

## Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pemeriksaan radiografi di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Hasanuddin

### *Level of patient satisfaction of radiographic examination service in Dental Hospital of Hasanuddin University*

<sup>1</sup>Muliaty Yunus, <sup>2</sup>Heri Asriyadi

<sup>1</sup>Departemen Radiologi Dental

<sup>2</sup>Mahasiswa tahap profesi

Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Hasanuddin

Makassar, Indonesia

E-mail: muldul.1325@gmail.com

#### ABSTRAK

Kepuasan pasien terhadap layanan pemeriksaan radiografi adalah perbandingan antara persepsi pasien terhadap layanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari beberapa jenis dimensi layanan, yaitu *tangibles*/nyata, *empathy*/empati, *reliability*/keandalan, *responsiveness*/ketanggapan, dan *assurance*/kepastian. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Hasanuddin pada bulan April-Mei 2016. Penelitian deskriptif ini menggunakan sampel 93 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien terhadap dimensi pelayanan *tangibles* sebesar 80,6% pasien sangat puas. Pada dimensi pelayanan *empathy* menunjukkan 80,6% pasien merasa sangat puas, dimensi pelayanan *reliability* menunjukkan 80,6% pasien merasa sangat puas, dimensi pelayanan *responsiveness* menunjukkan 94,6% pasien merasa sangat puas, dimensi pelayanan *assurance* menunjukkan 92,5% pasien merasa sangat puas. Disimpulkan bahwa rata-rata penilaian pasien terhadap dimensi pelayanan yang diberikan yaitu sebesar 94,6% dengan kategori sangat puas.

**Kata kunci:** kepuasan pasien, layanan pemeriksaan radiografi, dimensi layanan

#### ABSTRACT

*Patient satisfaction towards to radiography service is the ratio between patient's perception of care received by his expectations before getting the service. It can be seen from several service dimensions like tangibles, empathy, reliability, responsiveness, and assurance. This study was conducted in Dental Hospital of Hasanuddin University from April to May 2016. This descriptive research with 93 samples was sampled with accidental sampling technique. Results showed patient satisfaction with the service dimension tangibles amounted to 80.6% of patients were very satisfied. At the service dimension of empathy showed 80.6% of patients were very satisfied. In the dimension of service reliability showed 80.6% of patients were very satisfied. In the dimension of service responsiveness showed 94.6% of patients were very satisfied. In the dimension of service assurance showed 92.5% of patients were very satisfied. It was concluded that the average dimension of patient assessment of services provided in the amount of 94.6% to the category of very satisfied.*

**Keywords:** patient satisfaction, radiographic examination service, service dimension

#### PENDAHULUAN

Masalah kesehatan gigi dan mulut masyarakat di Indonesia masih memerlukan perhatian khusus. Hal ini terbukti dengan seringnya terdengar keluhan dan masalah kesehatan gigi dan mulut yang terjadi karena kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap cara memelihara kesehatan gigi dan mulut ataupun pengalaman masyarakat dalam perawatan gigi yang hasilnya tidak maksimal. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya pemeriksaan penunjang yang digunakan sesuai dengan indikasi oleh dokter gigi yang memberikan perawatan. Salah satu contoh pemeriksaan penunjang yang biasa digunakan ialah pemeriksaan radiografi gigi.<sup>1</sup>

Penggunaan radiografi gigi ini sangat penting untuk melihat adanya kelainan-kelainan yang tidak terlihat secara klinis sehingga dapat diketahui secara jelas. Gambaran tersebut sangat membantu dokter gigi dalam menentukan diagnosis, perawatan atau rencana perawatan, dan evaluasi atau kontrol sehingga dapat memberikan pelayanan yang tepat dan memberikan kepuasan perawatan kepada pasien.<sup>1</sup>

Jenis radiografi dental yang digunakan dalam bidang kedokteran gigi ada dua jenis, yaitu radiografi intraoral dan ekstraoral. Pada radiografi intraoral, film diletakkan di dalam mulut pasien; contohnya adalah radiografi periapikal, *bitewing*, dan oklusal. Pada teknik ekstraoral, film diletakkan di luar mulut pasien,

contohnya adalah radiografi panoramik, radiografi lateral, dan sefalometri.<sup>2</sup>

Hasil pemeriksaan radiografi gigi seharusnya dilampirkan pada rekam medik. Data rekam medik tersebut diperlukan agar setiap dokter gigi atau pihak lain yang membutuhkan dapat melihat dengan jelas kelainan-kelainan yang ada dalam mulut pasien, dan untuk menentukan rencana perawatan. Sebagian besar kasus harus menggunakan radiografi gigi, sehingga dapat diketahui dengan lebih jelas kelainan-kelainan yang ada dalam mulut pasien.<sup>3,4</sup>

Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Universitas Hasanuddin merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang memiliki peran untuk memenuhi kebutuhan masyarakat bagi peningkatan derajat kesehatan gigi dan mulut secara optimal di Makassar. Pemanfaatan fasilitas pelayanan radiografi gigi RSGM Unhas digunakan sebagai acuan oleh pemberi layanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah perbandingan persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan.<sup>5</sup>

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan. Apabila harapan terpenuhi, berarti pelayanan tersebut memberi suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi.<sup>5</sup> Sebaliknya, bila harapannya itu tidak tercapai maka artinya kualitas pelayanan tidak memenuhi apa yang diharapkannya jadi pasien tidak memperoleh kepuasan terhadap pelayanan yang diperolehnya.<sup>6</sup> Hal ini dapat dilihat dari beberapa dimensi pelayanan yang diberikan yaitu *tangibles/nyata*, lalu *empathy/empati*, *reliability/keandalan*, *responsiveness* atau ketanggapan, dan *assurance/kepastian*.

## BAHAN DAN METODE

Penelitian jenis deskriptif dengan desain *cross sectional studi* ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penderita terhadap pelayanan pemeriksaan radiografi di RSGM Unhas. Sampel adalah pasien yang ditemui pada saat penelitian berlangsung yang dipilih berdasarkan *accidental sampling*. Penelitian dilakukan di Departemen Radiologi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Hasanuddin pada bulan April-Mei 2016. Sebagai alat ukur digunakan kuisioner dengan jumlah responden sebanyak 93 orang.

Pasien yang melakukan pemeriksaan radiografi di RSGM Unhas yang bersedia untuk diikutkan pada penelitian, yang dibuktikan dengan menandatangani

*informed consent*. Sampel merupakan pasien yang ditemui pada saat penelitian ini berlangsung.

Setelah melakukan pemeriksaan radiografi, responden mengisi data diri seperti nama, alamat, jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan pekerjaan serta dilanjutkan mengisi kuesioner kepuasan pasien terhadap dimensi layanan yang diberikan.

## HASIL

Data distribusi pasien yang menjadi responden dalam penelitian ini ditunjukkan berdasarkan jenis kelamin (Tabel 1), yaitu pasien yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 43 orang atau 46,2%, sedangkan pasien yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 50 orang (53,8%).

Tabel 2, tampak distribusi responden berdasarkan kelompok usia, yaitu 16 orang atau 17,2% dengan pada usia 11-20 tahun, 51 orang atau 54,8% pada kelompok usia 21-30 tahun, 8 orang (8,6%) kelompok usia 31-40 tahun, 10 orang (10,8%) dengan kelompok usia 41-50 tahun, 8 orang (8,6%) dengan kelompok usia lebih dari 50 tahun.

**Tabel 1** Distribusi responden yang melakukan pemeriksaan radiografi menurut jenis kelamin

Jenis kelamin	Banyaknya Pasien	
	n	%
Laki – Laki	43	46,2
Perempuan	50	53,8
Jumlah	93	100

**Tabel 2** Distribusi responden yang melakukan pemeriksaan radiografi menurut kelompok usia

Kelompok usia	Banyaknya Pasien	
	N	%
11-20 tahun	16	17,2
21-30 tahun	51	54,8
31-40 tahun	8	8,6
41-50 tahun	10	10,8
> 50 tahun	8	8,6
Jumlah	93	100

Tabel 3 menunjukkan kepuasan pasien terhadap dimensi layanan yang diberikan; dimensi pelayanan *tangibles/nyata* sebanyak 18 pasien (19,4%) memilih puas dan 75 pasien (80,6%) memilih sangat puas. Dimensi pelayanan *empathy/empati* sebanyak 18 pasien (19,4%) memilih puas dan 75 pasien (80,6%) memilih sangat puas. Dimensi pelayanan *reliability/keandalan* sebanyak 18 pasien (19,4%) memilih puas dan 75 pasien (80,6%) memilih sangat puas. Dimensi pelayanan *responsiveness/ketanggapan* sebanyak 5

**Tabel 3** Distribusi kepuasan pasien terhadap dimensi pelayanan yang diberikan

Dimensi Pelayanan	Jawaban								Jumlah	
	STP		TP		P		SP		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%		
<i>Tangibles</i> /Nyata	-	-	-	-	18	19,4	75	80,6	93	100
<i>Empathy</i> /Empati	-	-	-	-	18	19,4	75	80,6	93	100
<i>Reliability</i> /Keandalan	-	-	-	-	18	19,4	75	80,6	93	100
<i>Responsiveness</i> /Ketanggapan	-	-	-	-	5	5,4	88	94,6	93	100
<i>Assurance</i> /Kepastian	-	-	-	-	7	7,5	86	92,5	93	100
Kepuasan	-	-	-	-	5	5,4	88	94,6	93	100

pasien (5,4%) memilih puas dan 88 pasien (94,6%) memilih sangat puas. Dimensi pelayanan *assurance*/kepastian sebanyak 7 pasien (7,5%) memilih puas dan 86 pasien atau 92,5% memilih sangat puas. Secara keseluruhan penilaian responden terhadap dimensi layanan yang diberikan saat pemeriksaan radiografi di RSGM Unhas dapat dikatakan sangat memuaskan karena 88 pasien (94,6%) merasa sangat puas dan 5 pasien (5,4%) merasa puas.

