

Laporan Penelitian

Hubungan antara kualitas pelayanan radiografi panoramik dengan tingkat kepuasan pasien: studi *cross-sectional*

Adam Eka Darmawan¹, Rini Widyaningrum^{2,4*}
Bambang Priyono^{3,4}, Lisdrianto Hanindriyo^{3,4}.

*Korespondensi:
rinihapsara@ugm.ac.id

¹Program Studi Profesi Dokter Gigi, Fakultas Kedokteran Gigi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia.

²Departemen Radiologi Dentomaksilofasial, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia.

³Departemen Ilmu Kedokteran Gigi Pencegahan dan Ilmu Kesehatan Gigi Masyarakat, Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia.

⁴Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Gadjah Mada Prof Soedomo, Yogyakarta, Indonesia

Submisi: 03 September 2023

Revisi : 28 September 2023

Penerimaan: 25 Oktober 2023

Publikasi Online: 31 Oktober 2023

DOI: [10.24198/pjdrs.v7i3.49745](https://doi.org/10.24198/pjdrs.v7i3.49745)

ABSTRAK

Pendahuluan: Kualitas pelayanan kesehatan berupa pelayanan medis atau non medis memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh harapan pasien terhadap suatu pelayanan serta perilaku petugas. Radiografi panoramik merupakan salah satu pemeriksaan penunjang diagnosis yang utama serta pelayanan radiografi dengan jumlah pasien terbanyak di instalasi radiologi, sehingga penelitian mengenai kualitas pelayanan dan hubungannya terhadap tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan untuk mewujudkan pelayanan yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan radiografi panoramik dengan tingkat kepuasan pasien. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Subjek penelitian 60 pasien yang melakukan pemeriksaan radiografi panoramik. Pengambilan data kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan dilakukan pada waktu yang sama secara langsung dengan menggunakan kuesioner tanpa melakukan intervensi terhadap subjek penelitian. Dari hasil uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner didapatkan 32 item pernyataan untuk mengukur kualitas pelayanan yang terbagi dalam lima aspek yaitu keandalan, jaminan, empati, daya tanggap, dan tampilan fisik serta 29 item pernyataan untuk mengukur tingkat kepuasan yang terbagi dalam enam aspek yaitu aksesibilitas, kesopanan, pelayanan, komunikasi, lingkungan fisik, dan teknik privasi. Kedua variabel penelitian tersebut diukur dengan skala likert dan kategori penilaian ditetapkan berdasarkan penilaian acuan patokan. Uji korelasi Spearman digunakan untuk menguji hipotesis adanya hubungan antara kualitas pelayanan radiografi panoramik dengan tingkat kepuasan pasien. **Hasil:** Hasil uji korelasi Spearman, terdapat hubungan yang signifikan ($p < 0,05$) dengan nilai koefisien korelasi 0,597 antara kualitas pelayanan radiografi panoramik dengan tingkat kepuasan pasien. **Simpulan:** Semakin tinggi kualitas pelayanan radiografi panoramik maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

KATA KUNCI: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, radiografi, panoramik.

Correlation between quality of service and patient satisfaction in panoramic radiography: an observational study

ABSTRACT

Introduction: The level of patient satisfaction is substantially influenced by the quality of medical and non-medical health services. It is also influenced by the patient's expectations for health care and the officers' behavior. Panoramic radiography is one of the main radiography services utilized to support diagnosis, with the highest number of patients in the radiology department, so it is necessary to study the quality of service and its relationship to the level of patient satisfaction to attain optimal results. This study aims to determine the relationship between the quality of panoramic radiography services and the level of patient satisfaction at the dental hospital of Universitas Gadjah Mada. **Methods:** Sixty outpatients undergoing panoramic radiography at our dental hospital served as participants in the study. Data on service quality and satisfaction levels was collected at the same time and directly from respondents using a questionnaire without intervening with the subjects. The validity and reliability test resulted in 32 statement items to measure service quality, which were divided into five aspects, such as reliability, assurance, empathy, responsiveness, and tangible, and additionally 29 items to measure patient satisfaction divided into six aspects, namely courtesy of radiology staff, the quality of radiological service, the existence of good communication with a service provider and desk worker, the physical environment, and the privacy technique. All variables were measured using a Likert scale, and the assessment category was determined based on a criterion-referenced standard. The Spearman correlation test was used to verify the relationship between service quality and the level of patient satisfaction. **Results:** Based on the results of the Spearman correlation test, there was a significant relationship ($p < 0.05$) with a correlation coefficient of 0.597 between service quality and patient satisfaction. **Conclusions:** The higher the quality of panoramic radiography services, the higher the level of patient satisfaction at the dental hospital of Universitas Gadjah Mada.

KEY WORDS: service quality, patient satisfaction, radiography, panoramic.

Sitasi: Darmawan AE, Widyaningrum R, Priyono B, Hanindriyo L. Hubungan antara kualitas pelayanan radiografi panoramik dengan tingkat kepuasan pasien: studi *cross-sectional*. Padjadjaran Journal of Dental Researchers and Students. 2023; 7(3): 283-290. DOI: [10.24198/pjdrs.v7i3.49745](https://doi.org/10.24198/pjdrs.v7i3.49745) Copyright: ©2023 by Padjadjaran Journal of Dental Researchers and Students. Submitted to Padjadjaran Journal of Dental Researchers and Students for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

