

Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Unit Kedokteran Nuklir Instalasi Radiologi RSUP Dr. Kariadi Semarang

Nopriwan, Septo Pawelas Arso**, Nurjazuli Nurjazuli***

**RSUP. Dr. Kariadi Semarang*

***Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro*

email : nopriwanone@gmail.com

ABSTRACT

The form of excellent service quality is often discussed in previous studies, including through indicators; tangibles, responsiveness, assurance, empathy and reliability. In this study, the service quality variable used is different from previous studies, namely using the Kennedy & Young theory, which uses indicators; availability, responsiveness, convenience and on time. The purpose of the study was to analyze the effect of patient perceptions of service quality on outpatient satisfaction of the nuclear medicine unit at the radiology installation of RSUP Dr. Kariadi Semarang. This type of research is observational with a quantitative approach, namely research that intends to test hypotheses. The research analysis unit is an outpatient who comes to get services from the nuclear medicine unit at the radiology installation of RSUP Dr. Kariadi Semarang in February 2022, as many as 314 patients, a sample size of 86 respondents was taken through simple random sampling.

The results show that: the service quality variable affects the overall satisfaction variable, with an R^2 value of 0.389. The service quality variable has an effect on the expectation variable with an R^2 value of 0.456. The service quality variable affects the experience variable with an R^2 value of 0.454. The conclusion of this study is

that the service quality variable has a positive effect on patient satisfaction in the Outpatient Nuclear Medicine Unit, Radiology Installation, Dr. Kariadi Semarang.

Keywords: *Service Quality and Outpatient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari para pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien). Profesionalisme petugas, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien dapat sebagai cerminan kualitas pelayanan dari suatu rumah sakit. Salah satu tolak ukur kepuasan pasien ialah pelayanan kesehatan yang bermutu, pelayanan kesehatan yang bermutu diharapkan dapat memberikan kepuasan terhadap pasien serta niat untuk kembali berkunjung pasien tinggi. RSUP Dr. Kariadi Semarang sebagai rumah sakit pemerintah terbesar di Provinsi Jawa Tengah dan merupakan salah satu sarana kesehatan yang siap memberikan pelayanan kepada pasien. RSUP Dr. Kariadi Semarang tidak beroperasi sendiri tetapi bersama dengan rumah sakit lain, sehingga dalam perkembangannya senantiasa mendapatkan rujukan pasien dari rumah sakit sekitarnya dan wilayah Jawa Tengah.

Kedokteran nuklir merupakan salah satu unit dari instalasi radiologi selain radiodiagnostik dan radioterapi. Pelayanan dalam kedokteran nuklir adalah pelayanan spesialisik pada medik rawat jalan dan rawat inap serta penunjang medik rawat jalan dan rawat inap. Pelayanan rawat jalan dilaksanakan di instalasi rawat jalan Merpati, Garuda, Kasuari dan Radiologi, sedangkan rawat inap dilakukan di instalasi Elang, Garuda, Rajawali, Murai, Kepodang, Kutilang dan Merak.

Adapun upaya-upaya yang dilakukan pihak manajemen RSUP Dr. Kariadi Semarang dalam menjaga kualitas mutu pelayanan kedokteran nuklir rawat jalan sudah ditempuh dengan beberapa langkah konkrit yaitu dengan melaksanakan pelatihan dan simulasi pelayanan prima, melengkapi fasilitas peralatan kedokteran nuklir, melaksanakan *maintenance* peralatan kedokteran nuklir secara rutin dan melakukan kalibrasi terjadwal, melaksanakan standarisasi berdasar pedoman *assessment* akreditasi, melakukan *marketing mix* dan promosi melalui media serta penentuan tarif diagnostik tidak berbeda jauh dengan rumah sakit lainnya.

