

Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Radiologi pada Pemeriksaan Ultrasonografi (USG) di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Bali Med Karangsem

Analysis of Patient Satisfaction Levels the Quality of Radiology Service in Ultrasound (USG) Examninations at the Radiology Department of Bali Med Karangsem Hospital

I Wayan Angga Wirajaya ^{1*}

Ni Made Dwi Candra Dewi ²

AKTEK Radiodiagnostik dan Radioterapi
Bali, Denpasar, Bali, Indonesia

*email:

e.nimadedwicheandradewi@gmail.com

Abstrak

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan, menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, gawat darurat serta bagian penunjang lainnya termasuk radiologi. Untuk memberikan pelayanan berkualitas, rumah sakit harus memperhatikan mutu dan keselamatan pasien. Mutu pelayanan kesehatan ditandai dengan karakteristik aman, tepat waktu, efisien, efektif, berorientasi pada pasien, adil, dan terintegrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan radiologi terhadap kepuasan pasien pada pemeriksaan Ultrasonografi (USG). Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui observasi langsung dan penyebaran kuesioner kepada pasien yang menjadi responden di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Bali Med Karangsem. Jumlah responden sebanyak 30 orang. Data yang ada diuji validitas dan uji reliabilitas akan dilakukan terhadap setiap pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner. Uji korelasi akan menggunakan teknik korelasi Spearman Product Moment (r). Hasil penelitian menunjukkan bahwa data reliable dan pasien merasa puas terhadap pelayanan USG di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Bali Med Karangsem.

Kata Kunci:

Kepuasan Pasien
Mutu Pelayanan
Ultrasonografi

Keywords:

Patient Satisfaction
Service Quality
Ultrasonografi

Abstract

Hospital, as a healthcare service institution, provides inpatient, outpatient, emergency, and other supporting services including radiology. To deliver quality services, hospitals must pay attention to quality and patient safety. The quality of healthcare services is characterized by safety, timeliness, efficiency, effectiveness, patient-centeredness, equity, and integration. This study aims to determine the influence of radiology service quality on patient satisfaction during Ultrasound (USG) examinations. This type of research is quantitative with a survey approach. Data were collected through direct observation and the distribution of questionnaires to patients who were respondents at the Radiology Installation of Bali Med Karangsem Hospital. The number of respondents was 30 people. The validity and reliability tests will be conducted on each question used in the questionnaire. The validity test will use the Spearman Product Moment correlation technique (r). The results of the study indicate that the data is reliable and patients are satisfied with the USG services at the Radiology Installation of Bali Med Karangsem Hospital.



© 2025 The Authors. Published by Institute for Research and Community Services Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). DOI: <https://doi.org/10.33084/jsm.v1i12.7642>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan informasi telah mendorong peningkatan pelayanan di bidang kesehatan. Seiring dengan itu, harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan juga meningkat. Radiologi, sebagai salah satu penunjang kesehatan, memberikan

pelayanan 24 jam untuk memastikan kualitas layanan yang optimal (Sesrianty et al., 2019).

Rumah sakit, sebagai institusi pelayanan kesehatan, menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Untuk memberikan pelayanan berkualitas, rumah sakit harus memperhatikan mutu dan keselamatan pasien. Mutu pelayanan kesehatan ditandai dengan karakteristik aman, tepat waktu, efisien, efektif,

berorientasi pada pasien, adil, dan terintegrasi. Peningkatan mutu dilakukan secara internal dan eksternal (Kemenkes RI, 2022).

Instalasi Radiologi di rumah sakit menyelenggarakan berbagai layanan diagnostik seperti x-ray, Computer Radiography (CR), Mammografi, Panoramic, Dental, dan USG (Hasmawati et al., 2018). Mutu pelayanan radiologi sangat penting untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien (Permenkes RI, 2022). USG, sebagai alat pencitraan medis non-invasif, terus mengalami peningkatan permintaan (Technologies & Technology, 2005).

Kepuasan pasien merupakan outcome penting dalam layanan kesehatan, mencerminkan kualitas layanan yang diterima (Sesrianty et al., 2019). Waktu tunggu, yaitu periode dari pendaftaran hingga pemeriksaan, merupakan faktor potensial ketidakpuasan pasien. Efisiensi waktu tunggu mencerminkan manajemen pelayanan yang baik (Bustani et al., 2015).

