

## **Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi RSUD M. Zein Painan**

Santa Mareta<sup>1</sup>, Tari Putri Pertama<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Prodi Radiologi Fakultas Vokasi Universitas Baiturrahmah Aie Pacah Koto Tangah Kota Padang  
25171, Indonesia

Email : [santamareta3@gmail.com](mailto:santamareta3@gmail.com)<sup>1</sup>, [tariputriputama853@gmail.com](mailto:tariputriputama853@gmail.com)<sup>2</sup>

### **Abstrak**

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Di RSUD. M. Zein Painan terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Agustus sampai Oktober 2020. Pada bulan Agustus kunjungan pasien sebanyak 331 orang, September 2020 sebanyak 291 orang dan bulan Oktober 2020 sebanyak 260 orang, serta peneliti telah mewawancarai 10 pasien rawat jalan yang datang ke Instalasi Radiologi yang menyatakan bahwa pasien 8 orang pasien menyatakan bahwa kurang nyaman terhadap lingkungan di Instalasi Radiologi RSUD M. Zein Painan seperti ruang tunggu yang kurang bersih dan banyaknya petugas lain atau pasien lain yang lewat disana. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan standar Kemenkes Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 di instalasi radiologi RSUD M. Zein Painan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik sampel menggunakan metode *Accidental Sampling* pada 87 pasien rawat jalan pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pengolahan data dilakukan dengan sistem komputerisasi dan dianalisis dengan analisa univariat. Hasil penelitian menunjukkan 79,2% responden merasa puas dengan pelayanan instalasi radiologi RSUD M. Zein Painan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien di instalasi radiologi RSUD M. Zein Painan belum memenuhi SK Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan radiologi menyatakan Standar Kepuasan Pelanggan  $\geq 80\%$ .

**Kata kunci:** Kepuasan Pasien, Radiologi, Rumah Sakit

### **LEVEL OF OUTPATIENT SATISFACTION IN THE RADIOLOGY INSTALLATION OF RSUD. M. ZEIN PAINAN**

#### **Abstract**

*Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares it with what he expected. At the Hospital. M. Zein Painan there was a decrease in the number of outpatient visits from August to October 2020. In August the number of patient visits was 331 people, September 2020 was 291 people and October 2020 was 260 people, and researchers have interviewed 10 outpatients who came to the Radiology Installation who stated that 8 patients stated that they were uncomfortable with the environment at the Radiology Installation at RSUD M. Zein Painan such as the waiting room which was not clean and the number of other officers or other patients who passed there. This study aims to determine the percentage of patient satisfaction level based on the standard of Ministry of Health Number: 129/Menkes/SK/II/2008 in radiology installation of RSUD M. Zein Painan. This study uses quantitative methods. The sample technique used the Accidental Sampling method on 87 outpatients' data collection using questionnaires and data processing was carried out with a computerized system and analyzed with univariate analysis. The results showed 79.2% of respondents were satisfied with the radiology installation service at RSUD M. Zein Painan. From the results of the study, it can be concluded that the level of patient satisfaction in the radiology installation at RSUD M. Zein Painan has not fulfilled the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number: 129 / Menkes / SK / II / 2008 concerning Radiology Service Standards stating Customer Satisfaction Standards  $\geq 80\%$ .*

**Keywords:** Patient Satisfaction, Radiology, Hospitals

## PENDAHULUAN

Rumah sakit menurut adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit Umum adalah Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit (Kemenkes, 2022)

Kepuasan pasien merupakan penilaian atau persepsi seseorang yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan yang dia rasakan kemudian dibandingkan dengan harapannya (Kotler, Philip, 2016). Pasien akan merasakan kepuasan apabila harapan dan kenyataan yang mereka bandingkan sesuai. Kepuasan terhadap pengguna pelayanan kesehatan sangat berpengaruh dan berkaitan dengan hasil pelayanan kesehatan yang diberikan, baik secara medis ataupun nonmedis yakni disiplin dalam masa pengobatan, dapat memahami informasi medis serta kelangsungan selama perawatan (Hasyim, 2019).

RSUD Dr. Muhammad Zein Painan adalah sebuah Institusi Kesehatan yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat. Institusi ini milik Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan dengan bentuk RSU (Rumah Sakit Umum) yang dikelola langsung oleh Pemerintah Daerah dan sudah terdaftar menjadi Institusi Kesehatan sejak 07/12/2013 dengan Nomor Surat Ijin 570/50/KPTS-PS/IV/2012. Pada Instalasi Radiologi memiliki alat rontgen konvensional, phanoramic dan usg.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti memperoleh rekap data kunjungan pasien dari bulan Agustus sampai Oktober 2020 adalah sebanyak 854 pasien, dimana peneliti menemukan adanya penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Agustus sampai Oktober 2020. Jumlah kunjungan pasien baru di instalasi radiologi RSUD M. Zein Painan pada bulan Agustus 2020 yaitu sebanyak 263 pasien, September 2020 sebanyak 331 pasien dan bulan Oktober 2020 sebanyak 260 pasien. Dan peneliti telah mewawancarai pasien rawat jalan yang datang ke Instalasi Radiologi yang menyatakan bahwa pasien kurang nyaman terhadap lingkungan di Instalasi Radiologi RSUD M. Zein Painan seperti ruang tunggu yang kurang bersih dan banyaknya petugas lain atau pasien