Meskipun telah dilakukan beberapa upaya konkrit sebagaimana di atas, pada kenyataannya masih ditemui beberapa keluhan yang berhubungan dengan kualitas mutu pelayanan terkait kepuasan pasien rawat jalan di Unit Kedokteran Nuklir Instalasi Radiologi RSUP Dr. Kariadi Semarang. Hal ini berkaitan dengan indikator mutu kepuasan pasien radiologi rata-rata masih < 80%, dimana kepuasan pasien menurut Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang ditetapkan melalui Kepmenkes adalah 80%.¹ Hasil observasi selama 6 (enam) bulan terakhir mengenai kepuasan pasien pada Instalasi Radiologi RSUP Dr. Kariadi Semarang memperlihatkan tingkat kepuasan pasien sebesar 78,37%, dan masih berada dibawah Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sebagaimana ditetapkan Kepmenkes yaitu 80%. Hasil observasi inilah yang memberikan inspirasi peneliti untuk melakukan kajian terhadap kepuasan pasien, yaitu apakah rendahnya kepuasan pasien

tersebut dipengaruhi oleh variabel mutu pelayanan yang masih berada dibawah standard.

Menurut Kennedy and Young dalam Bustami, menyatakan bahwa dimensi mutu yang membentuk kualitas pelayanan yang dapat diberlakukan untuk berbagai jenis organisasi penghasil jasa, antara lain: keberadaan (*availability*), ketanggapan (*responsiveness*), kenyamanan (*convenience*) dan tepat waktu (*timeliness*).² Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sardiawan didapatkan hasil yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi mutu pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada poliklinik rawat jalan pasien JKN di Rumah Sakit Siloam Bali.³ Penelitian yang dilakukan Annisa, didapatkan hasil terdapat hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit TK. IV Madiun Tahun 2017.⁴ Penelitian yang dilakukan oleh Mukti *et al*, didapatkan hasil bahwa ada pengaruh dimensi kompetensi teknis terhadap kepuasan pasien, ada pengaruh dimensi ketepatan waktu terhadap kepuasan pasien dan ada pengaruh dimensi hubungan antar manusia terhadap kepuasan pasien.⁵ Satoto dalam tesisnya menemukan bahwa variabel mutu yang terdapat hubungan dengan kepuasan pasien USG Radiodiagnostik *Private Paviliun Garuda* adalah *tangible* pelayanan, *assurance* pelayanan, *responsiveness* pelayanan, *empaty* pelayanan.⁶ Ahmed dalam studinya memperlihatkan bahwa kesopanan karyawan, privasi pemeriksaan dan jaminan kerahasiaan perawatan mencetak skor rata-rata kepuasan tertinggi.⁷ Dalam studinya Wahed menyimpulkan bahwa kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan Radiologi adalah 75%.⁸

Teori utama dalam penelitian ini adalah dari Kennedy & Young dalam Supranto yang menyatakan bahwa dimensi mutu yang membentuk kualitas pelayanan yang dapat diberlakukan untuk berbagai jenis organisasi penghasil jasa, antara lain: keberadaan (*availability*), ketanggapan (*responsiveness*), kenyamanan (*convenience*) tepat waktu (*timeliness*).⁹ Penelitian yang akan dilakukan juga memiliki kesamaan

dengan penelitian yang dilakukan oleh Sudibyo.¹⁰ Pada penelitiannya didapatkan hasil terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Penggunaan *grand theory* kualitas pelayanan ini berbeda dengan penggunaan konsep dan teori yang umum dipakai oleh peneliti terdahulu yang umumnya menggunakan teori kepuasan pelanggan dari Parasuraman, yang membagi menjadi 5 (lima) dimensi, yaitu; *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *reliability*.¹¹ Harapan peneliti adalah apakah dengan menggunakan *grand theory* yang berbeda akan mampu menghasilkan temuan penelitian yang berbeda atau tetap sama. Hal inilah yang menarik untuk dikaji secara inferensial.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian tentang “Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Unit Kedokteran Nuklir Instalasi Radiologi RSUP Dr. Kariadi Semarang”. Mengacu pada uraian diatas, pokok permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah: “Apakah ada pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Unit Kedokteran Nuklir Instalasi Radiologi RSUP Dr. Kariadi Semarang”?. Dengan melakukan penilaian terhadap empat indikator kualitas pelayanan tersebut maka akan dapat melihat bagaimana kepuasan (*overall satisfaction*, *expectation*, *experience*) pasien Rawat Jalan Unit Kedokteran Nuklir Instalasi Radiologi RSUP Dr. Kariadi Semarang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah observasional dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini tergolong penelitian *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Pebruari 2022 di Unit Kedokteran Nuklir Instalasi Radiologi RSUP Dr. Kariadi Semarang. Populasi penelitian ini sebanyak 314 pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan di Unit Kedokteran Nuklir Instalasi Radiologi RSUP Dr. Kariadi Semarang. Setelah dilakukan perhitungan rumus *sample size* dari Yamane ditemukan ukuran sampel

