

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN INSTALASI RADIOLOGI RUMAH SAKIT PUTRI HIJAU MEDAN

Fikri Akbar¹, Zulfendri², Kesaktian Manurung³, Otniel Ketaren⁴, Frida Lina Tarigan⁵

Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sari Mutiara Indonesia

Fikri.akbar45@gmail.com¹, zulfendri_jolly@yahoo.com²

ABSTRACT

The radiology installation is one part of the hospital that provides health services to patients. Currently, a global pandemic of Coronavirus disease (COVID-19) is happening and spreading all over the world. The incidence of this coronavirus cases reach nearly 26 millions and 870 thousands of them experiencing death. Radiological examination plays an important role in overcoming the COVID-19 outbreak. In some cases with negative virological test results, radiological examination shows the presence of lung infection so that the diagnosis also treatment can be carried out earlier and it makes patients are more satisfied. Quality of health services is one of the factors that affect the level of satisfaction in patients. In order to achieve satisfaction, the quality of health services needs to provide according to five quality dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This research aims to determine the relationship between the quality of health services and patient satisfaction at the radiology installation of Putri Hijau Hospital in Medan with a total sample of 96 respondents. This type of research is analytic observational with a cross sectional design. The analysis used in this study is the Chi-Square Test. Chi-Square test results obtained p-value <0.05. there is a significant relationship between service quality from the dimensions of responsiveness (88.9%), assurance (88.1%), tangible (86.1%), empathy (93.0%) and reliability (95.7 %) on patient satisfaction at the Radiology Installation of Putri Hijau Hospital, Medan.

Keywords : Quality of Service, Patient Satisfaction, Radiology Installation

ABSTRAK

Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya mutu pelayanan yang berkualitas. Agar hal ini dapat terwujud, sebuah rumah sakit sebaiknya dikelola secara profesional oleh sumber daya manusia yang berkompeten serta tersedianya sarana prasarana yang mendukung. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pada pasien. Untuk mencapai kepuasan perlu diselenggarakannya pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai lima dimensi kualitas, yaitu tangible (sarana-prasarana), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan mutu) dan empathy (kepedulian). Saat ini sedang terjadi pandemi global penyakit Coronavirus (COVID-19) yang dimulai sejak Desember 2019 dan menyebar ke seluruh dunia. Angka kejadian wabah ini mencapai 26 juta kasus dengan 870 ribu diantaranya mengalami kematian diseluruh dunia. Pemeriksaan radiologi termasuk berperan penting dalam penegakkan diagnosis dan penilaian pengobatan untuk melawan wabah COVID-19. Pada beberapa kasus dengan hasil tes virologi yang negatif, pemeriksaan radiologi dapat menunjukkan adanya infeksi paru-paru. Jenis penelitian ini adalah analitik observasional dengan rancangan cross sectional, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau Medan dengan total sampel sebesar 96 orang. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa semua variabel independen yang mewakili penilaian terhadap kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Unit Instalasi Radiologi Rumah Sakit Putri Hijau Medan memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik, dimana hanya ada sebesar 29,2% yang merasa tidak puas dan untuk setiap dimensi masih ada yang tidak baik sebesar 22,9% responsiveness, 26% assurance, 22,9% tangible, 29,2% empathy, dan 25% reliability.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Instalasi Radiologi

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan bagian dari kebutuhan pokok masyarakat yang sangat

penting sebagai penunjang aktifitas sehari-hari. Kebutuhan, tuntutan serta harapan masyarakat akan kualitas kesehatan akan

semakin meningkat seiring dengan tingginya taraf hidup masyarakat (Wulandari, 2018). Keadaan ini mengharuskan penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Meilasari, W., Suwindere, W., dan Polii, 2018).