PENDAHULUAN

Pelayanan radiologi merupakan pelayanan medis yang menggunakan seluruh modalitas energi radiasi untuk menunjang diagnosis dan terapi, termasuk teknik pencitraan dan penggunaan emisi radiasi sinar-X, radioaktif, ultrasonografi, dan radiofrekuensi. Pelayanan radiologi merupakan pelayanan yang memerlukan perhatian khusus sebab selain diperlukan dalam penegakan diagnosis, juga dapat mengakibatkan dampak berupa efek radiasi yang tidak diinginkan jika prosedur pemeriksaan radiografi tidak dilaksanakan dengan benar.¹ Mengacu pada Permenkes nomor 1014/MENKES/SK/XI/2008, pelayanan radiologi merupakan salah satu pelayanan yang difungsikan untuk membantu penegakan diagnosis dan penentuan tindakan yang tepat bagi pasien sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien.²

Radiografi panoramik, dikenal juga dengan istilah *pantomography*, adalah teknik pencitraan yang menghasilkan gambaran tunggal dari struktur wajah yang mencakup lengkung gigi maksila dan mandibula serta struktur pendukungnya. Radiografi panoramik berguna untuk mendukung penegakan diagnosis pada kasus yang membutuhkan citra dengan cakupan area rahang yang luas pada kasus trauma dan fraktur rahang, evaluasi lokasi molar ketiga, penyakit pada gigi atau tulang rahang, lesi, perkembangan dan erupsi gigi (terutama pada gigi bercampur), sisa gigi atau akar (pada pasien edentulous), nyeri *Temporomandibular Joint* (TMJ), serta anomali perkembangan yang melibatkan area oral dan kraniofasial. Radiografi panoramik sering digunakan sebagai evaluasi awal serta untuk membantu menentukan kebutuhan pencitraan lainnya. Radiografi panoramik juga digunakan untuk pasien yang tidak dapat menoleransi prosedur pemeriksaan radiografi intraoral.³

Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh kesembuhan pasien, namun terkait juga dengan sikap, pengetahuan, ketrampilan, komunikasi, informasi, sopan santun, ketepatan waktu dan daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan serta ketersediaan sarana penunjang yang baik.⁴ Tuntutan terhadap kualitas pelayanan kesehatan harus diantisipasi oleh penyedia layanan kesehatan dengan meningkatkan pemahaman dan keterampilan tenaga medis karena pelayanan berkualitas yang diterima oleh pasien berpengaruh terhadap minat pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan yang sama.^{5,6} Penilaian kualitas layanan harus dilakukan secara berkala pada pelayanan kesehatan. Penilaian kualitas pelayanan menggunakan kuesioner yang diisi oleh pasien telah tervalidasi sebagai metode penilaian kualitas pelayanan yang efektif.⁷ Penelitian mengenai kualitas pelayanan radiografi serta kaitannya dengan kepuasan pasien belum pernah dilakukan sebelumnya di instalasi radiologi kedokteran gigi ataupun di rumah sakit gigi dan mulut (RSGM) di Indonesia, khususnya pada pelayanan radiografi ekstraoral panoramik.

Faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah tingkat pengetahuan pasien terhadap pelayanan yang diharapkan (standar pelayanan) yang umumnya dibandingkan oleh pasien dengan pelayanan yang diterima. Selain itu, tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh umur, pendidikan, jenis kelamin, kepribadian, latar belakang budaya (suku), serta pengalaman masa lalu diri sendiri maupun orang lain.⁸ Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan radiografi panoramik dapat disebabkan oleh kurangnya ketepatan waktu selama pelayanan, penataan ruangan yang kurang rapi, instruksi petugas yang kurang jelas terkait prosedur pemeriksaan, lamanya waktu antrian untuk dilakukan pemeriksaan, biaya pemeriksaan maupun prosedur radiografi yang terpaksa dilakukan secara berulang.⁹ Kepuasan pasien berhubungan dengan kualitas komunikasi petugas yang memberikan pelayanan radiografi kedokteran gigi,¹⁰ namun belum diketahui apakah terdapat hubungan antara kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan radiografi panoramik. Studi mengenai kepuasan pasien sangat penting karena pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien akan sangat menentukan pada proses evaluasi dan penyusunan strategi pengembangan pelayanan kesehatan.¹¹

Berdasarkan data kunjungan pasien tahun 2022, radiografi panoramik merupakan jenis pelayanan radiografi dengan jumlah pasien terbanyak di instalasi radiologi Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) UGM Prof Soedomo. Radiografi merupakan salah satu pemeriksaan penunjang diagnosis yang utama di RSGM, sehingga penelitian mengenai kualitas pelayanan dan hubungannya terhadap tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan, sebagai pertimbangan untuk mewujudkan pelayanan yang optimal, khususnya di instalasi radiologi.^{10,12} Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan radiografi panoramik dengan tingkat kepuasan pasien.

METODE

Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan data variabel pengaruh dan variabel terpengaruh dilakukan pada waktu yang sama secara langsung dari subjek penelitian (responden) dengan menggunakan kuesioner, tanpa intervensi apapun. Pengumpulan data penelitian dilakukan pada bulan Januari dan Maret tahun 2023. Responden dipilih menggunakan teknik *accidental sampling* yang disesuaikan dengan kriteria inklusi penelitian. Penentuan jumlah responden dalam penelitian menggunakan rumus jumlah subjek untuk penelitian korelatif,¹² sehingga berdasarkan perhitungan tersebut maka jumlah responden minimal yang dibutuhkan dalam penelitian sebanyak 51 pasien. Pada penelitian ini, responden ditambah 15% dari responden minimal sehingga total responden yang dibutuhkan menjadi 60 pasien penerima layanan radiografi panoramik di RSGM UGM Prof. Soedomo. Pemilihan responden dilakukan dengan menerapkan beberapa kriteria inklusi, antarlain kesehatan umum pasien baik, umur pasien minimal 17 tahun, tingkat pendidikan pasien minimal Sekolah Dasar, dan pasien bersedia menjadi responden yang dibuktikan dengan persetujuan pada *informed consent*.