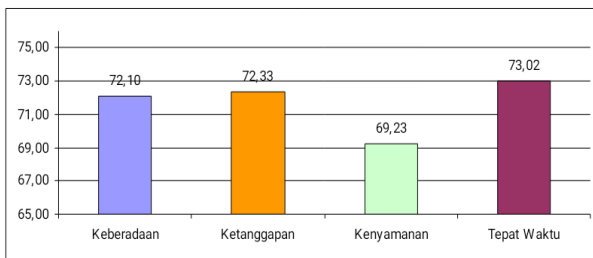
sebesar 86 orang responden. Teknik penentuan sampel dilakukan dengan teknik *consecutive sampling*. Pada penelitian ini terdapat kriteria inklusi untuk calon responden, diantaranya ialah usia 17 tahun ke atas, mampu membaca dan menjawab pertanyaan penelitian, bersedia diwawancarai dan sudah pernah periksa di Unit Kedokteran Nuklir Instalasi Radiologi.

Terdapat dua variabel dalam penelitian ini yaitu, variabel laten eksogen atau variabel bebas dan variabel laten endogen atau variabel terikat. Variabel laten eksogen/bebas dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien dengan indikator kualitas pelayanan dalam dimensi mutu keberadaan (*availability*), ketanggapan (*responsiveness*), kenyamanan (*convenience*) dan tepat waktu (*timeliness*), sedangkan untuk variabel laten endogen/terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien dengan indikator tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian produk dan pelayanan yang ditawarkan dengan harapan pelanggan (*expectation*), tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan institusi (*experience*).

Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian berbentuk kuesioner terstruktur dengan item pertanyaan. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas (uji t) uji reliabilitas (uji AVE). setelah instrumen dinyatakan lolos uji instrumen dilakukan pengujian asumsi klasik, yang meliputi uji normalitas, multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Apabila formula hasil perhitungan SEM tersebut lolos uji instrumen data dan uji asumsi klasik, maka baru bisa dilakukan pengujian hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan uraian mengenai indikator dari kualitas pelayanan, maka keempat indikator ukuran dapat dideskripsikan sebagai berikut.



Gambar 1. Capaian dari Keempat Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.

Mengacu pada gambar 1 diatas, maka dapat diketahui bahwa dari keempat indikator variabel kualitas pelayanan, maka indikator tepat waktu (*timeliness*) yang paling menonjol dengan indeks rata-rata sebesar 73,02. Urutan kedua adalah indikator ketanggapan dengan indeks rata-rata sebesar 72,33, indikator keberadaan dengan indeks rata-rata sebesar 72,10 dan paling rendah adalah indikator kenyamanan, yaitu dengan indeks rata-rata sebesar 69,23.

Dari indikator keberadaan (*availability*) didapatkan hasil dengan nilai indeks yang sedang yaitu sebesar 72,10. Dari 3 pertanyaan pada indikator keberadaan, hasil yang terendah ialah jadwal antrian pemeriksaan cepat ≤ 3 hari, dan pemeriksaan dilakukan pada hari dan jam kerja, Senin sampai Jumat jam 07.00-15.30 WIB. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat pasien yang mengeluhkan mereka harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan, hal tersebut terjadi karena alat yang dimiliki oleh Unit Kedokteran Nuklir Instalasi Radiologi RSUP Dr. Kariadi Semarang masih kurang. Indeks persepsi responden terhadap kualitas pelayanan pada indikator ketanggapan (*responsiveness*) dari hasil rata-rata didapatkan nilai indeks yang sedang yaitu sebesar 71,33. Hasil ini menunjukkan bahwa pada petugas penunjang, petugas administrasi dan petugas medis telah memberikan pelayanan yang cukup baik. Para petugas cukup tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap daya tanggap (*responsiveness*) maka kepuasan

pasien akan semakin tinggi. Jika persepsi pasien terhadap daya tanggap (*responsiveness*) buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah.¹² Untuk mempertahankan sekaligus meningkatkan dari indikator ketanggapan, instansi dapat memberikan pelatihan terkait indikator tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Nofiyadi didapatkan hasil pelatihan pelayanan prima dapat meningkatkan kepuasan pasien yang dilihat dari sikap petugas dalam melayani pasien.¹³