Menurut Permenkes RI No. 30 Tahun 2019, Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan serta gawat darurat. Rumah sakit umum adalah suatu tempat yang memberi pelayanan kesehatan kepada semua bidang dan jenis penyakit. Sedangkan rumah sakit pemerintah adalah unit pelaksanaan teknis dari instansi pemerintah yang tugas pokok dan fungsinya dibidang kesehatan ataupun instansi pemerintah lainnya (Peraturan Perundang-Undangan, 2019).

Keberhasilan sebuah rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya hasil dari mutu pelayanan yang berkualitas. Agar hal ini dapat terwujud, sebuah rumah sakit sebaiknya dikelola secara profesional oleh sumber daya manusia yang berkompeten serta tersedianya sarana prasarana yang mendukung. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pada pasien adalah kualitas pelayanan yang baik (Rahmiati., Femesvari, 2020).

Kualitas diartikan sebagai “Tingkat baik buruknya sesuatu”. Segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan dan juga keinginan dari pelanggan (*meeting the needs of customers*) disebut dengan kualitas. Kualitas pelayanan sendiri juga merupakan sesuatu yang bersifat abstrak dan tidak bisa dilihat namun dapat dirasakan (Listiyono, 2015). Menurut Goesth dan Davis yang telah dikutip oleh Tjiptono, kualitas yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi ataupun melebihi harapan (Tjiptono, 2011).

Kepuasan pasien akan menciptakan hubungan harmonis antara institusi pemberi

layanan dengan pelanggannya, menciptakan suatu rekomendasi dari mulut ke mulut sehingga terciptanya minat kunjungan ulang. Hal ini tentu akan menguntungkan bagi rumah sakit (Rahmiati., Femesvari, 2020). Untuk mencapai kepuasan tersebut perlu diselenggarakannya pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai lima dimensi kualitas, yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan mutu), *tangible* (sarana-prasarana), *empathy* (kepedulian) serta *reliability* (kehandalan) (Rahmiati., Femesvari, 2020).

Kepuasan dari pasien merupakan wujud dari bagian suatu mutu pelayanan, karena upaya dari pelayanan haruslah dapat memberikan sebuah kepuasan dan tidak hanya semata-mata hanya kesembuhan belaka. Penilaian kepuasan pasien penting diketahui karena berhubungan dengan pemasaran rumah sakit. Pasien yang merasakan puas akan memberitahukan informasi tersebut pada teman, keluarga maupun tetangganya. Iklan dari mulut ke mulut akan menarik pasien baru yang dapat memberikan keuntungan bagi rumah sakit. Pasien yang merasa puas juga akan datang lagi, baik untuk kontrol penyakit sebelumnya ataupun membutuhkan pelayanan yang lain (Ulfa, 2018).

Salah satu dari sekian banyak sarana yang mampu memberikan pelayanan jasa kesehatan di rumah sakit yaitu instalasi radiologi. Radiologi merupakan hal penting dalam praktek kedokteran sehari-hari untuk menunjang diagnosa, perawatan atau rencana perawatan serta evaluasi maupun kontrol (Elvina, 2018). Radiologi adalah suatu ilmu kedokteran yang umumnya digunakan untuk melihat bagian tubuh manusia secara rinci melalui suatu pancaran atau radiasi dari gelombang elektromagnetik maupun dari gelombang mekanik. Pemeriksaan yang dilakukan pada radiologi memungkinkan suatu penyakit dapat terdeteksi pada tahap awal sehingga nantinya akan meningkatkan keberhasilan dari pengobatan yang diberikan terhadap pasien. Jenis pemeriksaan ini dapat dilakukan dengan menggunakan peralatan pencitraan diagnostik yang perkembangannya sangat dipengaruhi oleh kemajuan dari ilmu fisika, kimia, biologi serta teknologi

elektronika dan juga komputer. Meskipun radiologi termasuk komponen utama dari diagnosa, namun radiologi juga sangat berperan dalam tindakan terapi intervensi seperti biopsi dari beberapa pengobatan lainnya meliputi *recanalization* (menghilangkan penyumbatan dalam pembuluh darah) atau *lysis* (pengurangan gejala suatu penyakit akut secara bertahap/*gradually*) (Kartawiguna dan Gergiana, 2011).