Kuesioner kualitas pelayanan diadaptasi dari kuesioner Parasuraman dkk dalam Gunawan dan Djati¹³ sedangkan kuesioner tingkat kepuasan pasien mengadaptasi kuesioner Mulisa dkk.¹¹ Menurut Parasuraman dkk dalam Gunawan dan Djati,¹³ pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan menggunakan metode *Service Quality* dengan melakukan penilaian terhadap keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), serta tampilan fisik (*tangible*).¹³ Kuesioner penelitian ini juga mengadaptasi Mulisa dkk.¹¹ untuk pengukuran kepuasan pasien yang ditinjau dari enam aspek yaitu aksesibilitas (*accessibility*), kesopanan (*courtesy of radiology staff*), pelayanan (*quality of radiological service*), komunikasi (*existence of good communication with service provider and desk worker*), lingkungan fisik (*physical environment*) dan teknik privasi (*privacy technique*).

Kuesioner untuk penilaian kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelayanan radiografi panoramik menggunakan skala *likert* (skor 1 sampai 5). Kuesioner untuk mengukur kualitas pelayanan berjumlah yang 32 item pernyataan yang terbagi dalam lima aspek kualitas pelayanan yaitu: keandalan, jaminan, empati, daya tanggap, dan tampilan fisik. Untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, digunakan 32 item pernyataan yang terbagi dalam lima aspek kepuasan pasien yaitu: aksesibilitas, kesopanan, pelayanan, komunikasi, lingkungan fisik dan teknik privasi. Penilaian kualitas pelayanan maupun tingkat kepuasan pasien menggunakan item pernyataan kuesioner yang *favorable* dan *unfavorable* dengan lima kategori pilihan jawaban untuk responden. Pernyataan responden yang bersifat *favorable* diberi skor minimal 1 (sangat tidak setuju) dan skor maksimal 5 (sangat setuju), sedangkan pernyataan bersifat *unfavorable* diberi skor minimal 1 (sangat setuju) dan skor maksimal 5 (sangat tidak setuju). Susunan kuesioner ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Susunan kuesioner berdasarkan aspek-aspek kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien

Aspek	Jenis Pernyataan	Nomor Item	Jumlah
Kualitas Pelayanan			
Keandalan	<i>Favorable</i>	1,2,3 dan 4	4
	<i>Unfavorable</i>	17,18,19 dan 20	4
Jaminan	<i>Favorable</i>	5,6,7,8 dan 9	5
	<i>Unfavorable</i>	21, 22, 23, 24 dan 25	5
Empati	<i>Favorable</i>	10 dan 11	2
	<i>Unfavorable</i>	26 dan 27	2
Daya tanggap	<i>Favorable</i>	12 dan 13	2
	<i>Unfavorable</i>	28 dan 29	2
Tampilan fisik	<i>Favorable</i>	14, 15 dan 16	3
	<i>Unfavorable</i>	30, 31 dan 32	3
Total Item Penilaian Kualitas Pelayanan			32
Tingkat Kepuasan Pasien			
Aksesibilitas	<i>Favorable</i>	1 dan 2	2
	<i>Unfavorable</i>	17 dan 18	2
Kesopanan	<i>Favorable</i>	3 dan 4	2
	<i>Unfavorable</i>	19 dan 20	2
Pelayanan	<i>Favorable</i>	5,6 dan 7	3
	<i>Unfavorable</i>	21,22 dan 23	3
Komunikasi	<i>Favorable</i>	8,9, 10, 11 dan 12	5
	<i>Unfavorable</i>	24,25, 26, 27 dan 28	5
Lingkungan Fisik	<i>Favorable</i>	13,14 dan 15	3
	<i>Unfavorable</i>	29, 30 dan 31	3
Teknik Privasi	<i>Favorable</i>	16	1
	<i>Unfavorable</i>	32	1
Total Item Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien			32

Kategori penilaian pada penelitian ini ditetapkan berdasarkan Penilaian Acuan Patokan (PAP) atau *Criterion-Referenced Standard*, yaitu cara pengukuran yang sebelumnya sudah ditentukan tolok ukurnya, sehingga dapat memperoleh hasil yang jelas tanpa membandingkan dengan standar lain. Metode PAP dapat dilakukan dengan membuat rentang skor yang diinterpretasikan sesuai kriteria pencapaian yang telah ditetapkan berdasarkan rentangan skor tertinggi dan skor terendah. Umumnya suatu skala penilaian menggunakan skala likert dengan rentang skor 3, 4 atau 5 yang diinterpretasikan dengan kategori sangat baik, baik, sedang, kurang dan sangat kurang,^{14,15} dengan menggunakan metode PAP, maka variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini dikategorikan menjadi lima tingkatan, yaitu 'sangat tidak baik' (skor 32-85), 'tidak baik' (skor 59-84), 'kurang baik' (skor 85-110), 'baik' (skor 111-136), dan 'sangat baik' (skor 137-160). Adapun variabel tingkat kepuasan juga dikategorikan menjadi lima tingkatan dengan mengacu pada PAP, yaitu 'sangat puas' (skor 131-160), 'puas' (skor 102-130), 'kurang puas' (73-101), 'tidak puas' (skor 44-72), dan 'sangat tidak puas' (skor 29-43).

Uji coba kuesioner dilakukan terhadap 25 orang pasien yang menjalani pemeriksaan radiografi panoramik di Instalasi Radiologi RSGM UGM Prof. Soedomo. Pasien diminta untuk mengisi kuesioner yang sudah disediakan. Kuesioner penelitian mencakup penilaian kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien radiografi kedokteran gigi. Item pernyataan kuesioner dinyatakan valid apabila nilai R hitung lebih besar dari R tabel (R tabel = 0,396). Sedangkan item pernyataan kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6.¹⁶

Hasil uji validitas dari 32 item pernyataan kuesioner kualitas pelayanan, seluruh pernyataan dinyatakan valid. Terdapat 8 item untuk aspek keandalan, 10 item untuk aspek jaminan, 4 item untuk aspek empati, 4 item untuk aspek daya tanggap, dan 6 item untuk aspek tampilan fisik. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, didapatkan hasil nilai Cronbach's Alpha yaitu 0,959 yang menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan kuesioner kualitas pelayanan pada uji coba kuesioner seluruhnya bersifat reliabel.