Pada indikator kenyamanan (*convenience*) didapatkan hasil sebesar 69,23. Hasil tersebut dilihat dari petugas administrasi dan petugas medis telah bersikap ramah kepada para pasien dan ruang tunggu sebelum dan setelah pemberian radiofarmaka yang nyaman. Untuk meningkatkan indikator kenyamanan, petugas di Unit Kedokteran Nuklir dapat mengikuti pelatihan pelayanan prima.¹³

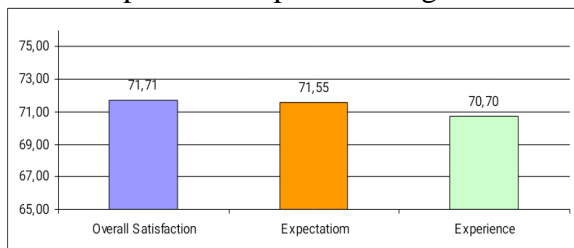
Wijono mengatakan bahwa pasien sering merasa tidak puas dan menganggap pelayanan rumah sakit kurang bermutu oleh hal-hal yang tidak langsung berhubungan dengan pelayanan terhadap penyakit yang diderita, seperti ruang tunggu.¹⁴ Ruang tunggu harus memenuhi standar-standar rumah sakit antara lain: ruang tunggu yang nyaman, tenang, fasilitas yang memadai misalnya televisi, kursi, air minum, majalah, musik dan sebagainya.¹⁵ Hal ini juga didukung oleh penelitian Rijadi yang menyatakan bahwa pasien atau keluarganya cenderung untuk menilai rumah sakit berdasarkan lingkungan fisik yang mereka lihat, seperti ruang tunggu yang nyaman.¹⁶

Kualitas pelayanan pada indikator tepat waktu (*timeliness*) dari hasil penelitian didapatkan hasil dengan nilai indeks rata-rata yang sedang yaitu sebesar 73,02. Beberapa responden memiliki keluhan terkait indikator tepat waktu ini, seperti tidak diduplikasinya hasil pemeriksaan dalam waktu 1x24 jam. Hal ini diakibatkan oleh keterbatasan jumlah dokter yang tersedia di Unit Kedokteran Nuklir Instalasi Radiologi RSUP Dr. Kariadi Semarang. Dengan adanya tambahan dokter yang bekerja dapat melakukan pembacaan hasil pemeriksaan tepat waktu sesuai

indikator mutu pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marpaung Bintangahala yang menunjukkan bahwa ada pengaruh antara persepsi pasien tentang ketepatan waktu pelayanan dokter dengan loyalitas pasien.¹⁷

Fenomena diatas sekaligus memberikan arahan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan di Unit Kedokteran Nuklir RSUP Dr. Kariadi Semarang Tahun 2022 dimasa mendatang seyogyanya mengacu pada indeks rata-rata diatas, mulai dari prioritas utama, yaitu indikator tepat waktu (*timeliness*), indikator ketanggapan (*responsiveness*), keberadaan (*availability*) dan terakhir indikator kenyamanan (*convenience*).

Dari uraian mengenai indikator dari kepuasan pasien diatas, maka ketiga indikator ukuran dapat dideskripsikan sebagai berikut.



Gambar 2. Capaian dari Ketiga Indikator Variabel Kepuasan Pasien.

Mengacu pada gambar 2 diatas, maka dapat diketahui bahwa dari ketiga indikator dari variabel kepuasan pasien, maka indikator *overall satisfaction* yang paling menonjol dengan indeks rata-rata sebesar 71,71. Selanjutnya diurutan kedua adalah indikator *expectation* dengan indeks rata-rata sebesar 71,55, dan paling rendah adalah indikator *experience*, yaitu dengan indeks rata-rata sebesar 70,70.