Dewasa ini sedang terjadi pandemi global penyakit *Coronavirus* (COVID-19). Penyakit *Coronavirus* awalnya ditemukan di Kota Wuhan, Cina, pada Desember 2019 dan kemudian menyebar ke seluruh penjuru dunia. Angka kejadiannya mencapai 26 juta kasus dan 870 ribu diantaranya mengalami kematian diseluruh dunia (Yanti,B., Hayatun, 2020).

Coronavirus (COVID-19) biasanya menginvasi sistem dari pernapasan, namun juga dapat melibatkan organ lain. Tanda-tanda dari gejala pada saluran pernapasan sangat bervariasi, dimulai dengan gejala yang sangat minimal hingga menyebabkan hipoksia. Sampai saat ini, metode pemeriksaan *Real-Time Transcription Polymerase Chain Reaction* (RT-PCR) menjadi pemeriksaan standar untuk melakukan diagnosis akhir dari COVID-19. Dalam beberapa kasus, angka kejadian pada negatif palsu dapat ditemukan, sehingga membuat pasien tidak mampu didiagnosis dan diterapi pada tahap awal. Hal ini tentu dikhawatirkan akan memberi hasil yang lebih buruk. Selain itu, lamanya waktu untuk menunggu dari hasil deteksi virus dari pemeriksaan RT-PCR juga dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam mendiagnosis penyakit. Oleh karena itu, pemeriksaan radiologi sangat berperan penting dalam penegakkan diagnosis dan penilaian pengobatan untuk melawan wabah COVID-19. Pada beberapa kasus ditemukan hasil dengan tes virologi yang negatif, pada pemeriksaan radiologi juga bisa menunjukkan adanya tanda infeksi pada paru-paru. Pemeriksaan yang dapat dilakukan menggunakan *x-ray* dada atau *CT-Scan* dada dan dengan kualitas pelayanan yang cepat pasti memberikan hasil pemeriksaan yang cepat pula, sehingga ketika dilakukannya

apemeriksaan radiologi dapat mendeteksi infeksi virus pada tahap dini (Yanti,B., Hayatun, 2020).

Namun, penelitian yang dilakukan di RSGM Maranatha oleh Meilasari menyatakan bahwa terdapat beberapa penyebab ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan radiologi panoramik di instalasi radiologi rumah sakit gigi dan mulut Maranatha yang ditinjau berdasarkan hasil kuesioner. Pasien merasa tidak puas karena kurangnya ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan, penataan ruangan yang kurang baik, penjelasan petugas yang kurang jelas mengenai prosedur pemeriksaan dan bahaya-bahaya radiasi, lamanya waktu giliran untuk dilakukan pemeriksaan radiografi serta biaya pemeriksaan radiografi dan proses pengambilan foto radiografi yang berulang (Meilasari, W., Suwindere, W., dan Polii, 2018).

Pada studi pendahuluan, peneliti melakukan wawancara dengan keluarga pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau. Hasil wawancara diketahui bahwa dari 10 orang keluarga pasien, didapatkan 5 orang merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan 5 orang lainnya menyatakan belum merasa puas terhadap pelayanan dari instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau dan dinilai mengecewakan. Ditinjau dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang dinilai pada pertanyaan kuisisioner, pasien dan keluarganya merasa cukup puas pada aspek jaminan mutu (*assurance*), sarana-prasarana (*tangible*) serta kepedulian (*empathy*). Hal ini berbanding terbalik dengan rasa ketidakpuasan pasien pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) dan kehandalan (*reliability*).

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan Tahun 2021.

METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan rancangan *cross*

sectional, yaitu penelitian secara observasi atau pengumpulan data yang dilakukan sekaligus pada satu waktu tertentu dengan mempelajari hubungan antara faktor risiko dan faktor efek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan yang dilaksanakan sejak 16 Agustus 2021 sampai 16 September 2021.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan, baik dari poliklinik rawat jalan, ruangan rawat inap, ICU dan IGD yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau. Sampel penelitian adalah bagian dari populasi yang dipilih dengan cara tertentu dan dapat dianggap mewakili populasinya, dengan kriteria sampel adalah pasien yang berusia >18 tahun, sedang melakukan pemeriksaan Radiologi dan mendapatkan pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau, pasien bersifat kooperatif (bersedia menjadi sampel penelitian), tidak dalam kondisi gawat darurat.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Accidental Sampling*. Pengambilan sampel secara aksidental merupakan pengambilan responden sebagai sampel secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan cocok sebagai sumber data dengan memenuhi kriteria maka dapat digunakan sebagai sampel dengan menggunakan instrumen penelitian berupa *questioner*. Penentuan besar sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus besar sampel untuk populasi yang tidak diketahui dengan sampel minimal yang diperlukan berjumlah 96 orang yang kemudian hasil datanya akan dilakukan uji analisis univariat untuk mendapatkan gambaran distribusi frekuensi dari masing masing variabel independen, dan uji bivariat menggunakan uji kemaknaan *chi square* untuk melihat terdapatnya hubungan antara variabel. Dimana kemaknaan hasil perhitungan statistik digunakan batas kemaknaan 0,05. Dengan demikian jika *p-value* <0,05 maka hasil

perhitungan secara statistik berhubungan dan jika *p value* $\geq 0,05$ maka hasil perhitungan statistik tidak berhubungan.

HASIL

Karakteristik Responden

Hasil dari Distribusi frekuensi karakteristik responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan

Karakteristik Responden	N	%
Umur		
<20 tahun	3	3.1
20-30 tahun	31	32.3
31-40 tahun	5	5.2
>40 tahun	57	59.4
Total	96	100.0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	61	63.5
Perempuan	35	36.5
Total	96	100.0
Pendidikan		
rendah(SD,SMP)	9	9.4
Tinggi (SMA, PT)	87	90.6
Total	96	100.0
Pekerjaan		
Tidak bekerja	28	29.2
Bekerja	68	70.8
Total	96	100.0

Tabel 1. menunjukkan bahwa sebanyak 59,4% atau lebih dari setengah responden di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan berumur >40 tahun, sebanyak 63,5% atau lebih dari setengah responden berjenis kelamin laki laki, sebanyak 90,6% atau lebih dari setengah responden dengan pendidikan terakhirnya rtinggi, dan sebanyak 70,8% atau lebih dari setengah responden yang bekerja.

Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel Dependen

Tabel 2. Proporsi Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan

Kepuasan Pasien	N	%
-----------------	---	---

Tidak Puas	28	29.2
Puas	68	70.8
Total	96	100.0

Tabel 2. menunjukkan bahwa sebanyak 70,8% responden puas dengan kualitas

pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan namun ada 29,2% responden atau pasien yang tidak puas.

Variabel Independen

Distribusi Frekuensi Variabel Independen di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan.

Tabel 3. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dari Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dengan Kepuasan Pasien.

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Tidak Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Responsiveness							
Sangat Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0,000
Tidak Baik	17	77.3	5	22.7	22	100	
Baik	6	20.7	23	79.3	29	100	
Sangat Baik	5	11.1	40	88.9	45	100	

Tabel 3. menunjukkan bahwa proporsi kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan lebih tinggi pada *responsiveness* kategori sangat baik (88,9%) daripada *responsiveness* kategori tidak baik dan Terdapat hubungan yang

bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan ($p < 0,05$).

Tabel 4. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi jaminan mutu (*assurance*) dengan kepuasan pasien.