Hasil uji validitas dari 32 item pernyataan kuesioner tingkat kepuasan pasien menunjukkan 3 item pernyataan yang dinyatakan tidak valid (gugur) dan 29 item pernyataan yang dinyatakan valid. Item pertanyaan yang valid tersebut terdiri dari 3 item untuk aspek aksesibilitas, 4 item untuk aspek kesopanan, 6 item untuk aspek pelayanan, 9 item untuk aspek komunikasi, 6 item untuk aspek lingkungan fisik dan 1 item untuk aspek teknik privasi. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, didapatkan hasil nilai item yaitu 0,961 yang memiliki arti bahwa sebanyak 29 item

pernyataan kuesioner tingkat kepuasan pasien yang lolos uji validitas pada uji coba kuesioner seluruhnya bersifat reliabel.

HASIL

Karakteristik subjek pada penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan subjek. Data karakteristik subjek penelitian ini disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan

Variabel	Distribusi	n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	17	28,3
	Perempuan	43	71,7
Usia	17-26 tahun	45	75
	27-36 tahun	8	13,3
	37-46 tahun	3	5
	47-56 tahun	2	3,3
	> 57 tahun	2	3,3
Pendidikan Terakhir	SMP	4	6,7
	SMA/SMK	25	41,7
	D3	1	1,7
	S1	26	43,3
	S2	2	3,3
	S3	2	3,3
Pekerjaan	Pelajar	4	6,7
	Mahasiswa	26	43,3
	Belum Bekerja	5	8,3
	Ibu Rumah Tangga	6	10
	Karyawan Swasta	13	21,7
	Guru	2	3,3
	PNS	1	1,7
	Dosen	3	5

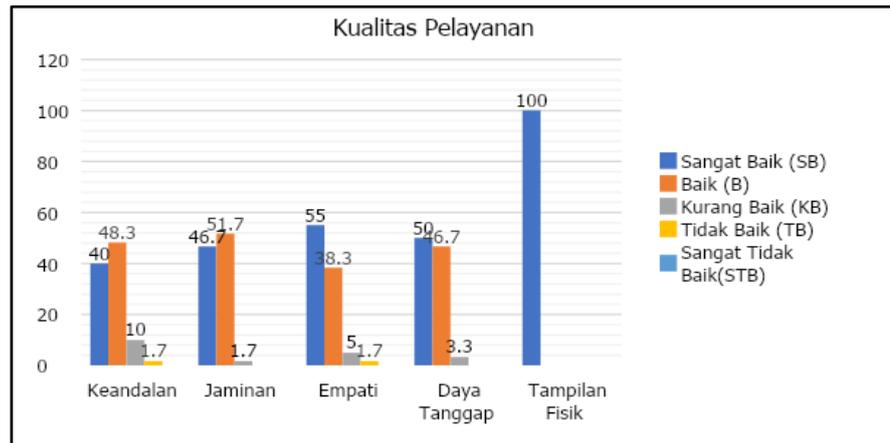
Tabel 2 memperlihatkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 43 orang (71,7%) lebih mendominasi dibandingkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 17 orang (28,3%). Berdasarkan usia, terlihat bahwa kelompok usia responden yang terbanyak adalah 17-26 tahun sebanyak 45 orang (75%), dengan usia termuda responden 17 tahun dan usia tertua responden yaitu 62 tahun. Data tingkat pendidikan terakhir pada Tabel 2 menunjukkan mayoritas responden berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 26 orang (43,3%). Jenis pekerjaan responden terbanyak adalah sebagai mahasiswa sebanyak 26 orang (43,3%).

Deskripsi Variabel Penelitian penilaian mengenai kualitas pelayanan radiologi panoramik di Instalasi Radiologi RSGM UGM Prof. Soedomo disajikan dalam Tabel 3 yang menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 36 orang (60%) menilai baik kualitas pelayanan radiografi panoramik di Instalasi Radiologi RSGM UGM Prof. Soedomo dan hanya 2 orang (3,3%) yang menyatakan kurang baik.

Tabel 3. Penilaian Responden mengenai Kualitas Pelayanan Radiografi Panoramik

Kategori	Interval Skor	n	%
Sangat Baik	137-160	22	36,7
Baik	111-136	36	60
Kurang Baik	85-110	2	3,3
Tidak Baik	59-84	0	0
Sangat Tidak Baik	32-85	0	0
Total		60	100

Hasil penilaian responden pada masing-masing aspek penilaian kualitas pelayanan yang ditinjau dari 5 aspek yaitu keandalan, jaminan, empati, daya tanggap, dan tampilan fisik disajikan pada Gambar 1. Hasil penelitian pada Gambar 1 menunjukkan bahwa semua aspek kualitas pelayanan didominasi penilaian sangat baik dan baik. Penilaian tertinggi yaitu pada aspek tampilan fisik yang mana seluruh responden (100%) menjawab 'sangat baik', meskipun demikian masih ada responden yang menilai 'kurang baik' untuk beberapa aspek kualitas pelayanan, yaitu aspek keandalan, jaminan, empati dan daya tanggap. Terdapat juga responden yang menilai tidak baik pada aspek keandalan dan empati.



