

***CORRELATION OF THE QUALITY RADIOLOGY SERVICES TO
THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN DISTRICT
MERANTI ISLAND GENERAL HOSPITAL***

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN RADIOLOGI DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RSUD KABUPATEN
KEPULAUAN MERANTI**

Shelly Angella¹⁾, Dhea Mirza²⁾, Badriyah Juwita³⁾, Repila Susmita⁴⁾
¹²³⁴) Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Awal Bros Pekanbaru
e-mail : shelly.angella92@gmail.com

ABSTRACT

Satisfaction is the feeling of being happy or disappointed someone who comes from a comparison between his impression of the performance or results of a product and his expectations. Service quality related to satisfaction is determined by five elements that can be known as service quality "RATER" (Reability, Assurance, Tangibles, Emphaty, Responsiveness). Service quality can be defined as the level of perfection of health services in creating a sense of satisfaction in each patient, quality is called good if the service provider provides services that are equivalent to what is expected by the patient. The purpose of this study was to determine the correlation of the quality radiology services to the level of satisfaction of patients undergoing chest examination at the District Meranti Islands General Hospital. This research is a quantitative research with correlation research type and survey approach method. The results of the study for the variable of correlation of the quality radiology services and the level of patient satisfaction showed that the correlation coefficient was 0.687 and was positive. And the significance value or Sig. (2-tailed) between variables is less than 0.05, which is 0.000.

Keywords : *Correlation, Quality Service, Patient Satisfaction, Radiology.*

ABSTRAK

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kualitas Pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang bisa dikenal dengan istilah kualitas layanan "RATER" yaitu Reability (Keandalan), Assurance (Jaminan), Tangibles (Bukti langsung atau berwujud), Emphaty (Empati) dan Responsiveness (Daya Tanggap). Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien, kualitas atau kualitas disebut baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pasien. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan radiologi terhadap tingkat kepuasan pasien yang menjalani pemeriksaan thorax di RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian korelasi dan metode pendekatan survei. Hasil penelitian untuk variabel Hubungan Kualitas Pelayanan Radiologi dengan Tingkat Kepuasan Pasien menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,687 dan bernilai positif. Dan nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) antar variabel kurang dari 0.05 yaitu sebesar 0.000.

Kata Kunci : Hubungan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan pasien, Radiologi.

PENDAHULUAN

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi mendorong masyarakat untuk semakin

memperlihatkan derajat kesehatan demi peningkatan kualitas hidup yang lebih baik. Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang

harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan membentuk masyarakat yang sehat. Diperlukan upaya-upaya kesehatan yang menyeluruh dan terpadu untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan radiologi terhadap tingkat kepuasan pasien yang menjalani pemeriksaan thorax di RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan dan bagian integral dari suatu organisasi sosial yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Pelayanan radiologi sebagai bagian yang terintegrasi dari pelayanan kesehatan secara menyeluruh merupakan amanat Undang-Undang Dasar 1945 dimana kesehatan adalah hak fundamental setiap rakyat dan amanat Undang-Undang Nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan. Bertolak dari hal tersebut serta makin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, maka pelayanan radiologi sudah selayaknya memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kepuasan pasien merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu. Fakta yang ada dari keluhan pasien pada kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima ini berarti terjadi kesenjangan harapan dengan pelayanan yang dirasakan.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai jarak antara harapan dan kenyataan yang dirasakan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Menurut (Kotler, 1997), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan

antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya.

Parasuraman dalam Nursalam (2015) mengungkapkan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang bisa dikenal dengan istilah kualitas layanan "RATER" yaitu Reability (Keandalan), Assurance (Jaminan), Tangibles (Bukti langsung atau berwujud), Emphaty (Empati) dan Responsiveness (Daya Tanggap).

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan metode Cross Sectional, lokasi penelitian ini adalah di RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti. Pendekatan Cross Sectional adalah penelitian dimana variabel yang diteliti hanya diukur satu kali pengukuran dalam waktu tertentu untuk mempelajari hubungan antar kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini dilaksanakan di instalasi radiologi RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti pada bulan Juli 2021.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian korelasi dan pendekatan survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti yang menjalani pemeriksaan thorax. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability sampling yaitu quota sampling, jumlah responden ditentukan oleh peneliti berdasarkan rata rata pengunjung perhari sehingga jumlah sampel yang diteliti berjumlah 55 orang berdasarkan kriteria yang telah ditentukan.