Fenomena diatas sekaligus memberikan arahan bahwa upaya peningkatan kepuasan pasien, disamping salah satunya ialah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, namun secara internal dapat dilakukan dengan *men-trigger* ketiga indikator kepuasan pasien, dengan penekanan prioritas pada indikator yang paling menonjol, mulai dari prioritas utama, yaitu indikator *overall satisfaction*, *expectation* dan terakhir indikator *experience*.

Hubungan Variabel Bebas dengan Kepuasan

1. Pengaruh variabel *availability*, *responsiveness*, *convenience* dan *timeliness* terhadap *overall satisfaction*.

Tabel 1. Besaran Pengaruh Nilai Koefesien Parameter *Estimate* Variabel Penelitian Terhadap Kepuasan Secara Keseluruhan.

	<i>original sample estimate</i>	<i>mean of subsamples</i>	<i>Standard deviation</i>	<i>T-Statistic</i>
<i>availability</i> -> <i>puas_overl</i>	0.469	0.526	0.186	2.526
<i>responsv</i> -> <i>puas_overl</i>	0.018	0.091	0.211	0.085
<i>Conven</i> -> <i>puas_overl</i>	0.276	0.225	0.132	2.090
<i>Timeline</i> -> <i>puas_overl</i>	-0.048	-0.107	0.192	0.251

Dari tabel diatas, terdapat 2 (dua) variabel yang signifikan yaitu *availability* dan *convenience* karena nilai $t > 1,96$. Sedangkan *responsiveness* dan *timeliness* tidak berpengaruh terhadap *overall satisfaction* karena nilai $t < 1,96$. Nilai R^2 sebesar 0,389, atau 38,9% variasi yang terjadi pada variabel *overall satisfaction* disebabkan pengaruh *availability*, *responsiveness*, *convenience*, dan *timeliness*. Selebihnya sebesar 61,10%

merupakan kontribusi variabel lain diluar penelitian. Dengan demikian H1 yang berbunyi “Terdapat pengaruh variabel *availability*, *responsiveness*, *convenience* dan *timeliness* terhadap *overall satisfaction*” diterima.

2. Pengaruh variabel *availability*, *responsiveness*, *convenience* dan *timeliness* terhadap *expectation*.

Tabel 2. Besaran Pengaruh Nilai Koefisien Parameter *Estimate* Variabel Penelitian Terhadap Kepuasan Akan Harapan.

	<i>Original Sample Estimate</i>	<i>Mean Of Subsamples</i>	<i>Standard Deviation</i>	<i>T-Statistic</i>
<i>Responsv -> Expectation</i>	0.167	0.177	0.200	0.833
<i>Availability -> Expectation</i>	0.383	0.399	0.132	2.893
<i>Convenien -> Expectation</i>	0.348	0.308	0.185	1.886
<i>Timeline -> Expectation</i>	-0.257	-0.215	0.208	1.236

Tabel diatas memperlihatkan hanya ada 1 (satu) variabel yang signifikan yaitu terdapat pengaruh *availability* terhadap *expectation* dengan nilai t-statistik sebesar 2,893. Sedangkan untuk *responsiveness*, *availability* dan *timeliness* terhadap *expectation* dinyatakan tidak signifikan, karena nilai $t < 1,96$. Nilai R^2 sebesar 0,456, sebesar 0,45,6%, perubahan yang terjadi pada variabel *expectation* disebabkan oleh pengaruh variabel *availability*,

responsiveness, *convenience*, dan *timeliness*. Selebihnya sebesar 54,40% merupakan pengaruh variabel lain diluar penelitian. Dengan demikian H2 yang berbunyi “Terdapat pengaruh variabel *availability*, *responsiveness*, *convenience* dan *timeliness* terhadap *expectation*” diterima.

3. Pengaruh variabel *availability*, *responsiveness*, *convenience* dan *timeliness* terhadap *experience*

Tabel 3. Besaran Pengaruh Nilai Koefisien Parameter *Estimate* Variabel Penelitian Terhadap Kepuasan Kenyataan Pelayanan.