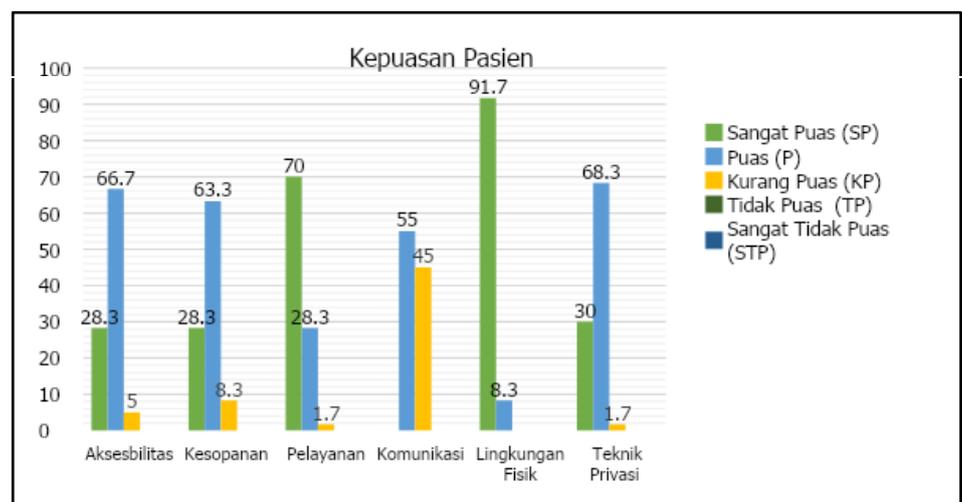
Gambar 1. Distribusi jawaban responden ditinjau dari aspek penilaian kualitas pelayanan

Penilaian mengenai tingkat kepuasan pasien radiografi panoramik di Instalasi Radiologi RSGM UGM Prof. Soedomo disajikan dalam Tabel 4. Tabel 4 menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sejumlah 49 orang (81,7%) merasa 'puas' terhadap pelayanan radiografi panoramik di Instalasi Radiologi RSGM UGM Prof. Soedomo dan hanya 1 orang (1,7%) yang merasa 'kurang puas'. Hasil penilaian responden pada masing-masing aspek penilaian kepuasan pasien yang ditinjau dari 6 aspek yaitu aksesibilitas, kesopanan, pelayanan, komunikasi, lingkungan fisik serta teknik privasi disajikan pada Gambar 2.

Tabel 4. Penilaian responden mengenai kualitas pelayanan radiografi panoramik

Kategori	Interval Skor	n	%
Sangat Puas	131-160	10	16,7
Puas	102-130	49	81,7
Kurang Puas	73-101	1	1,7
Tidak Puas	44-72	0	0
Sangat Tidak Puas	29-43	0	0
Total		60	100

Hasil penelitian pada Gambar 2 menunjukkan bahwa semua aspek kepuasan pasien didominasi penilaian 'sangat puas' dan 'puas'. Penilaian tertinggi yaitu pada aspek lingkungan fisik yang menunjukkan hampir seluruh responden (91,7%) menilai 'sangat puas', meskipun demikian masih ada responden yang menilai 'kurang puas' untuk beberapa aspek kepuasan pasien, yaitu aspek aksesibilitas, kesopanan, pelayanan, komunikasi dan teknik privasi. Uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan hasil uji normalitas kuesioner kualitas pelayanan dengan signifikansi ($p < 0,032$) sedangkan kuesioner kepuasan pasien memiliki nilai signifikansi ($p < 0,000$) sehingga kedua data pada penelitian ini tidak berdistribusi normal karena nilai signifikansi ($p < 0,05$). Oleh sebab itu, selanjutnya digunakan uji korelasi Spearman untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien radiografi panoramik. Pada uji korelasi Spearman didapatkan nilai signifikansi ($p < 0,001$) dengan nilai koefisien korelasi ($r = 0,597$) sehingga hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien radiografi panoramik menunjukkan korelasi positif atau searah dengan kekuatan korelasi kuat.



Gambar 2. Aspek penilaian kepuasan pasien

PEMBAHASAN

Tabel 2 menunjukkan karakteristik subjek penelitian. Mengacu pada Tabel 2, responden yang berjenis kelamin perempuan lebih mendominasi dibandingkan responden berjenis kelamin laki-laki. Perempuan memiliki angka kesakitan yang lebih tinggi daripada laki-laki sehingga perempuan membutuhkan lebih banyak pelayanan kesehatan.¹⁷ Karakteristik usia responden yang terbanyak adalah kelompok 17-26 tahun dan berpendidikan Sarjana (S1). Sedangkan karakteristik pekerjaan responden yang terbanyak adalah mahasiswa.

Data penelitian pada Tabel 4 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan radiografi panoramik di Instalasi Radiologi RSGM UGM Prof. Soedomo mayoritas dinilai 'baik' oleh 60% responden. Kualitas pelayanan bukan hanya berfokus pada hasil akhir, namun pelayanan di rumah sakit juga mencakup pelayanan yang nyaman, komunikasi dokter maupun petugas yang ramah dengan pasien, kualitas serta kuantitas alat medis yang tersedia, kualitas lingkungan yang baik serta biaya perawatan yang terjangkau.¹⁸ Hal ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan akan terpenuhi apabila proses pelayanan jasa dari petugas pelayanan kepada pasien sesuai dengan harapan pasien.¹³

Berdasarkan hasil penelitian pada Gambar 1, kualitas pelayanan ditinjau dari aspek keandalan dinilai 'baik' oleh mayoritas responden (48,3%). Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan radiografi panoramik di Instalasi radiologi tergolong pelayanan yang andal. Pelayanan yang andal menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada semua pasien relatif sama dan minim kesalahan.¹⁹ Berdasarkan Gambar 1, masih terdapat responden yang menilai 'kurang baik' dan 'tidak baik'. Hal tersebut dikarenakan ketidaksesuaian antara harapan dengan realita yang diterima sewaktu pasien mendapatkan pelayanan.¹³