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Tidak Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Assurance							
Sangat Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0,002
Tidak Baik	13	52.0	12	48.0	25	100	
Baik	10	34.5	19	65.5	29	100	
Sangat Baik	5	11.9	37	88.1	42	100	

Tabel 4. menunjukkan bahwa proporsi kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan lebih tinggi pada *assurance* kategori sangat baik (88,1%) daripada *assurance* kategori tidak baik dan

terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi jaminan mutu (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan ($p < 0,05$).

Tabel 5. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi sarana-prasarana (*tangible*) dengan kepuasan pasien.

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Tidak Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
<i>Tangible</i>							
Sangat Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0,001
Tidak Baik	13	59.1	9	40.9	22	100	
Baik	10	26.3	28	73.7	38	100	
Sangat Baik	5	13.9	31	86.1	36	100	

Tabel 5. menunjukkan bahwa proporsi kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan lebih tinggi pada *tangible* kategori sangat baik (86,1%) daripada *tangible* kategori tidak baik dan

Terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi sarana-prasarana (*tangible*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan ($p < 0,05$).

Tabel 6. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi kepedulian (*empathy*) dengan kepuasan pasien.

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Tidak Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
<i>Empathy</i>							
Sangat Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0,000
Tidak Baik	18	64.3	10	35.7	28	100	
Baik	7	28.0	18	72.0	25	100	
Sangat Baik	3	7.0	40	93.0	43	100	

Tabel 6 menunjukkan bahwa proporsi kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan lebih tinggi pada *empathy* kategori sangat baik (93,0%) daripada *empathy* kategori tidak baik dan

Terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi kepedulian (*empathy*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan ($p < 0,05$).

Tabel 7. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien.

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Tidak Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
<i>Reliability</i>							
Sangat Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0,000
Tidak Baik	17	70.8	7	29.2	24	100	
Baik	9	36.0	16	64.0	25	100	
Sangat Baik	2	4.3	45	95.7	47	100	

Tabel 7. menunjukkan bahwa proporsi kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan lebih tinggi pada *reliability* kategori sangat baik (95,7%) daripada *reliability* kategori tidak baik dan

Terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan ($p < 0,05$).

PEMBAHASAN

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh proporsi kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan lebih tinggi pada *responsiveness* kategori sangat baik (88,9%) daripada *responsiveness* kategori tidak baik dan Terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan ($p < 0,05$).

Indikator penelitian yang digunakan yaitu menilai dari aspek petugas dapat mudah dihubungi, yang sesegera mungkin hadir ketika ada pelanggan dan dapat menyediakan waktu luang apabila ada dari seorang pelanggan yang bertanya. Sebagian dari responden menilai bahwa petugas radiologi tidak dapat menginformasikan dengan jelas tentang hal apa yang ingin diketahui responden tersebut. Apabila responden ingin mendapatkan informasi dengan jelas, petugas informasi hanya dapat mengarahkan pasien kebagian yang ingin diketahui informasinya. Sehingga hal tersebut membuat pelanggan jadi meluangkan waktu yang lebih banyak untuk mendapatkan informasi yang diinginkannya. Sehingga apabila dalam kondisi tertentu menghadapi ketidaknyamanan, maka akan timbul perasaan tidak puas. Apabila ada pasien yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, perasaan tersebut akan cepat tersebar dari mulut ke mulut, dan akan berpengaruh terhadap citranya. Suatu kualitas pelayanan akan dikatakan baik jika tersedianya layanan yang setara dengan apa yang diharapkan oleh para pelanggan. Dengan demikian, pencapaian dari kepuasan pelanggan memerlukan sebuah keseimbangan antara kebutuhan dan juga keinginan dari apa yang telah diberikan. Pada umumnya pengguna layanan seperti para konsumen pasti menginginkan penyedia jasa untuk membantu dan memberikan pelayanan yang bersifat cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan,

