

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan modern telah membuat orang lebih aktif dalam mencari informasi kesehatan. Kebutuhan kesehatan mengarahkan masyarakat untuk memilih fasilitas pelayanan kesehatan yang mereka inginkan dengan pelayanan terbaik bagi diri mereka sendiri dan keluarga. Keberhasilan pelayanan di rumah sakit dapat dilihat berdasarkan kualitas mutu pelayanan. Kualitas pelayanan memiliki 2 indikator penting, seperti pemenuhan standar mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

Menurut Levey Loomba (1973) dalam (Dewi et al., 2020) pelayanan kesehatan ialah suatu usaha yang dilakukan oleh organisasi atau gabungan untuk meningkatkan derajat kesehatan. Mencegah serta mengobati dan merehabilitasi individu, kelompok atau komunitas. Pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai tujuan untuk mewujudkan masyarakat sehat dan sejahtera. Maka dari itu, menjaga kualitas mutu pelayanan penting dalam mencapai kepuasan pelayanan rumah sakit. Karena tingkat keberhasilan suatu pelayanan rumah sakit dilihat dari tingkat kepuasan pasien.

Dalam Undang-undang Nomor 36/2009 pasal 5 (1) menyebutkan bahwa pelayanan terdiri berdasarkan pelayanan kesehatan masyarakat dan perorangan (Kemenkes RI, 2009). Hal lain tertuang dalam Pasal 5 Ayat (2) menyatakan semua manusia berhak atas pelayanan kesehatan yang terjangkau, aman dan bermutu.

Kepuasan pasien merupakan rasa puas yang diperoleh setelah mendapatkan pelayanan (Lely & Suryati, 2018). Oleh sebab itu terkadang pasien mencerminkan ada perbedaan layanan yang diharapkan dan layanan yang didapatkan. Mutu dan kepuasan pasien telah menjadi komponen keberhasilan penyelenggara rumah sakit. Selain itu proses akreditasi dan penjaminan mutu di berbagai negara memerlukan pengukuran kepuasan pasien yang wajib secara berkala. Sehingga saat ini mengukur kepuasan pasien sudah menjadi strategi manajemen rumah sakit.

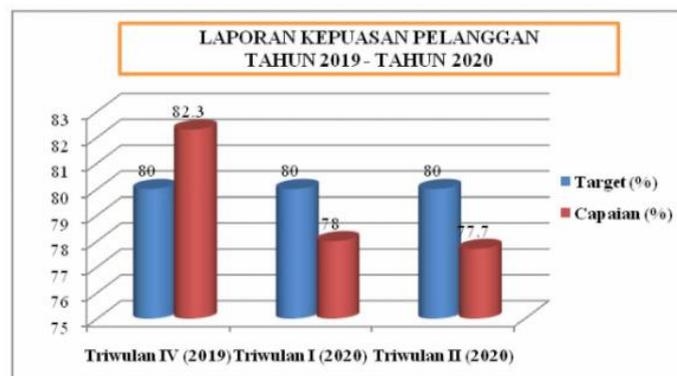
Pelayanan yang wajib tersedia pada rumah sakit yaitu layanan radiologi. Pelayanan radiologi merupakan unit pelayanan pendukung yang sangat dibutuhkan pasien untuk mendiagnosis penyakit pasien lebih lanjut. (Nugraha, 2019) Radiologi ialah ilmu yang mempelajari proses pencitraan organ tubuh manusia dengan menggunakan sinar X sebagai sumber gambar, yang nantinya hasil tersebut dapat membantu dokter untuk mendiagnosis penyakit. Pada pelayanan radiologi dalam memberikan pelayanan terhadap pasien rumah sakit harus mampu memenuhi semua harapan, kebutuhan pengguna pelayanan, aspirasi dan fasilitas kesehatan. Rumah sakit harus memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) kepada pasien di Instalasi Radiologi berdasarkan indikator pada pelayanan radiologi seperti *lead time* pelayanan *chest imaging* ≤ 3 jam, keahlian 100% dilakukan oleh Dokter Sp.Rad, tingkat gagal di pelayanan Rontgen $\leq 2\%$, dan kepuasan pelanggan $\geq 80\%$ (Kemenkes RI, 2008).

Kepuasan pasien digunakan sebagai parameter untuk menilai kualitas mutu pelayanan di instalasi radiologi. Jika tingkat kepuasan pasien tinggi artinya rumah sakit berhasil memberikan pelayanan yang bermutu. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Wulandari & Lesmana, 2021) penyebab ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi radiologi karena, lamanya waktu tunggu dikarenakan banyaknya pasien yang melakukan pemeriksaan radiologi serta fasilitas yang tidak mumpuni, penyebab lain dikarenakan jumlah personel di radiologi rumah sakit belum sesuai standar, misalnya kekurangan tenaga administrasi dan perawat radiologi, selain itu sarana dan prasarana yang belum cukup memadai juga menjadi penyebab ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi radiologi.