Ditinjau dari aspek jaminan, data kualitas pelayanan pada Gambar 1 menunjukkan mayoritas responden menilai 'baik' (51,7%) sehingga pelayanan radiografi panoramik yang diberikan oleh petugas di Instalasi radiologi memberikan jaminan kepada pasien dari segi keamanan, keselamatan, perilaku petugas, kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki petugas.¹³ Adanya responden yang menilai aspek jaminan yang 'kurang baik' mungkin dikarenakan pasien ragu-ragu dan berfikir bahwa pelayanan radiografi memiliki potensi berbahaya dan berisiko.²⁰

Ditinjau dari aspek empati, kualitas pelayanan radiografi panoramik (Gambar 1) dinilai 'sangat baik' (55%) oleh mayoritas responden. Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan radiografi panoramik tergolong pelayanan yang disertai dengan perhatian yang terkait dengan perilaku petugas pelayanan yang memberikan perhatian tulus dalam memahami kondisi, keinginan dan kebutuhan pasien.¹⁹ Terdapat responden pelayanan radiografi panoramik yang menilai kualitas pelayanan dari aspek empati yang 'kurang baik' dan 'tidak baik' (Gambar 1). Hal tersebut mungkin dikarenakan pasien mengalami kesulitan dalam mengurus administrasi dan pembayaran biaya pelayanan.¹³

Ditinjau dari aspek daya tanggap, data kualitas pelayanan (Gambar 1) menunjukkan mayoritas responden menilai 'sangat baik' (50%), yang menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah memberikan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pasien dan sigap dalam menangani pelayanan administrasi.¹⁹ Adapun penilaian yang 'kurang baik' (3,3%) umumnya dikarenakan kesediaan dan sikap atau tata krama petugas pelayanan yang dinilai kurang dalam membantu pasien.^{13,20}

Ditinjau dari aspek tampilan fisik, data kualitas pelayanan (Gambar 1) menunjukkan 100% responden menilai 'sangat baik'. Tampilan fisik yang sangat baik mencakup penampilan petugas, fasilitas berupa alat yang digunakan untuk pelayanan, ruang pelayanan, fasilitas yang memadai, hingga kondisi bangunan.^{13,19}

Data penelitian pada Tabel 4 menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan radiografi panoramik di Instalasi Radiologi RSGM UGM Prof. Soedomo. Mengacu pada Tabel 4, mayoritas responden merasa 'puas' (81,7%), tetapi tingkat kepuasan pasien masih dapat ditingkatkan. Kepuasan pasien adalah hasil dari keseluruhan faktor yang terlibat dalam proses pelayanan. Cara berkomunikasi, tingkat pendidikan dan status sosial ekonomi merupakan faktor-faktor krusial yang harus diperhatikan dalam mengukur tingkat kepuasan. Faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien diantaranya rasa sakit atau depresi yang dialami pasien.^{21,22} Selain faktor-faktor kepuasan pasien tersebut, karakteristik pasien juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Karakteristik ialah ciri spesial yang dimiliki pasien, antara lain berupa umur, jenis kelamin, pendidikan, status kesehatan, pendapatan dan status perkawinan.²³

Berdasarkan data penelitian pada Gambar 2, kepuasan pasien radiografi panoramik di Instalasi radiologi, dapat dilihat dari enam aspek yaitu aksesibilitas, kesopanan, pelayanan, komunikasi, lingkungan fisik dan teknik privasi. Mengacu pada Gambar 2, mayoritas responden merasa 'puas' (66,7%) terhadap aspek aksesibilitas. Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan radiografi panoramik di Instalasi radiologi mudah diakses. Hal ini dikarenakan ruang pelayanan mudah ditemukan, sistem pelayanan relatif sederhana dan tidak bermasalah, serta terdapat kesesuaian jam operasional pelayanan radiologi.¹¹ Responden yang merasa 'kurang puas' kemungkinan dikarenakan merasa tidak nyaman dan kesulitan mencari ruang instalasi radiologi. Aksesibilitas umumnya digunakan untuk mengukur kenyamanan atau kemudahan dalam menemukan suatu lokasi.²⁴

Mayoritas responden merasa 'puas' (63,3%) terhadap aspek kesopanan petugas (Gambar 2). Data tersebut menunjukkan bahwa petugas pelayanan radiografi panoramik di Instalasi radiologi memiliki tingkat kesopanan yang baik. Hal ini dikarenakan petugas selalu siap membantu dan berperilaku sopan dalam memberikan pelayanan.¹¹ Responden yang menyatakan kurang puas kemungkinan terkait dengan sikap petugas pelayanan berbeda dalam menghadapi kondisi kunjungan ramai dan sepi. Perilaku sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan akan mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.²⁵

Ditinjau dari aspek pelayanan, mayoritas responden (70%) merasa 'sangat puas' (Gambar 2), yang menunjukkan bahwa petugas pelayanan memiliki kompetensi yang baik, alat pemeriksaan yang digunakan aman dan modern.¹¹ Adanya responden yang merasa kurang puas mungkin dikarenakan pasien meragukan tindakan yang dilakukan petugas pelayanan. Kemampuan petugas dalam melayani pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien.²⁶

Ditinjau dari aspek komunikasi, mayoritas responden merasa 'puas' (55%) dan sisanya (45 %) menilai 'kurang puas' (Gambar 2). Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan radiografi panoramik di Instalasi radiologi memiliki kualitas komunikasi yang cukup baik namun masih perlu ditingkatkan. Petugas pelayanan harus memberikan informasi dan instruksi yang jelas selama pemeriksaan.¹¹ Responden yang merasa kurang puas mungkin dikarenakan petugas tidak melakukan komunikasi nonverbal dengan baik. Komunikasi nonverbal sering kurang diperhatikan namun komunikasi nonverbal berpengaruh besar dalam pelayanan.²⁷