dengan dilakukannya penyampaian informasi yang jelas. Oleh karena itu apabila penyedia jasa dalam memberikan pelayanan cepat dan tanggap maka akan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen terhadap kualitas pelayanan (Indrasari, 2019).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hayati (2018), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam bidang radiologi di RSGM Unsyiah. Subjek penelitian sebanyak 63 orang. Kualitas pelayanan didominasi oleh kategori baik sebanyak 32 orang (50,8%), dan kepuasan didominasi oleh kategori puas sebanyak 32 orang (50,8%). Kualitas dari pelayanan berdasarkan dimensi *tangible* (penampilan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian) berdasarkan hasil penelitian didominasi oleh kategori baik. Sedangkan kepuasan pasien telah menunjukkan didominasi oleh kategori puas. Berdasarkan hasil uji *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,000 < \alpha 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Hayati, 2018).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hartini (2015) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4), dan *tangible* (X5), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien adalah variabel *emphaty* (X4) (Hartini, 2015).

Menurut asumsi peneliti dari hasil penelitian bahwa dimensi daya tanggap merupakan salah satu kebijakan dalam membantu serta memberikan pelayanan secara cepat (*responsif*) dan tepat sehingga mampu memberikan kepuasan bagi pasien dalam menjalani proses pengobatan. Adanya kesiapan tim medis (dokter dan perawat) rumah sakit dalam memberikan bantuan

kepada pasien, informasi layanan yang jelas sehingga mudah dimengerti, kecepatan pegawai rumah sakit dalam menangani setiap transaksi, rasa pengertian tim medis terhadap keluhan pasien atau keluarga pasien yang dilakukan secara cepat dan tanggap akan membuat pelanggan merasa diperhatikan dan dihargai sehingga mereka akan menjadi puas terhadap jasa layanan yang telah diberikan rumah sakit.

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi jaminan mutu (*assurance*) dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan proporsi kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan lebih tinggi pada *assurance* kategori sangat baik (88,1%) daripada *assurance* kategori tidak baik dan Terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi jaminan mutu (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan ($p < 0,05$).

Menurut Nursalam salah satu dimensi kualitas pelayanan yang mencakup hal-hal seperti pengetahuan, kesopanan, kompetensi, dan sifat yang dapat dipercaya harus dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan) adalah dimensi *assurance* (jaminan mutu). Dimensi *assurance* juga meliputi sebuah kemampuan dari para karyawan atas pengetahuannya terhadap sebuah produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian serta kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan. Keterampilan dalam memberikan informasi-informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang diberikan, serta kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pada pelanggan terhadap perusahaan pun termasuk bagian dari dimensi tersebut. Dimensi *assurance* merupakan gabungan dari beberapa sub dimensi, diantaranya adalah: (1) Kompetensi (*competence*), meliputi keterampilan dan juga pengetahuan yang harus dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan tindakan pelayanan; (2) Kesopanan (*courtesy*),

termasuk adanya sikap keramahan, sikap perhatian, serta sikap sopan santun dari para karyawan; (3) Kredibilitas (*credibility*), adalah meliputi hal-hal yang berkaitan dengan terbentuknya kepercayaan terhadap perusahaan, seperti reputasi, dan juga prestasi (Nursalam, 2015).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Riswan (2020) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang bermakna antara variabel jaminan (*assurance*) ($\rho = 0,000$), empati (*emphaty*) ($\rho = 0,007$), dan juga bukti fisik (*tangible*) ($\rho = 0,047$) terhadap kepuasan pasien. Adapun pada variabel kehandalan (*reliability*) ($\rho = 0,548$) dan daya tanggap (*responsiveness*) ($\rho = 0,226$) tidak menunjukkan hubungan yang bermakna terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar (Riswan, 2020).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Hartini (2015) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4), dan *tangible* (X5), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien adalah variabel *emphaty* (X4) (Hartini, 2015).

Menurut asumsi peneliti dengan adanya jaminan dari pelayanan dan perawatan medis yang baik memberi kepuasan tersendiri bagi seorang pasien. Hal ini dapat diartikan dengan semakin terjaminnya pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan dari pasien tersebut. Dimensi *assurance* adalah dimensi yang meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai.