	<i>original sample estimate</i>	<i>mean of subsamples</i>	<i>Standard deviation</i>	<i>T-Statistic</i>
<i>availability -> Experience</i>	0.246	0.281	0.167	1.469
<i>responsv -> Experience</i>	0.239	0.218	0.200	1.996
<i>convenience -> Experience</i>	0.553	0.532	0.136	4.075
<i>timeline -> Experience</i>	-0.344	-0.301	0.203	1.699

Berdasarkan hasil analisis diatas, diketahui bahwa hanya ada 2 (dua) variabel yang signifikan yaitu variabel *responsiveness* dan *convenience* terhadap kepuasan_ *experience* dengan nilai $t > 1,96$. Sedangkan pengaruh variabel *availability* dan *timeliness* dinyatakan tidak berpengaruh, karena nilai $t < 1,96$. Nilai R^2 sebesar 0,454. artinya sebesar 45,4% perubahan yang terjadi

pada variabel *experience* disebabkan oleh pengaruh variabel *availability*, *responsiveness*, *convenience*, dan *timeliness*. Sisanya sebesar 54,60% merupakan pengaruh variabel lain diluar penelitian. Dengan demikian H3 yang berbunyi “Terdapat pengaruh variabel *availability*, *responsiveness*, *convenience* dan *timeliness* terhadap *experience*” diterima.

4. Rekapitulasi R^2 Uji Hipotesis

Tabel 4. Rekapitulasi R^2 Uji Hipotesis

Prediktor	Kriterium	Nilai R^2	Ket	Nilai t	Ket
<i>Availability</i>	<i>Overall Satisfaction</i>	0,389	H1 diterima	2,526	Sig
<i>Responsiveness</i>				0,085	Tdk sig
<i>Convenience</i>				2,090	Sig
<i>Timeliness</i>				0,251	Tdk sig
<i>Availability</i>	<i>Expectation</i>	0,456	H2 diterima	0,833	Tdk Sig
<i>Responsiveness</i>				2,893	Sig
<i>Convenience</i>				1,886	Tdk Sig

Prediktor	Kriterium	Nilai R ²	Ket	Nilai t	Ket
<i>Timeliness</i>				1,236	Tdk Sig
<i>Availability</i>				1,469	Tdk Sig
<i>Responsiveness</i>	<i>Experience</i>	0,454	H3 diterima	1,996	Sig
<i>Convenience</i>				4,075	Sig
<i>Timeliness</i>				1,699	Tdk Sig

Tabel 4 memberikan arahan bahwa:

1. Secara simultan variabel *availability*, *responsiveness*, *convenience* dan *timeliness* berpengaruh positif terhadap *overall satisfaction*, dengan kontribusi sebesar 0,389 atau 38,9%, yang artinya perubahan yang terjadi pada variabel *overall satisfaction* sebesar 38,9% disebabkan oleh perubahan yang terjadi pada variabel *availability*, *responsiveness*, *convenience* dan *timeliness* secara simultan.
2. Secara simultan variabel *availability*, *responsiveness*, *convenience* dan *timeliness* berpengaruh positif terhadap *expectation_satisfaction*, dengan kontribusi sebesar 0,456 atau 45,6%, yang artinya perubahan yang terjadi pada variabel *expectation_satisfaction* sebesar 45,6% disebabkan oleh perubahan yang terjadi pada variabel *availability*, *responsiveness*, *convenience* dan *timeliness* secara simultan.
3. Secara simultan variabel *availability*, *responsiveness*, *convenience* dan *timeliness* berpengaruh positif terhadap *experience_satisfaction*, dengan kontribusi sebesar 0,454 atau 45,4%, yang artinya perubahan yang terjadi pada variabel *experience_satisfaction* sebesar 45,4% disebabkan oleh perubahan yang terjadi pada variabel *availability*, *responsiveness*, *convenience* dan *timeliness* secara simultan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden cukup puas terhadap pelayanan rawat jalan Unit Kedokteran Nuklir Instalasi Radiologi RSUP Dr. Kariadi Semarang, namun hasil yang didapatkan masih kurang dari Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang ditetapkan melalui