lain yang lewat disana.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian bertujuan Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti masalah tersebut dengan tujuan mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien rawat jalan di Instalasi Radiologi RSUD M. Zein Painan.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dengan pendekatan *accidental sampling* yaitu sebanyak 87 responden. Alatpengumpulan data menggunakan kuesioner dan pengolahan data dilakukan dengan sistem komputerisasi dan dianalisis dengan analisaunivariat yaitu deskriptif statistik dalam bentuk distribusi frekuensi. Penelitian ini dilakukan di instalasi radiologi RSUD. M. Zein Painan. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2020 sampai Maret 2021.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (n=87)**

Karakteristik	Kategori	f	%
Umur	17 – 25	15	17,2
	26 - 45	30	34,5
	46 - 65	42	48,3
Jenis Kelamin	Laki-Laki	46	52,9
	Perempuan	41	47,1
Pendidikan Terakhir	SMP	11	12,6
	SMA	51	58,6
	Perguruan Tinggi	25	28,7

Berdasarkan tabel 1, karakteristik berdasarkan umur diperoleh responden dengan kategori lansia yaitu umur 46-65 tahun yang paling banyak berkunjung ke RSUD M. Zein Painan yaitu sebanyak 42 orang dengan persentase 48.3%. Hal ini dikarenakan pasien dengan kategori tersebut berpotensi mendapatkan resiko penyakit dari pekerjaan dan daya tahan tubuh. Lalu diikuti dengan kategori dewasa yaitu umur 25- 45 tahun sebanyak 30 orang dengan persentase 34.5%. Selanjutnya kategori remaja yaitu umur

17-25 tahun sebanyak 15 orang dengan persentase 17.2 %.

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, diperoleh responden berjenis kelamin laki-laki lebih besar dibandingkan responden perempuan. Persentase jenis kelamin lakilaki yaitu sebanyak 46 orang dengan persentase 52.9% sedangkan responden perempuan sebanyak 41 orang dengan persentase 47.1%. Perbedaan pola pikir antara laki-laki dan perempuan merupakan penyebab yang mempengaruhi tingkat kepuasan. Laki-laki cenderung kurang peduli sedangkan perempuan cenderung lebih kompleks dan memperhatikan apa yang terjadi.

Berdasarkan karakteristik pendidikan diperoleh responden dengan pendidikan menengah atas lebih banyak berkunjung ke Instalasi Radiologi RSUD M. Zein Painan yaitu sebanyak 51 orang dengan persentase 58.6%. Lalu diikuti dengan responden pendidikan tinggi sebanyak 25 orang dengan persentase 28.7%. Selanjutnya responden dengan pendidikan menengah pertama sebanyak 11 orang dengan persentase 12.6%

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien (n=87)**

Tingkat Kepuasan	Kategori	F	%
Jaminan (Assurance)	Sangat Puas	47,1	
	Puas	51,7	
	Cukup Puas	1,1	
	Kurang Puas	0	
	Tidak Puas	0	
Cepat tanggap (Responsiveness)	Sangat Puas	8,0	
	Puas	66,7	
	Cukup Puas	23,0	
	Kurang Puas	2,3	
	Tidak Puas	0	
Kehandalan (Reliability)	Sangat Puas	3,4	
	Puas	32,2	
	Cukup Puas	43,7	
	Kurang Puas	19,5	
	Tidak Puas	1,1	
Kenyataan (Tangible)	Sangat Puas	6,9	
	Puas	32,2	
	Cukup Puas	40,2	
	Kurang Puas	18,4	
	Tidak Puas	2,3	

Berdasarkan tabel 2 diatas dan hasil analisis peneliti, Pada dimensi jaminan (Assurance) diperoleh tingkat kepuasan dengan kategori

sangat puas dengan presentase 47,1% yaitu petugas radiologi memberikan pelayanan dengan ramah, sopan dan santun yang memperoleh persentase tingginya tingkat kepuasan dalam dimensi jaminan disebabkan oleh pelayanan yang memuaskan tentang pengetahuan tenaga Instalasi Radiologi dalam melakukan pemeriksaan serta kesopanan dalam memberikan pelayanan, seperti menunjukkan dengan senyum, sapa dan salam, serta komunikatif.

Berdasarkan dimensi cepat tanggap (Responsiveness) diperoleh tingkat kepuasan dengan kategori puas tertinggi dengan persentase 66,7% yaitu dalam prosedur pelayanan diradiologi yang dikarenakan proses administrasi di Instalasi Radiologi tergolong mudah sehingga pasien tidak kesulitan dalam mengurusnya. Tingginya jumlah responden yang memilih kategori puas dapat terjadi karena keinginan tenaga radiologi dalam memberikan kecepatan dalam pelayanan serta memberikan solusi terhadap masalah pasien sehingga keluhan dan masalah yang dirasakan oleh pasien dapat terjawab atas ketanggapan petugas tenaga radiologi.