Berdasarkan Gambar 2, mayoritas responden merasa 'sangat puas' (91,7%) terhadap aspek lingkungan fisik. Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan radiografi panoramik di Instalasi radiologi memiliki fasilitas yang baik, berupa ruang tunggu yang nyaman, ruang pemeriksaan radiologi yang diberi label dengan tanda peringatan radiasi dan tanda arah ruang pemeriksaan yang jelas.¹¹

Ditinjau dari aspek teknik privasi, menunjukkan mayoritas responden (68,3%) merasa 'puas' (Gambar 2). Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan radiografi panoramik di Instalasi radiologi memiliki ruang privasi yang baik. Sarana penunjang privasi yang baik antara lain berupa toilet yang bersih untuk wanita ataupun pria.¹¹

Data uji statistik menunjukkan bahwa hipotesis pada penelitian ini terbukti benar, yaitu semakin tinggi kualitas pelayanan radiografi panoramik maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien di Instalasi Radiologi. Keandalan, jaminan, empati, daya tanggap, dan tampilan fisik yang baik dari penyedia pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang akan menimbulkan kepuasan pasien.²⁸ Hasil penelitian ini memperkuat penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan.²⁹

Semakin baik keandalan petugas dalam memberikan pelayanan maka semakin puas pasien yang menerima pelayanan. Jaminan pelayanan yang baik, empati berupa perhatian yang tulus yang diberikan petugas kepada pasien akan memberikan kepuasan bagi pasien.⁹ Selain itu, daya tanggap yang meliputi kesiapan dan kecepatan petugas dalam membantu dan menangani keluhan pasien akan membuat pasien merasa diperhatikan dan dihargai sehingga pasien akan puas. Semakin baik tampilan fisik juga membuat pasien merasa puas.

Hasil penelitian ini bersesuaian dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan adanya hubungan yang signifikan antara keandalan, jaminan, empati, daya tanggap, dan tampilan fisik dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Tengku Rafi'an *et al.*,²⁸ Sejalan juga dengan penelitian lain yang menyatakan hal yang sama bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau.⁹

Berdasarkan data penelitian ini, ditemukan bahwa mayoritas responden (pasien) menilai 'baik' dan merasa 'puas' terhadap pelayanan radiografi panoramik di Instalasi Radiologi. Masih terdapat aspek kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien yang dapat ditingkatkan, khususnya pada aspek keandalan dan aspek komunikasi. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan radiografi panoramik maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSGM UGM Prof. Soedomo.¹⁰

Penelitian ini terdapat beberapa kelemahan. Pertama, sampel penelitian relatif sedikit. Kedua, responden pada penelitian ini dibatasi pasien yang melakukan pemeriksaan radiografi panoramik, sedangkan masih banyak jenis pelayanan yang dilakukan di instalasi radiologi RSGM UGM Prof. Soedomo, sehingga penelitian lebih lanjut diperlukan untuk melihat gambaran kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara lebih detail.

SIMPULAN

Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan radiografi panoramik maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien di Instalasi Radiologi.

Ucapan Terimakasih Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh responden serta petugas di instalasi radiologi RSGM UGM Prof Soedomo yang telah membantu penelitian ini.

Kontribusi Penulis: Konseptualisasi, AED, RW dan BP; metodologi, AED, RW, BP dan LH; perangkat lunak, AED; validasi, RW, BP dan LH; analisis formal, AED; investigasi, AED; sumber daya, AED; kurasi data, AED; penulisan penyusunan draft awal, AED.; penulisan tinjauan dan penyuntingan, RW; visualisasi, AED; supervisi, RW, BP dan LH; administrasi proyek, AED dan RW; perolehan pendanaan, AED. Semua penulis telah membaca dan menyetujui versi naskah yang diterbitkan.

Pendanaan: Penelitian ini tidak mendapatkan dukungan dana dari instansi tertentu.

Persetujuan Etik: Penelitian ini telah dikaji dan disetujui oleh unit etika dan advokasi Fakultas Kedokteran Gigi – RSGM UGM Prof Soedomo Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dengan surat keterangan laik etik penelitian Nomor 215/KE/FGK-UGM/EC/2022.

Pernyataan Ketersediaan Data: Ketersediaan data penelitian akan diberikan seijin semua peneliti melalui email korespondensi dengan memperhatikan etika penelitian.