Di Rumah Sakit Bali Med Karangasem, pemeriksaan USG dilakukan setiap hari Senin hingga Jumat dengan rata-rata 33 pasien per minggu dan 1353 pasien per tahun. Proses pemeriksaan mengharuskan pasien mendaftar di ruang administrasi radiologi untuk penjadwalan. Sesuai Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 30 Tahun 2020, target kepuasan pasien adalah 80%, dengan waktu tunggu maksimal 2 jam (Permenkes RI, 2022). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Bali Med Karangasem.

Kepuasan pasien bisa menjadi pengalaman dan sebagai peningkatan terhadap rumah sakit khususnya pada instalasi radiologi. Mutu pelayanan dapat mengukur seberapa baik dan bagus pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan menimbang beberapa aspek, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*)
2. Daya Tanggap (*responsiveness*)

3. Jaminan (*assurance*)
Empati atau Kepedulian (*empathy*)
4. Bukti langsung atau berwujud (*tangible*)

METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Bali Med Karangasem pada bulan April hingga Mei 2024. Metode yang digunakan dengan kuisioner untuk mengukur dan mempelajari hubungan antar mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Sampel pada penelitian ini berjumlah 30 (tiga puluh) pasien rawat jalan (koperatif) yang menerima pelayanan Ultrasonografi (USG) di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Bali Med Karangasem, setiap sampel dipilih menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi.

Dalam penelitian ini variabel Independent adalah mutu pelayanan radiologi, dengan variabel Dependen merupakan tingkat kepuasan pasien. Variabel pada penelitian ini dikontrol oleh kuisioner, waktu penelitian dan tempat penelitian.

Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan lembar kuisioner setelah pasien rawat jalan melakukan pemeriksaan USG di Instalasi Radiologi. Lembar kuisioner yang diberikan kepada responden berisi mengenai kepuasan dan mutu pasien terhadap pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 30 responden, dengan jumlah responden laki-laki 17 orang (57%) dan perempuan masing-masing 13 orang (43%). Dari hasil kuesioner, responden paling banyak berusia >50 tahun yang berjumlah sebanyak 18 orang dan <50 tahun sebanyak 12 orang dengan umur berkisar 14-60 tahun. Peneliti juga menemukan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA. Responden yang lebih tua cenderung merasa lebih puas karena

mereka lebih menerima dan menganggap pelayanan yang diberikan baik.

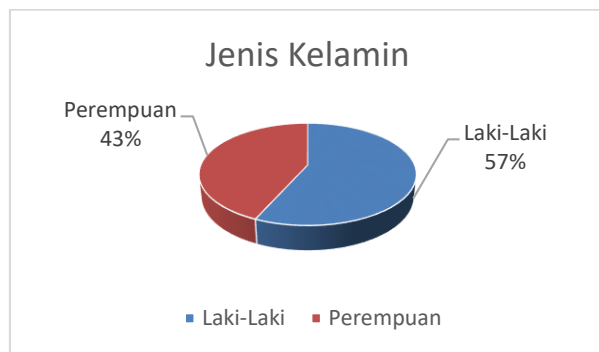


Diagram I. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

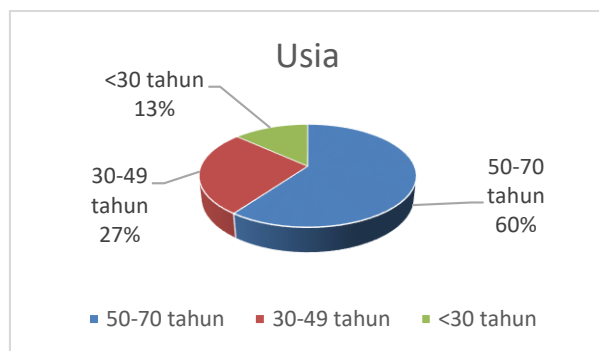


Diagram II. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Usia

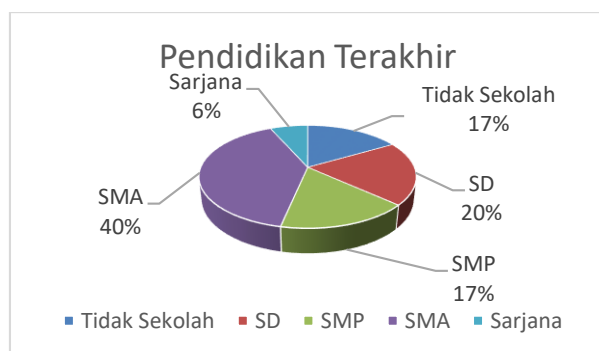


Diagram III. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pendidikan Terakhir