Kepmenkes yaitu sebesar 80%. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian dari Man SD *et al*, dimana terdapat korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Unit Kedokteran Nuklir Rumah Sakit Universitas Ghent.¹⁸ Hasil penelitian juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Vicente AMG *et al*, dari hasil tersebut didapatkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien unit kedokteran nuklir di Rumah Sakit Umum *de Ciudad Real*.¹⁹ Hasil ini juga sesuai dengan studi yang dilakukan oleh Sudibyo, dimana terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di RSIA Srikandi IBI Jember.¹⁰ Sari dalam studinya juga menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Tingkat IV Madiun.²⁰

Terbuktinya kebenaran terhadap hipotesis penelitian tersebut sejalan dengan implementasi pelayanan kesehatan Rumah Sakit sebagaimana telah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, bahwa: rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan wajib melaksanakan *good corporate* dan *good clinical governance* yaitu: 1) mempunyai organisasi yang *responsible dan akuntable*; 2) mempunyai *hospital by laws* dan *medical staff by laws*; 3) memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan dengan memperhatikan hak pasien, keamanan, dan keselamatan pasien; dan 4) melaksanakan program-program mutu dan keselamatan pasien (*quality and safety*).²¹ Dalam hal ini bisa dikatakan bahwa Unit Kedokteran Nuklir Instalasi Radiologi RSUP Dr. Kariadi Semarang telah melaksanakan mutu pelayanan sebagaimana amanah Undang-Undang Kesehatan Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan,²¹ hanya saja dimasa

mendatang masih memungkinkan untuk terus ditingkatkan. Hal ini didasarkan bahwa capaian atas tingkat kepuasan pasien masih berada dibawah 80%. Fenomena ini sangat jelas bahwa tingkat kepuasan pasien pada Unit Kedokteran Nuklir Instalasi Radiologi RSUP Dr. Kariadi Semarang, mutlak tetap harus diupayakan agar sesuai dengan amanah undang-undang. Terkait hal tersebut manajemen harus melakukan optimalisasi mutu pelayanan yang sudah ada, sehingga dapat memberikan kepuasan pasien.

Terbukti dari hasil analisis deskriptif, keempat indikator mutu pelayanan masih berada dibawah 80%. Fenomena ini sangat jelas bahwa manajemen mutlak harus mengupayakan optimalisasi mutu pelayanan, ke depannya langkah yang diambil ialah dengan lebih memprioritaskan peningkatan sesuai analisis deskriptif, yaitu mulai yang paling menonjol hingga indikator dengan skor rata-rata terendah, sehingga urutan prioritasnya adalah; tepat waktu, ketanggapan, keberadaan dan kenyamanan.

Dari hasil diskusi antar temuan penelitian ini dengan temuan penelitian terdahulu, maka masih menyisakan suatu pertanyaan yaitu walaupun kualitas pelayanan dalam penelitian ini memiliki dimensi yang berbeda dengan temuan terdahulu, akan tetapi secara konseptual dan faktual kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi psikologis dari pasien yang diperoleh disaat pasien mendapatkan rawat inap maupun rawat jalan pada suatu rumah sakit. Bagaimana daya tanggap, keramahan serta fasilitas fisik yang disediakan oleh suatu pelayanan kesehatan atau rumah sakit dapat dirasakan secara langsung oleh pasien, sehingga adanya perbedaan dimensi kualitas pelayanan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu menjadi kurang relevan untuk dicari perbedaannya. Adapun yang pasti dan hal tersebut akan dipersepsi pasien bahwa konsep kepuasan pasien tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja *actual* produk perusahaan/institusi pada sejumlah atribut atau dimensi penting. Menurut Oliver, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan

antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.²² Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa, namun sebaliknya bila kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang *sensitive* terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan/institusi tersebut. Menurut Muninjaya kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.²³