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi sarana-prasarana (*tangible*) dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh proporsi kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan lebih tinggi pada *tangible* kategori sangat baik (86,1%) daripada *tangible* kategori tidak baik dan Terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi sarana-prasarana (*tangible*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan ($p < 0,05$).

Dimensi *tangibles* atau yang dikenal dengan dimensi sarana-prasarana merupakan kemampuan dari sebuah rumah sakit yang menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan juga kemampuan dari fisik rumah sakit yang dapat diandalkan dengan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan suatu bukti nyata dari pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Kemampuan fisik (sarana-prasarana) yang disebutkan meliputi beberapa fasilitas seperti gedung, gudang, perlengkapan dan teknologi kedokteran yang digunakan serta penampilan pegawainya (Fatihudin, 2019).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hayati (2018), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam bidang radiologi di RSGM Unsyiah. Subjek penelitian sebanyak 63 orang. Kualitas pelayanan didominasi oleh kategori baik sebanyak 32 orang (50,8%), dan kepuasan didominasi oleh kategori puas sebanyak 32 orang (50,8%). Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangible* (penampilan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian) berdasarkan hasil penelitian didominasi oleh kategori baik. Sedangkan kepuasan pasien telah menunjukkan didominasi oleh kategori puas. Berdasarkan hasil uji *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,000 < \alpha 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Hayati, 2018).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Hartini (2015) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4), dan *tangible* (X5), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien adalah variabel *emphaty* (X4) (Hartini, 2015).

Menurut asumsi peneliti terdapat hubungan antara variabel *tangible* dengan kepuasan pasien. Semakin baik variabel *tangible* maka akan membuat pasien merasa puas. Setiap orang termasuk pasien-pasien menyukai orang-orang yang menjaga kebersihan baik yang berada pada dirinya seperti pakaian dikenakan, kebersihan baik diri maupun lingkungan terutama dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi kepedulian (*empathy*) dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh proporsi kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan lebih tinggi pada *empathy* kategori sangat baik (93,0%) daripada *empathy* kategori tidak baik dan Terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi kepedulian (*empathy*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan ($p < 0,05$).

Empathy merupakan perhatian secara individual yang diberikan rumah sakit kepada pasien, seperti kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan, kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien. Pada dasarnya orang yang sedang berobat atau orang yang membutuhkan orang lain untuk sembuh sangat membutuhkan perhatian dari orang yang dibutuhkan tersebut. Oleh karena itu, adanya perhatian dari pegawai rumah sakit baik medis maupun non medis sangat

perlu dilakukan untuk menjadikan pelanggan (pasien rawat inap) menjadi puas. (Fatihudin, 2019).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Riswan (2020) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna pada variabel jaminan (*assurance*) ($\rho=0,000$), empati (*emphaty*) ($\rho=0,007$), dan bukti fisik (*tangible*) ($\rho=0,047$) terhadap kepuasan pasien. Adapun pada variabel kehandalan (*reliability*) ($\rho=0,548$) dan daya tanggap (*responsiveness*) ($\rho=0,226$) tidak menunjukkan hubungan yang bermakna terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. (Riswan 2020)

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Hartini (2015) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4), dan *tangible* (X5), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien adalah variabel *emphaty* (X4) (Hartini, 2015).

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh proporsi kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan lebih tinggi pada *reliability* kategori sangat baik (95,7%) daripada *reliability* kategori tidak baik dan Terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan ($p<0,05$).