Penelitian yang dilakukan (Natassa, 2019) menemukan bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*), hanya satu dimensi yang menunjukkan hubungan yang tidak signifikan antara keandalan dan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Puser RS Arifin Achmad Pekanbaru. Hal tersebut beriringan dengan penelitian (Akbar et al., 2022) menemukan bahwa RS Putri Hijau Medan memiliki hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan di Instalasi Radiologi RS Putri Hijau Medan sangat tinggi, 70,8% merasa puas terhadap kualitas pelayanan, namun 29,2% pasien tidak puas. Selain itu Dalam

penelitian (Efendi, 2017b) Berdasarkan hasil dari 96 sampel responden. Sebanyak 53 responden (55,2%) tidak puas dengan kualitas pelayanan. 49 responden (51%) beranggapan pelayanan tidak dapat diandalkan, 60 (62,5%) kurang tanggap, 53 (62,5%) merasa kurang terjamin, 55 (57,3%) responden merasa kurang empati dengan bukti fisik yang tidak mencukupi 57 (59,4%) responden. Hal tersebut membuktikan bahwa terdapat hubungan di Instalasi Radiologi RSUD Tengku Rafi'an Siak Sri Indrapura antara kualitas mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

RS Puri Cinere beralamat di Jalan Maribaya Nomor 1, Pangkalan Jati, Kecamatan Cinere, Kota Depok, Jawa Barat yang mempunyai layanan serta sarana dan prasarana yang menunjang. Selain itu, Rumah Sakit Puri Cinere juga didukung oleh tenaga medis maupun non medis yang mahir di bidangnya masing-masing. RS Puri Cinere memiliki visi menjadi rumah sakit pusat dan titik rujukan untuk fasilitas medis di sekitarnya. Hal tersebut dibuktikan dengan menjalankan misinya yaitu, menyediakan layanan kesehatan yang terpadu, berkualitas tinggi, aman, memuaskan pelanggan sekaligus memenuhi fungsi sosial.



Sumber: Laman Website RS Puri Cinere

Gambar 1 Capaian Indikator Mutu Nasional Rumah Sakit Puri Cinere

Capaian indikator mutu nasional Rumah Sakit Puri Cinere berdasarkan laporan kepuasan pelanggan tahun 2019 – 2020, Triwulan IV tahun 2019 sebesar 82,3%, Triwulan I tahun 2020 sebesar 78% dan pada Triwulan II tahun 2020 sebesar 77,7% dengan target yang ditetapkan sebesar 80%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa capaian indikator mutu pelayanan nasional Rumah Sakit Puri

Cinere berdasarkan laporan kepuasan pelanggan masih di bawah target yang telah ditetapkan.

RS Puri Cinere menyediakan layanan radiologi komprehensif Bersama dengan perawatan medis modern terkini. Unit Radiologi Rumah Sakit Puri Cinere memiliki layanan unggulan seperti, Radiologi Umum, Rontgen Foto, Ultrasonografi (USG), CT-Scan Helical, Arteriografi, dan Fluoroskopi serta saat ini telah dibuka layanan unggulan lainnya yaitu, MSCT Scan (*Multi Slice Computed Tomography*). Jumlah kunjungan pasien di bagian radiologi RS Puri Cinere pada bulan April, Mei, Juni 2022 didapatkan jumlah kunjungan sebesar 3.455 dengan rata-rata sebesar 1.152 pasien yang telah berkunjung ke Instalasi Radiologi Rumah Sakit Puri Cinere.

Tabel 1 Rata-Rata Kepuasan Unit Penunjang

Unit Penunjang	Rata-Rata Kepuasan Pasien (RJ)	Rata-Rata Kepuasan Pasien (RI)
FO/Adms	79%	90%
UGD	-	96%
Dokter	87%	98%
Perawat	76%	96%
Laboratorium	65%	92%
Radiologi	60%	80%
Fisioterapi	92%	92%
Farmasi	72%	-

Sumber: Data Sekunder, 2022

Berdasarkan rata-rata kepuasan pasien rawat jalan dan pasien rawat inap terhadap unit penunjang di RS Puri Cinere tahun 2021. Kepuasan pasien tertinggi pada unit penunjang fisioterapi dimana rata-rata kepuasan pasien rawat jalan dan rawat inap masing-masing sebesar 92%. Sedangkan untuk tingkat kepuasan pasien terendah pada unit penunjang radiologi, yaitu sebesar 60% dan 80% untuk kepuasan pasien rawat jalan dan rawat inap. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instalasi

radiologi merupakan unit yang memiliki tingkat kepuasan terendah dibandingkan dengan unit penunjang lainnya.