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, variabel mutu pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel *overall satisfaction*, *expectation*, dan *experience*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa, adanya pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, rumah sakit dapat menambahkan fasilitas alat kedokteran nuklir serta menambah SDM baik dokter spesialis, perawat, radiografer dan tenaga penunjang lainnya untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif efisien, sehingga kekurangan yang dikeluhkan oleh pasienpun mampu diatasi. Selain itu juga rumah sakit dapat memberikan pelatihan pelayanan prima sehingga dapat meningkatkan sikap keramahan, informatif, komunikatif, responsif, suportif dan cekatan petugas dalam memberikan pelayanan. Untuk meningkatkan kenyamanan pasien dalam menunggu pelayanan perlu ditunjang dengan ruang tunggu yang memenuhi standar rumah sakit antara lain, ruang tunggu yang nyaman, tenang, fasilitas yang memadai misalnya televisi, kursi, air minum, majalah, musik dan sebagainya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya serta ucapan terima kasih kepada RSUP Dr. Kariadi Semarang atas ijin untuk melakukan penelitian serta kepada seluruh partisipan yang terlibat pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. 2008.
2. Bustami, Astika R. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya. Jakarta: *Erlangga*; 2011. 119 p.
3. Sardiawan CS, Hardy PDK. Hubungan Persepsi Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Siloam Bali. *J Virgin*. 2015;1(2):191–9.
4. Annisa N. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Tk . IV Madiun Tahun 2017. Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.Skripsi. Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun; 2017.
5. Mukti WY, Hamzah A, Nyorong M. Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. *J AKK*. 2013;2(3):35–41.
6. Satoto B. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan USG Radiodiagnostik Private Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Paviliun Garuda Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi Semarang. Universitas Diponegoro; 2009.
7. Ahmed IS, Zamzam A, Hasana A. Assessment Of The Patient Satisfaction For Nuclear Medicine Services In Riyadh Region. *World J Nucl Med*. 2019;18(1):25.
8. Wahed WYA, Mabrook SE. Assessment Of Patient Satisfaction At Radiological Department Of Fayoum University Hospitals. *Int J Med Dev Ctries*. 2017;1:126–31.
9. Supranto J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: *Rineka Cipta*; 2006.
10. Sudiby AR. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di RSIA Srikandi Ibi Jember Tahun 2014.Skripsi. Universitas Jember; 2014.
11. Parasuraman A, Ziethaml, V., & Berry L. SERVQUAL: A Multiple- Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *J Retail*. 1985;62(1):12–40.
12. Subroto ER. Pengaruh Daya Tanggap, Bukti Fisik Dan Operational Benevolence Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang VIP BLUD RSUD Dr. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. *KINDAI*. 2018;14(3):236–44.
13. Nofiyadi. Pengaruh Pelatihan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Permata Hati Duri. *Ensiklopedia J*. 2018;1(1):112–8.
14. Wiyono D. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi, dan Aplikasi. 1st ed. Surabaya: *Airlangga University Press*; 1999.
15. An-Nafi AF. Pengaruh Kenyamanan Lingkungan Fisik Ruang Rawat Inap Kelas Iii Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsui Kustati Surakarta. Skripsi. Universitas Sebelas Maret Surakarta; 2009.
16. Rijadi S. Manajemen Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit. Pokja Kajian Pelayanan Kesehatan Pusat Penelitian Kesehatan Universitas Indonesia. Jakarta; 1997.
17. Marpaung BS. Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Xyz Tahun 2009. *J Ilm Ranggagad*. 2010;10(2):171–8.
18. Man S De, Gemmel P, Vlerick P, Rijk P Van, Dierckx R. Patients' And Personnel's Perceptions Of Service Quality And Patient Satisfaction In Nuclear Medicine. *Eur J Nucl Med*. 2002;29(9):1109–17.
19. García Vicente AM, Soriano Castrejón A, Martínez Delgado C, Poblete García VM, Ruiz Solís S, Cortés Romera M, et al. Patient Satisfaction As Quality Indicator In A Nuclear Medicine Department. *Rev Española Med Nucl (English Ed)*. 2007;26(3):146–52.
20. Sari FP. Hubungan Persepsi Mutu

Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK.IV Madiun Tahun 2018. Skripsi. Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun; 2018.

21. Undang Undang No . 23 Tahun 1992. Tentang : Kesehatan. 1992.
22. Oliver RL. Cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response. *J Consum Res Inc* . 1993;20.
23. Muninjaya AAG. Manajemen Kesehatan. Jakarta: EGC; 2004.