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer, dimana data diambil langsung dari responden. Skala Pengukuran data adalah skala ordinal, dimana data memiliki sifat yang bertingkat. Peneliti melakukan observasi pengamatan dengan mengamati lokasi. Penelitian menggunakan

kuesioner yang berisi pertanyaan dan pernyataan tentang kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti.

Dalam penelitian ini variabel Independent adalah kualitas pelayanan kesehatan di instalasi radiologi, variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbul variabel dependen (terikat). Variabel Dependen adalah kepuasan pasien di instalasi radiologi, variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi.

Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Data dikumpulkan dengan memberikan kuesioner kepada responden untuk mendapatkan data-data pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di instalasi radiologi RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti. Jenis kuesionernya yaitu kuesioner pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di instalasi radiologi. Kuesioner diberikan setelah pasien melakukan pemeriksaan di instalasi radiologi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas untuk kualitas pelayanan dan kepuasan pasien diberikan pada 55 responden, kuesioner yang di berikan berisi 25 pertanyaan kualitas pelayanan dimana ada 5 dimensi yaitu dimensi keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati atau kepedulian (empathy) dan bukti langsung atau berwujud (tangibles) dan 15 pertanyaan untuk dimensi kepuasan pasien. Setiap pertanyaan diberikan 5 poin. Data yang sudah diperoleh kemudian dimasukkan dalam lembar kerja SPSS dan diuji validitas. Nilai hasil uji validitas menggunakan SPSS > 0,5, semua dinyatakan valid.

Setiap item pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, selanjutnya

dilakukan uji reliabilitas dan dilihat nilai Cronbach's Alpha dari kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki Alpha Cronbach >0,60. Kuesioner kualitas pelayanan memiliki nilai Alpha Cronbach 0.980 dan kepuasan pasien memiliki nilai Alpha Cronbach 0.948 hal ini menunjukkan bahwa keduanya reliable karena mempunyai nilai Cronbach's Alpha >0,60.

Responden pada penelitian ini berjumlah 55 orang. Dari hasil penelitian pengisian kuesioner didapatkan responden laki-laki sebanyak 13 orang (23,6%) dan responden perempuan sebanyak 42 orang (76,3 %).

Penelitian yang telah dilakukan pada 55 responden di instalasi radiologi RSUD Kabupten Kepulauan Meranti paling banyak responden berusia 17 – 26 tahun yaitu 43 orang (78,2 %).

Berdasarkan hasil penelitian, penelitian ini menggunakan uji hipotesis uji korelasi. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk membuktikan Hubungan Kualitas Pelayanan Radiologi dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti. Analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis kendall tau.

Tabel 1. Hasil pengolahan SPSS (data diolah pada tahun 2021)

Kendall's tau_b	
Koefisien Korelasi	Sig.(2-tailed)
0.687	0.000

Pembahasan analisis hasil pengujian hipotesis pada tabel dipaparkan sebagai berikut:

a. Hubungan Antar Variabel

Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig.)

Diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) antara variabel Pelayanan Radiologi dengan Kepuasan Pasien adalah sebesar $0.000 < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang nyata antara variabel Pelayanan Radiologi dengan Kepuasan Pasien.

b. Keeratan Hubungan Antar Variabel

Menurut Jonathan Surwono (2015 : 93) Kriteria tingkat keeratan hubungan (koefisien korelasi) antar variabel dalam analisis korelasi dapat dikategorikan sebagai berikut :

- 1) Nilai koefisien korelasi sebesar 0,00 s/d 0,25 artinya memiliki hubungan sangat lemah
- 2) Nilai koefisien korelasi sebesar 0,26 s/d 0,50 artinya memiliki hubungan cukup
- 3) Nilai koefisien korelasi sebesar 0,51 s/d 0,75 artinya memiliki hubungan kuat
- 4) Nilai koefisien korelasi sebesar 0,76 s/d 0,99 artinya memiliki hubungan sangat kuat
- 5) Nilai koefisien korelasi sebesar 1,00 artinya memiliki hubungan sempurna

