin banyak dipakai sebagai alat ukur yang dipercaya untuk menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang baik dan pada akhirnya dapat meningkatkan kesehatan masyarakat(4,5). Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang tersedia dalam bidang kesehatan adalah sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan rawat jalan, gawat darurat, pelayanan medik dan pelayanan penunjang, salah satunya adalah pelayanan *radiologi* kedokteran. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk dapat memberikan data yang akurat tentang kepuasan pasien *radiografi* panoramik di *instalasi radiologi* Rumah Sakit dan memberikan hasil penelitian pada pihak rumah sakit agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal dan meningkatkan jumlah kunjungan pasien.

Pelayanan merupakan suatu hal yang penting di dunia industri jasa, karena menjadi salah satu indikator keberhasilan dalam mewujudkan tujuan lembaga tersebut(6,7). Dalam penelitiannya Widyati

(2012:14) mengungkapkan bahwa “kualitas pelayanan (*service quality*) perlu mendapatkan perhatian yang lebih dibandingkan dengan bisnis produk, karena banyak faktor *intangibile* yang sulit untuk diidentifikasi”.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan tipe deskriptif analitik, dengan pendekatan *cross sectional* dimana variabel independen faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, sedangkan variabel dependennya adalah pelayanan di *instalasi Radiologi*.

HASIL

Dari hasil penelitian di dapatkan sebagai berikut:

Tabel 1. Kepuasan Pasien Rawat Jalan

| | Frekuensi (N) | Persentase (%) |
|-------------------|---------------|----------------|
| Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Cukup Puas | 0 | 0 |
| Puas | 3 | 10 |
| Sangat Puas | 27 | 90 |
| Total | 30 | 100 |

Berdasarkan tabel 1. dapat disimpulkan bahwa, dari 30 responden pasien rawat jalan, 27 responden (90%) menilai sangat puas untuk semua prosedur pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di *instalasi radiologi* dan 3 responden (10%) menilai puas untuk semua prosedur pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di *instalasi Radiologi*.

Tabel 2. Kepuasan Pasien Rawat Inap

| | Frekuensi (N) | Persentase (%) |
|-------------------|---------------|----------------|
| Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Cukup Puas | 2 | 7 |
| Puas | 10 | 33 |
| Sangat Puas | 18 | 40 |
| Total | 30 | 100 |

Berdasarkan Tabel 2. dapat di simpulkan bahwa, dari 30 responden rawat inap, 18 responden (40%) menilai sangat puas untuk semua prosedur pelayanan kesehatan pasien rawat inap di *instalasi radiologi*, sedangkan 10 responden (33%) menilai puas untuk semua prosedur pelayanan kesehatan pasien rawat inap di *instalasi radiologi* dan 7 responden (7%) menilai cukup puas untuk semua pelayanan kesehatan pasien rawat inap di *instalasi radiologi*.

Dari 2 tabel diatas dapat disimpulkam bahwa, dari 60 responden pasien rawat jalan dan rawat inap, 45 responden (77%) menilai sangat puas terhadap pelayanan kesehatan di *instalasi radiologi*,

sedangkan 13 responden (22%) menilai puas terhadap pelayanan kesehatan di *instalasi radiologi* dan 2 responden (3%) menilai cukup puas terhadap pelayanan kesehatan di *instalasi radiologi*

PEMBAHASAN

Rumah Sakit sebagai lembaga di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya Rumah Sakit merupakan lembaga yang mempunyai fungsi sosial, namun dengan munculnya rumah sakit swasta maka rumah sakit semakin dikenal sebagai industri yang mempunyai fungsi sosial(8). Bidang pelayanan kesehatan bertumpu pada pengelolaan badan usaha dengan mengembangkan manajemen yang lebih baik. Pada saat yang sama, terjadi persaingan antar rumah sakit sejenis, baik pemerintah maupun swasta, yang berlomba-lomba menarik konsumen agar menggunakan layanannya.

Mudahnya akses untuk mencapai lokasi *instalasi radiologi* sangat menentukan kepuasan pasien rawat jalan. Kemudahan akses yang diperoleh dapat menjadi salah satu faktor kepuasan pasien terhadap pihak rumah sakit dan dapat meningkatkan kepercayaan(9,10).

Pelayanan petugas kesehatan merupakan salah satu indikator utama terhadap pelayanan rawat inap secara keseluruhan dikarenakan pelayanan petugas kesehatan memegang peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit(11). Petugas kesehatan berkewajiban memahami kebutuhan dan keinginan pasien sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Pelayanan kesehatan yang baik seharusnya memenuhi kebutuhan dan tuntutan kesehatan para pemakai jasa pelayanan kesehatan(12), apabila pelayanan kesehatan berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang di selenggarakan. Kesempurnaan suatu pelayanan kesehatan yaitu di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah di tetapkan. Kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya(13,14).