Keandalan (*reliability*), memiliki pengertian yaitu kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Kinerja kehandalan tersebut juga harus sesuai dengan harapan dari pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi (Rahmawati, 2016).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Manurung (2016) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Natama Tebing Tinggi. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pada umumnya RSUD Natama Tebing Tinggi memiliki kualitas pelayanan (bukti langsung), (daya tanggap), (reliabilitas), (jaminan) dan (kepedulian) yang kurang baik dan pada umumnya pasien kurang puas dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Natama Tebing Tinggi (Manurung, 2016).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Hayati (2018), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam bidang radiologi di RSGM Unsyiah. Subjek penelitian sebanyak 63 orang. Kualitas pelayanan didominasi oleh kategori baik sebanyak 32 orang (50,8%), dan kepuasan didominasi oleh kategori puas sebanyak 32 orang (50,8%). Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangible* (penampilan), *relibiality* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian) berdasarkan hasil penelitian didominasi oleh kategori baik. Sedangkan kepuasan pasien telah menunjukkan didominasi oleh kategori puas. Berdasarkan hasil uji *chi-square* didapatkan nilai $p=0,000<\alpha 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien (Hayati, 2018).

Menurut asumsi peneliti terdapat hubungan antara variabel *Reliability* dengan kepuasan pasien Artinya semakin baik keandalan petugas dan unit instalasi serta keterjangkauan tarif dan kecepatan prosedur dalam memberikan pelayanan maka semakin puas pasien yang menerima layanan. Dengan kata lain, pasien yang merasa puas dengan jasa

pelayanan yang diterimanya lebih banyak ditemukan pada petugas yang handal melakukan tugasnya, biaya rumah sakit terjangkau, prosedur pelayanan rumah sakit sangat cepat.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Tk II Putri Hijau Medan Tahun 2021 diperoleh kesimpulan: Terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien, terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi jaminan mutu (*assurance*) dengan kepuasan pasien, terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi sarana-prasarana (*tangible*) dengan kepuasan pasien, terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi kepedulian (*empathy*) dengan kepuasan pasien, serta terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan Tahun 2021.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada Universitas Sari Mutiara Indonesia beserta jajaran program studi magister ilmu kesehatan masyarakat, dan bapak Dr.Zulfendri M.Kes, bapak Dr. Kesaktian Manurung M.Biomed, bapak Dr. Otniel Ketaren M.Si, ibu Frida Lina tarigan SKM, M.Kes selaku dosen yang membina dan membimbing sehingga tulisan ini dapat diselesaikan, serta teman teman yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu.

DAFTAR PUSTAKA

Elvina. (2018). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan

Pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Putri Hijau. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*; 17(1):27-32.

Fatihudin, D. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish Publisher.

Hartini, N. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa*.

Hayati, K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Radiologi Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Unsyiah. *Cakradonya Dental Journal P-ISSN: 2085-546X; e-ISSN: 2622-4720*.

Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*. Unitomo Press.

Kartawiguna dan Gergiana. (2011). *Radiologi Kedokteran Nuklir dan Radioterapi*. Graha Ilmu.

Listiyono, RA. (2015). Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*; 1(1):1-7.

Manurung, J. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Natama Tebing Tinggi*.

Meilasari, W., Suwindere, W., dan Polii, H. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Dewasa pada Pelayanan Radiografi Panoramik di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha. *Padjadjaran Journal of Dental Researches and Students*; 2(2):87-94.

Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik*

Keperawatan Profesional. Salemba Medika.

Peraturan Perundang-Undangan. (2019). *Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2019 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.

Rahmawati. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Mulawarman University Press.

Rahmiati., Femesvari, N. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Melihat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang. *Jurnal Kesehatan; 13(1):13-21*.

Riswan. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar*.

Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Banyumedia.

Ulfa, S. (2018). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Putri Hijau Medan. *Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Direktorat Pascasarjana Universitas Sari Mutiara*.

Wulandari, A. (2018). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Haji Makassar. *Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin*.

Yanti,B., Hayatun, U. (2020). Peran Pemeriksaan Radiologis pada Diagnosis Coronavirus Disease 2019. *Jurnal Kedokteran Syiah Kuala; 20(1):53-57*.