Tabel 2 Capaian Kepuasan Pasien Pada Bulan Maret-September 2022

Bulan	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September
Capaian(%)	67	100	50	100	100	100	100

Sumber: Data Sekunder, 2022

Berdasarkan data rata-rata capaian kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Puri Cinere pada bulan Maret hingga September 2022 menunjukkan angka kepuasan pasien yang masih fluktuatif, yang artinya kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RS Puri Cinere masih ada yang kurang dari 80% sesuai Kepmenkes RI Nomor 129 Tahun 2008. Sebagai upaya menunjukkan adanya kebaruan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dapat dilihat berdasarkan lokasi penelitian yang berbeda (Noor, 2021). Dimana Rumah Sakit Puri Cinere merupakan rumah swasta tipe B yang memiliki jumlah tempat tidur sebanyak 158 dengan jumlah dokter spesialis sebanyak 86 dokter, memiliki jumlah perawat kedua terbanyak setelah RS Universitas Indonesia sebesar 305 perawat berdasarkan Profil Kesehatan Kota Depok Tahun 2021 (Dinkes, 2021). Selain itu Rumah Sakit Puri Cinere juga merupakan rumah sakit dengan akreditasi paripurna yang artinya RS Puri Cinere merupakan rumah sakit dengan penilaian tertinggi yang diberikan berdasarkan penilaian terhadap manajemen mutu dan keselamatan pasien yang diterapkan di rumah sakit. Jika dibandingkan dengan rumah sakit jantung diagram yang berada pada kecamatan cinere. Rumah Sakit Jantung Diagram juga merupakan rumah sakit swasta tipe B, namun jika ditinjau jumlah tempat tidur, jumlah dokter dan perawat masih berada jauh dibawah rumah sakit puri cinere sehingga peneliti tertarik menjadikan Rumah Sakit Puri Cinere sebagai tempat penelitian.

Dari uraian tersebut, maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian yang sesuai “Analisis Kualitas Mutu Pelayanan Radiologi terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Puri Cinere Tahun 2022”

I.2 Rumusan Masalah

Radiologi merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang menawarkan pemeriksaan rontgen dan memberikan hasil pemeriksaan berupa foto/gambar yang membantu dokter mendiagnosis pasien. Unit Radiologi Rumah Sakit Puri Cinere memiliki layanan unggulan seperti, Radiologi Umum, Rontgen Foto, Ultrasonografi (USG), CT-Scan Helical, Arteriografi, dan Fluoroskopi serta saat ini telah dibuka layanan unggulan lainnya yaitu, MSCT Scan (*Multi Slice Computed Tomography*). Kualitas pelayanan di Instalasi Radiologi RS Puri Cinere tentunya ada pro dan kontra, karena pada praktiknya setiap pasien memiliki perbedaan terhadap setiap pelayanan yang diberikan. Jika dilihat berdasarkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan penunjang instalasi radiologi memiliki tingkat kepuasan terendah dibandingkan dengan unit penunjang lainnya. Demikian rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan kualitas mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RS Puri Cinere.

I.3 Tujuan Penelitian

I.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara dimensi kualitas mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Puri Cinere 2022.

I.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.
- b. Menganalisis hubungan dimensi Keandalan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RS Puri Cinere 2022.
- c. Menganalisis hubungan dimensi Daya Tanggap terhadap kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RS Puri Cinere 2022.
- d. Menganalisis hubungan dimensi Jaminan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RS Puri Cinere 2022.
- e. Menganalisis hubungan dimensi Empati terhadap kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RS Puri Cinere 2022.

- f. Menganalisis hubungan Bukti Langsung terhadap kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RS Puri Cinere 2022.

I.4 Manfaat Penelitian

I.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menginformasikan konsep-konsep seperti literatur ilmiah dan pengetahuan tentang kualitas layanan serta kepuasan pasien.

I.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Studi ini diharapkan memberikan wawasan dan pengalaman dari berbagai aspek kesehatan melalui proses penelitian ini khususnya pada layanan di Instalasi Radiologi terkait dengan kualitas Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi RS Puri Cinere.

b. Bagi Akademis

Hasil penelitian hendaknya bisa dijadikan sebagai acuan kajian khususnya di bidang Administrasi Kebijakan Kesehatan. Semoga hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya.

c. Bagi Institusi Penelitian

Penelitian ini akan memberikan informasi dan referensi untuk mengkaji metode atau inisiatif untuk meningkatkan kualitas layanan radiologi RS Puri Cinere. Serta dapat digunakan sebagai referensi untuk membuat atau mengubah kebijakan sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan di Instalasi Radiologi RS Puri Cinere.

I.5 Ruang Lingkup

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan kualitas pelayanan radiologi dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RS Puri Cinere Tahun 2022. Survei akan dilakukan pada Oktober sampai selesai. Penelitian ini memakai desain analitik kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*, yang meliputi variabel independen kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati,

bukti langsung. Variabel dependen kepuasan pasien. metode pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari kuesioner yang diberikan kepada pasien di Instalasi Radiologi RS Puri Cinere.