Kualitas pelayanan pada suatu instansi dikatakan baik jika pelayanan yang diciptakan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat atau konsumen(15). Dalam menetapkan suatu kebijakan pelayanan harus dapat dimengerti dan memahami setiap indikator yang di anggap penting dan di harapkan konsumen. Dalam artian, kualitas pelayanan harus sesuai dengan persepsi yang diinginkan oleh setiap konsumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan di *instalasi radiologi* meliputi keandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian, dan penampilan, sedangkan faktor-faktor ketidakpuasan pasien mencakup waktu tunggu yang lama dan

pelayanan yang terlambat dari jadwal yang telah ditentukan. Kepuasan pasien pada *instalasi radiologi* merupakan hasil dari pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Dari total 60 responden pasien rawat jalan dan rawat inap, sebanyak 45 responden (77%) menyatakan sangat puas dengan seluruh prosedur pelayanan kesehatan di *instalasi radiologi*, sementara 13 responden (22%) merasa puas, dan 2 responden (3%) cukup puas. Kesimpulan ini mengindikasikan bahwa hampir semua responden merasa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Berdasarkan hasil dan kesimpulan penelitian ini, beberapa saran dapat diambil. Pertama, kepada *Instalasi Radiologi* Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar, disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, baik dalam prosedur pelayanan pasien maupun lingkungan fisik yang perlu ditingkatkan. Penting juga untuk melakukan pemantauan tingkat kepuasan secara berkala dan memanfaatkan hasil penelitian ini untuk meningkatkan mutu pelayanan di *instalasi radiologi*. Kedua, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambah variabel lain dalam penelitian ini untuk memungkinkan perbandingan yang lebih komprehensif dengan penelitian selanjutnya. Penelitian ini juga bisa dijadikan referensi untuk penelitian masa depan yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan di *instalasi radiologi*. Terakhir, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menambah jumlah sampel agar hasil penelitian semakin maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

1. Aryati KE, Hariyanto T. Analisis mutu pelayanan radiologi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi radiologi rumah sakit x. *Heal Care Media*. 2020;55–8.
2. Indonesia PR. Undang-Undang No.23 Tahun 1992 tentang Kesehatan. 1992;(23).
3. Netid C, Points T. *Wed c m en t io*. 2013;(February):102–4.
4. Widiyarsi W, Handiyani H, Novieastari E. Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *J Keperawatan Indones*. 2019;22(1):43–52.
5. Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *J Kesehat Vokasional*. 2017;2(1):140.
6. Prananda Y, Lucitasari DR, Abdul Khannan MS. Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Opsi*. 2019;12(1):1.
7. Marzuq NH, Andriani H. Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan : Literature Review. *J Pendidik Tambusai*. 2022;6(2):16382–95.
8. Hasan S, Putra AHPK. Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. *J Manaj Indones*. 2019;18(3):184.
9. Angella S, Mirza D, Juwita B, Susmita R. Hubungan Kualitas Pelayanan Radiologi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rsud Kabupaten Kepulauan Meranti. *J STIKes Awal Bros Pekanbaru*. 2021;2(1):1–5.
10. Akbar F, Manurung K, Ketaren O, Tarigan FL. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Tk Ii Putri Hijau Medan Tahun 2021. *PREPOTIF J Kesehat Masy*. 2022;6(1):621–32.
11. Rivaldi MP. Rumah Sakit Santa Elisabeth. *UMI Med J*. 2019;4(1):12–30.

12. Septia Sari R, Desnita Tasri Y, Shakila R. Sosialisasi Manajemen Klinis untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan bagi Profesional Perkam Medis. *ABDINE J Pengabdian Masy.* 2021;1(2):147–58.
13. Ningsih FPE. Pencapaian Standar Nasional Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja pada Posyandu Remaja di Surabaya. *J Adm Kesehat Indones.* 2018;6(1):40.
14. Sukaedah E, Suhartini S. Analisis Penerapan Standar Nasional Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja (Pkpr) Pada Puskesmas Pkpr Di Kabupaten Lebak Tahun 2016. *J Med (Media Inf Kesehatan).* 2017;4(1):23–33.
15. Rivai F, Lestari S, Shaleh K. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. *Media Kesehat Masy Indones.* 2020;16(1):38.