Konflik Kepentingan: Seluruh penulis menyatakan tidak ada konflik kepentingan terkait publikasi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyati Y, Sugijarti S, Mahfudhoh D. Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Foto Thorax dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Instalasi Radiologi. *Health Care Media*. 2019;3(6):19–23.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan tentang Pelayanan Radiologi Klinik. 2020 p.3.
- White SC, Pharaoh MJ. *Oral Radiology: Principles and Interpretation*. 7th ed. Missouri: Elsevier; 2014. p.166,168
- Setiawan MD, Fauziah F, Edriani M, Gurning FP. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A Systematic Review). *J Pend Tambusai*. Cetakan I. 2022; 6(2): 12869–73. DOI: [10.31004/iptam.v6i2.4456](https://doi.org/10.31004/iptam.v6i2.4456)
- Shabbir A, Malik SA, Malik SA. Measuring Patients' Healthcare Service Quality Perceptions, Satisfaction, and Loyalty in Public and Private Sector Hospitals in Pakistan. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 2016; 33(5): 1–29. DOI: [10.1108/IJORM-06-2014-0074](https://doi.org/10.1108/IJORM-06-2014-0074)
- Park G wan, Kim Y, Park K, Agarwal A. Patient-Centric Quality Assessment Framework for Healthcare Services. *Technol Forecast Soc Change*. 2016; 113(B): 468–74. DOI: [10.1016/j.techfore.2016.07.012](https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.07.012)
- Sitaraman P, Shanmugasundaram K, Muthukrishnan A. Assessment of Service Quality in Special Care Dentistry Department Using SERVQUAL Model. *J Indian Academy Oral Med Radiology*. 2020; 32(3): 209–15. DOI: [10.4103/jiaomr.jiaomr.69.20](https://doi.org/10.4103/jiaomr.jiaomr.69.20)
- Meilasari W, Suwindere W, Polii H. Tingkat Kepuasan Pasien Dewasa pada Pelayanan Radiografi Panoramik di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha. *Padj J Dent Res Stud*. 2018; 2(2): 87–94. DOI: [10.24198/pjdrs.v2i2.22511](https://doi.org/10.24198/pjdrs.v2i2.22511)
- Akbar F, Manurung K, Ketaren O, Tarigan FL. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan Tahun 2021. *Prepotif: J Kes Masyarakat*. 2022; 6(1): 621–32. DOI: [10.31004/prepotif.v6i1.3554](https://doi.org/10.31004/prepotif.v6i1.3554)
- Simatupang K, Suryani IR, Widyaningrum R, Amalia R. Kualitas Komunikasi dan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Radiografi Kedokteran Gigi RSGM Prof. Soedomo. *Maj Ked Gigi Ind*. 2017; 3(1): 35–42. DOI: [10.22146/majkedgiind.13201](https://doi.org/10.22146/majkedgiind.13201)
- Mulisa T, Tessema F, Merga H. Patients' Satisfaction Towards Radiological Service and Associated Factors in Hawassa University Teaching and Referral Hospital, Southern Ethiopia. *BMC Health Serv Res*. 2017; 17(1): 1–11. DOI: [10.1186/s12913-017-2384-z](https://doi.org/10.1186/s12913-017-2384-z)
- Dahlan MS. *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. edisi 3. Jakarta: Salemba Medika; 2010. p.76–77
- Gunawan K, Djati SP. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali). *J Manaj Kewirausahaan*. 2011; 13(1): 32–9.

14. Alfath K. Teknik Pengolahan Hasil Asesmen: Teknik Pengolahan dengan Menggunakan Pendekatan Acuan Norma (PAN) dan Pendekatan Acuan Patokan (PAP). Al-Manar: J Komunika Pend Islam. 2019; 8(1): 1–28. DOI: [10.36668/jal.v8i1.105](https://doi.org/10.36668/jal.v8i1.105)
15. Riinawati. Pengantar Evaluasi Pendidikan. Yogyakarta: Thema Publishing; 2021. p.110,112
16. Alfian R, Putra AMP. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Medication Adherence Report Scale (MARS) terhadap Pasien Diabetes Mellitus. J Ilmiah Ibnu Sina. 2017; 2(2): 176–83.
17. Habibi AH, Hakim FH, Azizi FS. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. J JKFT. 2019; 4(2): 11–21. DOI: [10.31000/jkft.v4i2.2411](https://doi.org/10.31000/jkft.v4i2.2411)
18. Jenita. Kualitas Pelayanan pada Bisnis Rumah Sakit. Maqdis: J Kajian Ekonomi Islam. 2016; 1(2): 151–69. DOI: [10.15548/maqdis.v1i2.43](https://doi.org/10.15548/maqdis.v1i2.43)
19. Khasanah I, Pertiwi OD. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. J Ilmiah Aset. 2010; 12(2): 117–24.
20. Maryana, Christiany M. Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. Citra Delima Sci J Citra Inter Institute. 2022; 5(2): 105–12. DOI: [10.33862/citradelima.v5i2.262](https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262)
21. Morris BJ, Jahangir AA, Sethi MK. Patient Satisfaction: an Emerging Health Policy Issue. J Americ Acad Orthopaedic Surg. 2013; 9(1): 1–5.
22. Quon EC, McGrath JJ. Community, Family, and Subjective Socioeconomic Status: Relative Status and Adolescent Health. Health Psychology. 2015; 34(6):591. DOI: [10.1037/hea0000135](https://doi.org/10.1037/hea0000135).
23. Hidayati AN, Suryawati C, Sriatmi A. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. J Kes Mas (Undip). 2014; 2(1): 9–14. DOI: [10.14710/jkm.v2i1.6367](https://doi.org/10.14710/jkm.v2i1.6367)
24. Prasojo A. Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Aksesibilitas terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri. Simki-Economic. 2017; 1(11): 2–6.
25. Rezanda MAF. Pengaruh Aspek Fisik, Realibilitas, Interaksi Personal, Pemecahan Masalah, dan Kebijakan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Dustira). Idea: J Humaniora. 2019; 2(1): 32–40. DOI: [10.29313/idea.v0i0.4184](https://doi.org/10.29313/idea.v0i0.4184)
26. Elvina E. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Putri Hijau tahun 2017. Jurnal Ilmiah Kesehatan. 2018; 17(01): 27–32. DOI: [10.33221/jikes.v17i01.270](https://doi.org/10.33221/jikes.v17i01.270)
27. Soemaryo P, Kasmawati K, Abdullah R. Pengaruh Komunikasi, Fasilitas, dan Jaminan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Ralla Kabupaten Barru. Bata Ilyas Educational Management Review. 2021; 1(2): 104. DOI: [10.37531/biemr.v1i2.104](https://doi.org/10.37531/biemr.v1i2.104)
28. Efendi AS. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi RSUD Tengku Raff'an Siak Sri Indrapura. Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia. 2017; 4(1): 15–9. DOI: [10.20527/jpkmi.v4i1.3429](https://doi.org/10.20527/jpkmi.v4i1.3429)
29. Papanikolaou V, Zygariis S. Service Quality Perceptions in Primary Health Care Centres in Greece. Health expectations. 2014; 17(2): 197–207. DOI: [10.1111/j.1369-7625.2011.00747.x](https://doi.org/10.1111/j.1369-7625.2011.00747.x).