Diketahui nilai koefisien korelasi antara variabel Pelayanan Radiologi dengan Kepuasan Pasien adalah sebesar 0,687. Maka hubungan antar variabel Pelayanan Radiologi dengan Kepuasan Pasien adalah “kuat” dan hubungan yang terbentuk signifikan pada angka signifikansi 0,001.

c. Arah Hubungan Antar Variabel

Arah hubungan dilihat dari angka koefisien korelasi apakah hasilnya bernilai positif atau negative. Diketahui koefisien korelasi antara variabel

Pelayanan Radiologi dengan Kepuasan Pasien bernilai 0,687 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif antara variabel Pelayanan Radiologi dengan Kepuasan Pasien.

Hubungan yang positif disebut dengan hubungan yang searah, yaitu semakin bagus Pelayanan Radiologi maka pasien akan semakin puas pada pelayanan tersebut (kepuasan pasien meningkat).

KESIMPULAN

Nilai koefisien korelasi antara variabel Pelayanan Radiologi dengan Kepuasan Pasien adalah sebesar 0,687 dan bernilai (positif) maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif atau searah antara variabel

Pelayanan Radiologi dengan Kepuasan Pasien, yaitu semakin bagus Pelayanan Radiologi maka pasien akan semakin puas pada pelayanan tersebut (kepuasan pasien meningkat) dan hubungan antar variabel Pelayanan Radiologi dengan Kepuasan Pasien adalah “kuat” dan hubungan yang terbentuk signifikan pada angka signifikansi 0,001.

Nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) antara variabel Pelayanan Radiologi dengan Kepuasan Pasien kurang dari 0.05 yaitu sebesar 0.000, maka dapat disimpulkan ada hubungan yang nyata antara variabel Kualitas Pelayanan Radiologi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti.

SARAN

Terdapat hubungan yang kuat antara Kualitas Pelayanan Radiologi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti, maka akan lebih baik jika terutama pihak rumah sakit untuk giat meningkatkan kualitas pelayanan dirumah sakit baik dari segi reliability, responsiveness, assurance, empathy dan

tangible agar dapat meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan mutu pelayanan sehingga berdampak pada akreditasi rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Irianto. 2010. Statistika Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Arikunto, dan Suharsini. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Azwar. 1996. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar.
- Azwar, Saifuddin. 2004. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bloemer, Josee., et al. 1998. Investigating Drivers of Bank Loyalty: The Complex Relationship between Image, Service Quality and Satisfactions. International Journal Of Bank Marketing. MCB University Press.
- Gerson, RF. 2001. Mengukur Kepuasan Pasien. Jakarta: PPM.
- Irwandy. 2019. Efisiensi dan Pelayanan tiftas Rumah Sakit. Makassar: CV. Social Politic Genius (SIGn).
- Kepmenkes RI. 2008. Standar Pelayanan Radiologi Diagnostik di Sarana Pelayanan Kesehatan. Jakart: Menteri Kesehatan.
- Kotrler, Philips. 1997. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Prentice Hall.
- Kotrler, Philips. 2006. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. Marketing Managemen, 15th Edition. Harlow: Pearson Education, Inc.
- Margono. 2004. Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nasution, M.N. 2001. Managemen Mutu Terpadu. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nursalam. 2015. Manajemen Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, Imbalo S. 2006. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta: EGC.
- Praptiningsih, Sri. 2006. Kedudukan Hukum Perawat Dalam Upaya Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sarwono, Jonatan. 2015. Rumus – Rumus Populer dalam SPSS 22 untuk Riset Skripsi. Yogyakarta : Andi.
- Setiabudi, Hendra Budi., dkk. 2006. Buku Pegangan Pelatihan Jaminan Mutu/Kendali Mutu X-Ray Imejing Diangostik. Semarang : Politeknik Kesehatan Semarang
- RP. 2001. Mengukur Kepuasan Pasi
- Sugiarto, Endar. 1999. Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2010 dan 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2003. Metode Riset Aplikasi Dalam Pemasaran. Edisi Revisi Ketujuh. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: ANDI