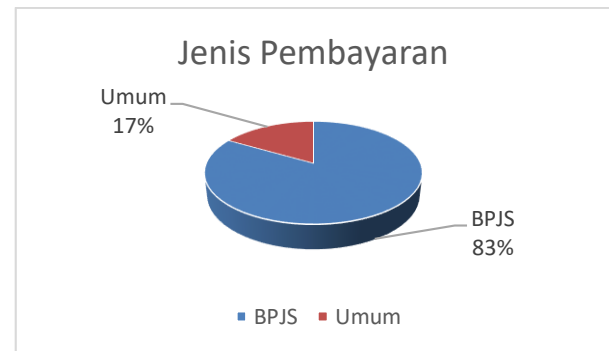


Diagram IV. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Pembayaran

Untuk melakukan analisis mutu pelayanan dan kepuasan pasien pada pemeriksaan USG di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Bali Med Karangasem, penelitian ini melibatkan 30 responden yaitu pasien yang melakukan pemeriksaan USG. Kuesioner yang diberikan berisi 20 pertanyaan, yang mencakup lima dimensi: Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Langsung (Tangibles). Setiap dimensi diwakili oleh 4 pertanyaan. Setiap pertanyaan pada lembar kuisioner akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

Uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi *Bivariate Pearson (Product Moment Pearson)*. Analisis ini digunakan untuk mengukur konsistensi internal dari suatu instrumen pengukuran, seperti kuesioner atau skala penilaian. Uji validitas didasarkan pada nilai r , apabila nilai r hitung $> r$ tabel pada taraf signifikan 5% (0,296) maka data dinyatakan valid.

Setelah validitas pada setiap pertanyaan terkonfirmasi dan dinyatakan valid, uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai Cronbach's Alpha untuk kuesioner mutu pelayanan dan kepuasan pasien terhadap pemeriksaan USG. Suatu konstruk variabel dianggap memiliki reliabilitas yang baik jika nilai Alpha Cronbach $> 0,60$. Kuesioner dianggap reliable jika nilai Alpha $> 0,6$. Hasil menunjukkan bahwa kuesioner mutu pelayanan dan kepuasan pasien memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ yang berarti keduanya reliable dan pertanyaan dapat digunakan pada pengambilan data.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.739	20

Tabel I. Tabel Hasil Uji Reliability Statistics

Perlu diakukannya uji normalitas untuk mengevaluasi distribusi data pada peneitian ini, uji yang dilakukan adalah shapiro-wilk karena jumlah data sebanyak 30. Didapatkan hasil dari uji normalitas menunjukkan bahwa p-value sebesar 0.000 untuk mutu pelayanan dan 0.034 untuk kepuasan pasien yang mana lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan data tidak berdistribusi normal. Karena data tidak berdistribusi normal maka perlu melakukan uji statistik non -parametrik yaitu uji spearman

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Mutu Pelayanan	.282	30	.000	.782	30	.000
Kepuasan Pasien	.144	30	.113	.924	30	.034

a. Lilliefors Significance Correction

Tabel II. Tabel Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil output dalam uji Spearman dapat melihat 3 hal yaitu hasil signifikansi hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien, melihat tingkat kekuatan (keeratan) hubungan variabel mutu pelayanan dengan kepuasan pasien, melihat arah hubungan variabel mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Pertama, berdasarkan output uji spearman diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0.013, karena hasil nilai signifikansi <0,05 maka artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel mutu pelayanan dengan

kepuasan pasien. Selanjutnya pada tingkat kekuatan hubungan diperoleh angka sebesar 0,295 yang artinya tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel mutu pelayanan dengan kepuasan pasien sebesar 0,295 atau cukup kuat. Pada jenis hubungan variabel mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien angka koefisien korelasi bernilai positif yaitu 0,295 sehingga hubungan kedua variabel tersebut bersifat searah, dengan demikian dapat diartikan bahwa pasien yang telah melakukan pemeriksaan Ultrasonografi (USG) Urologi menyatakan puas terhadap pelayanan radiologi pada pemeriksaan Ultrasonografi di Instalasi Radiologi RS Bali Med Karangasem.