Berdasarkan dimensi kehandalan (Reliability) diperoleh tingkat kepuasan dengan kategori cukup puas tertinggi dengan persentase 43,7% yaitu responden merasa puas terhadap waktu tunggu hasil rontgen di radiologi (standar yaitu ≤ 3 jam) dengan persentase Hal ini dikarenakan petugas Instalasi Radiologi M. Zein Painan melakukan pemeriksaan dengan baik, tepat dan cepat. Sehingga pasien merasa cukup puas dengan dimensi kehandalan di Instalasi Radiologi RSUD M. Zein Painan.

Berdasarkan tingkat kepuasan dengan kategori kurang puas tertinggi juga terdapat kedalam dimensi kehandalan (Reliability) dengan persentase 19.5%. Hal ini dikarenakan pasien tidak mendapatkan hasil ekspertise Dokter Radiologi dalam hitungan jam atau bisa diambil hari berikutnya. Tingginya ketidakpuasaan pada dimensi ini disebabkan karena jadwal pembacaan hasil rontgen di Instalasi Radiologi RSUD M. Zein Painan yang terjadwal satu kali dalam satu minggu.

Berdasarkan Tingkat kepuasan dengan kategori tidak puas tertinggi terdapat pada dimensi kenyataan (Tangible) dengan persentase 2,3%

yaitu responden merasa puas terhadap kenyamanan dan kebersihan di ruang tunggu Radiologi. Tingginya ketidakpuasan pada dimensi ini dikarenakan kurangnya fasilitas tempat duduk di ruang tunggu Instalasi Radiologi yang mengakibatkan banyak pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk untuk menunggu giliran pemeriksaan dan hasil.

Berdasarkan hasil data penelitian secara keseluruhan diperoleh persentase tingkat kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSUD M. Zein Painan yaitu 79,2%. Sehingga standar kepuasan pelanggan di Instalasi Radiologi RSUD M. Zein Painan berdasarkan SK Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan radiologi belum terpenuhi karena hasil kepuasan yang diperoleh di Instalasi Radiologi RSUD M. Zein Painan < 80%. Hal ini salah satunya dikarenakan kurangnya fasilitas tempat duduk di ruang tunggu Instalasi Radiologi RSUD M. Zein Painan. Hal ini dilihat dari jumlah pasien rawat jalan yg melakukan pemeriksaan di Instalasi Radiologi RSUD M. Zein Painan terutama pada saat jadwal pemeriksaan usg yang jumlah pasiennya sekitar 20 sampai 30 pasien yang menunggu, namun tempat duduk yang tersedia hanya 8 kursi saja. Oleh sebab itu banyak pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk. Sehingga aspek-aspek kualitas pelayanan pada dimensi kenyataan (*Tangible*) memiliki tingkat kepuasan paling rendah.

## SIMPULAN

Tingkat kepuasan pelayanan Instalasi Radiologi pada pasien rawat jalan di RSUD M. Zein Painan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada kategori sangat puas terdapat pada dimensi jaminan yaitu sebesar 47,1%, kategori puas terdapat pada dimensi cepat tanggap yaitu sebesar 66,7% 3, pada kategori cukup puas terdapat pada dimensi kehandalan yaitu sebesar 43,7%, kategori kurang puas terdapat pada dimensi kehandalan yaitu sebesar 19,5%, kategori tidak puas terdapat pada dimensi kenyataan yaitu sebesar 2,3%. Standar kepuasan pelanggan di Instalasi Radiologi RSUD M. Zein Painan berdasarkan SK Menteri Kesehatan Republik

Indonesia Nomor. 129/Menkes/SK/II2008 tentang Standar Pelayanan Radiologi belum terpenuhi karena hasil kepuasan yang diperoleh di Instalasi Radiologi RSUD M. Zein Paianan < 80% yaitu 79,2 %

## UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada RSUD. M. Zein Painan khususnya di unit Instalasi Radiologi yang telah membantu dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Armen, Fakhni. (2010). *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan Rumah Sakit. Padang*: Universitas Baiturrahmah.
- Azwar, AH. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Depkes, RI (2009). *Tentang Mengenal Klasifikasi Usia*. Jakarta.
- Hasyim, M. R. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Universitas Diponegoro, Semarang
- Keputusan Menteri Kesehatan, RI Nomor HK.01.07/MENKES/1128/2022 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 13 Tahun 2009 tentang *Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat*.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 tentang *Pengertian Rumah Sakit*.
- Muninjaya, G. (2010). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Notoatmojo, Soekidjo. (2003). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

- Notoatmojo, Soekidjo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.5 I Menkes I pos 17 / 2005 tentang *Fungsi Rumah Sakit Umum*.
- Philip, Kotler; Keller, K. L. (2016). *Marketing Managemen*, 15 th Edition, Parson Education,inc.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Sujarweni, V.
- Wiratna. (2020). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Wijono, Djoko. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol. 2*. Surabaya: Airlangga University Press
- Undang-undang No.44 tahun. (2009). *Tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Biro Hukum Departemen Kesehatan Republik Indonesia.