

ABSTRAK

M. Sofyan

**Analisis Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Radiologi terhadap Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Foto Thorax di Instalasi Radiologi RSUD Sunan Kalijaga Demak
xi + 129 halaman + 25 tabel + 5 gambar + 19 lampiran**

Studi pendahuluan dilakukan terhadap delapan orang pasien yang sudah lebih dari satu kali mendapatkan layanan foto thorax, didapatkan hasil bahwa pasien tidak sangat puas. Hal ini juga dibuktikan dengan angka kunjungan pasien di instalasi radiologi selama tiga tahun terakhir, yaitu : tahun 2010 jumlah pasien 4381, tahun 2011 mengalami penurunan jumlah pasien 3805 (13,15%), dan tahun 2012 jumlah pasien 4151 penurunannya (5,25%) dari data 2010; jadi jumlah kunjungan pelayanan radiologi foto thorax menurun. Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dimensi mutu pelayanan radiologi terhadap kepuasan pasien tentang pelayanan foto thorax di Instalasi Radiologi RSUD Sunan Kalijaga Demak dan tujuan khusus dari penelitian ini adalah a. Mendeskripsikan karakteristik pasien, b. Mendeskripsikan dimensi mutu pelayanan radiologi foto thorax dan kepuasan, c. Mengetahui hubungan dimensi mutu *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness* dan *empathy* serta mengetahui pengaruh bersama-sama dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Penelitian observasional ini menggunakan metode survey dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 82 pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner terstruktur. Analisis statistik yang digunakan analisis univariat, bivariat dengan uji *chi square* dan analisis multivariat dengan uji regresi logistik metode enter.

Secara deskriptif, dimensi *tangibles* baik (22.0%), dimensi *reliability* baik (19.5%), dimensi *assurance* baik (12.2%), dimensi *responsiveness* baik (82.9%) dan dimensi *empathy* baik (22.0%). Hasil analisis multivariat adanya dua variabel yang memiliki nilai p -value < 0,05, yang memiliki pengaruh secara bersama-sama yaitu Variabel *reliability* dengan p value 0.026 (p < 0,05) dan Exp B : 5.219 dan variabel *Empathy* dengan p value 0,000 (p < 0,05) dan Exp B : 14.889.

Bagi Manajemen di RSUD Sunan Kalijaga Demak agar dapat meningkatkan kepuasan pasien foto thorax pada instalasi radiologi seperti membenahi ruang tunggu terutama kenyamanannya tempat duduk, menambah jumlah tempat duduk yang saat ini masih dirasa kurang cukup untuk jumlah pasien serta melakukan sosialisasi kepada petugas radiologi (radiografer) supaya pada saat pasien diterima sebelum diperiksa petugas radiologi selalu memberi senyum dan ramah tamah, serta bersikap baik terhadap keluarga pasien.

Kata kunci : Radiodiagnostik Foto Thorax, Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien
Kepustakaan : 63 buku

ABSTRACT

M. Sofyan

Relationship Analysis of Quality Dimensions of Radiology Services towards Satisfaction of Patients about Chest X-Ray Services at Installation of Radiology of Sunan Kalijaga Public Hospital in Demak

xi + 129 pages + 25 tables + 5 figures + 19 enclosures

A preliminary study conducted to eight patients who had received chest x-ray services more than once indicated that they were not satisfied. This condition was proved by number of patient visits at radiology installation from 2010 to 2012 respectively namely 4381 patients, 3805 patients (decreased about 13.15%), and 4151 patients (decreased about 5.25%). The general objective of this research was to analyze the influence of quality dimension of radiology services towards the patients' satisfaction of chest x-ray services at radiology installation of Sunan Kalijaga Public Hospital in Demak. The specific objectives were: a. to describe patients' characteristics; b. to describe quality dimension of chest x-ray services and satisfaction; c. to analyze the relationship between quality dimensions of tangible, reliability, assurance, responsiveness, and empathy and the patients' satisfaction.

This was observational study with cross-sectional approach. Number of samples was 82 patients visited an outpatient unit and met inclusion criteria. Research instrument was a questionnaire. Furthermore, data were analyzed using the methods of univariate, bivariate (chi-square test), and multivariate analyses (logistic regression with enter method).

A smaller proportion of respondents had good tangible dimension (22.0%), good reliability dimension (19.5%), good assurance dimension (12.2%), and good empathy dimension (22.0%) whereas most of them had good responsiveness dimension (82.9%). The result of multivariate analysis revealed that variables of reliability ($p=0.026$; Exp B=5.219) and empathy ($p=0.000$; Exp B=14.889) jointly significantly influenced the patients' satisfaction ($p<0.05$).

As a suggestion, management of the Sunan Kalijaga Public Hospital needs to increase satisfaction of chest x-ray patients at radiology installation by repairing and adding chairs at a waiting room in order to be more convenient. In addition, the management needs to socialize quality dimensions to radiographers in order to be more hospitable and have good attitude to patients' families.

Key Words : Radio diagnostic of Chest X-Ray, Quality of Services, Patients' Satisfaction

Bibliography : 63 books