Correlations

		Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Mutu Pelayanan	1.000	.295
Kepuasan Pasien			

Tabel III. Tabel Hasil Uji Korelasi Spearman

Hasil penelitian mengenai mutu pelayanan instalasi radiologi berdasarkan lima dimensi didominasi oleh kategori "Puas", Dimana pada dimensi Keandalan (Reliability) sebesar 65.83% responden menyatakan puas dengan mutu pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang melakukan pemeriksaan USG setuju bahwa petugas di instalasi radiologi Rumah Sakit Bali Med Karangasem memberikan pelayanan yang tepat. Pada dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) sebagian besar responden (53.33%) menyatakan puas. Sedangkan

pada dimensi Jaminan (Assurance) sebanyak 45.83% responden menyatakan sangat puas. Selain itu, pada dimensi empati (empathy) sebagian besar menjawab sangat puas dengan presentase 44.16% serta pada dimensi Bukti Langsung atau Berwujud (Tangibles) 52.50% responden menyatakan puas.

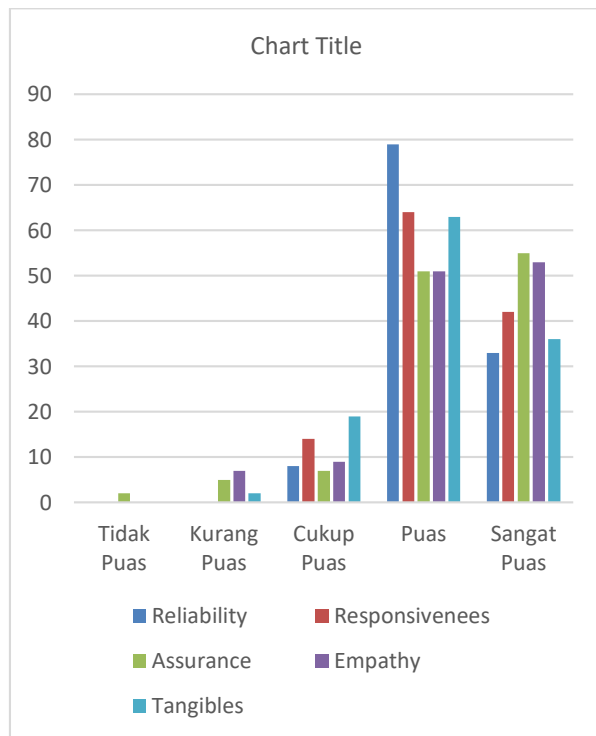


Diagram V. Diagram distribusi frekuensi dari 5 Aspek

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap mutu dan kepuasan pasien pemeriksaan USG di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Bali Med Karangasem jawaban terbanyak dari 20 pertanyaan pada lembar kuisioner adalah pasien merasa puas dan pada 5 aspek yang dinilai rata-rata jawaban adalah puas terhadap pelayanan USG di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Bali Med Karangasem hal ini dibuktikan dari hasil data pada setiap aspek.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Rumah Sakit Bali Med Karangasem dan Kepala Unit Radiologi Serta Seluruh Staff Rumah Sakit Bali Med Karangasem yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian dan pengambilan data di Unit Radiologi Bali Med Karangasem.

REFERENSI

- Aryati, K. E., & Hariyanto, T. 2020. Analisis mutu pelayanan radiologi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi radiologi rumah sakit x. *Health Care Media*, 55–58.
- Di, K., & Sepatan, P. 2021. Epuasan Pasien Merupakan Salah Satu Indikator Penting Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan, Karena Pasien Sebagai MakhluK Bio-Psiko- Sosial Memerlukan Terpenuhinya Harapan Dari Aspek Kesehatan (Biologis), Aspek Kepuasan (Psikologis), Serta Aspek Budaya 01(02), 169-180
- Kemendes RI. 2022. Standar Akreditasi Rumah Sakit Berdasarkan KMK 1128.
- Peraturan Pemerintah. 2021. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan (Issue 086146).
- Permenkes RI, N. 30. 2022. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. In Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Issue 879).
- Sari Yanti Hayanti, Amrozi, Aryogi, & Ulum, M. F. 2020. Potensi diagnostik pencitraan ultrasonografi pada otot perineal sebagai sarana diagnosa penunjang kesehatan reproduksi sapi. *ARSHI Veterinary Letters*, 4(2), 39–40. <https://doi.org/10.29244/avl.4.2.39-40>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. 2019. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. 2020. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan

Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang
Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21.

Hartia Ningsih, S. M., Haeruddin, & Andi Multazam.
2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan
Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta
BPJS Di Puskesmas Antang Perumnas Kota
Makassar. *Window of Public Health Journal*,
4(6), 1085–1093.
<https://doi.org/10.33096/woph.v4i6.455>

Rahmaddian, T. 2019. Evaluasi Implementasi Kebijakan
Standar Pelayanan Minimal Unit Radiologi
Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Dr.
Rasidin Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*.