## PEMBAHASAN

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut adalah perbandingan antara persepsi terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum mendapatkan pelayanan. Apabila harapan terpenuhi, berarti layanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang baik dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi.<sup>5</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden perempuan lebih banyak melakukan pemeriksaan radiografi di RSGM Unhas pada bulan April hingga Mei 2016, yaitu berjumlah 50 pasien (53,8%) sedangkan laki-laki yaitu 43 pasien (46,2%). Pada kelompok umur, responden yang paling banyak melakukan pemeriksaan radiografi di RSGM Unhas yaitu umur 21-30 tahun dengan 51 pasien (54,8%) dan diikuti kelompok umur 11-20 tahun dengan 16 pasien (17,2%), sedangkan kelompok umur yang paling sedikit melakukan pemeriksaan radiografi adalah pada umur di atas 50 tahun dan 31-40 tahun dengan jumlah masing-masing 8 pasien (8,6%).

*Tangibles*/nyata merupakan dimensi pelayanan yang melihat kualitas layanan dari bukti fisik seperti fasilitas yang tersedia pada suatu ruangan. Distribusi kepuasan responden terhadap pelayanan pemeriksaan radiografi di RSGM Unhas berdasarkan atas dimensi pelayanan *tangibles*/nyata ditinjau dari 1) ruangan pemeriksaan radiografi memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, toilet, dan air, 2) ruang pemeriksaan radiografi memiliki peralatan yang lengkap, 3) tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih, 4) ruang pemeriksaan radiografi yang memiliki papan petunjuk yang jelas terbaca, dan 5) ruang pemeriksaan

radiografi terlihat bersih dan indah. Dari penelitian ini, dimensi layanan *tangibles*/nyata dapat dikatakan sangat memuaskan karena 75 pasien (80,6%) merasa sangat puas dan 18 pasien (19,4%) merasa puas.

*Empathy*/empati merupakan dimensi pelayanan yang melihat kemampuan operator dalam memahami kondisi pasien secara baik. Distribusi kepuasan pasien terhadap layanan pemeriksaan radiografi di RSGM Unhas berdasarkan atas dimensi pelayanan *empathy*/empati dari aspek yaitu dari 1) operator dan dokter memberi waktu pelayanan yang cukup pada pasien, 2) operator dan dokter mendengarkan keluhan pasien dan memberikan jalan keluar dalam konsultasi, 3) operator dan dokter bersikap sopan dan ramah, 4) operator dan dokter memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien, dan 5) operator dan dokter sungguh memperhatikan kondisi. Dari penelitian ini, dimensi layanan *empathy* atau empati dinilai sangat memuaskan karena 75 pasien (80,6%) merasa sangat puas dan 18 pasien (19,4%) merasa puas.

*Reliability* atau keandalan merupakan dimensi pelayanan yang melihat kemahiran operator dalam memberikan layanan yang sesuai standar yang telah ditetapkan. Distribusi kepuasan responden terhadap layanan pemeriksaan radiografi di RSGM Unhas berdasarkan dimensi pelayanan *reliability*/keandalan ditinjau dari 1) operator dan dokter memberikan layanan yang teliti, hati-hati, dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan, 2) petugas atau dokter lainnya membantu jika ada masalah, 3) operator dan dokter memberitahu hasil pemeriksaannya, 4) operator dan dokter memberi informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan, dan 5) dari operator dan dokter menerangkan tindakan yang akan dilakukan. Pada penelitian ini, dimensi pelayanan *reliability* atau keandalan dikatakan sangat memuaskan karena 75 pasien (80,6%) merasa sangat puas dan 18 pasien (19,4%) merasa puas.

*Responsiveness* atau ketanggapan merupakan dimensi pelayanan yang melihat aspek cara operator menanggapi segala permintaan pasien terkait layanan yang akan diberikan. Distribusi kepuasan responden

terhadap layanan pemeriksaan radiografi di RSGM Unhas berdasarkan dimensi layanan *responsiveness*/ketanggapan ditinjau dari 1) operator dan dokter yang bersedia menanggapi keluhan pasien, 2) operator dan dokter tanggap melayani pasien, 3) operator dan dokter menerima dan melayani dengan baik, 4) dokter dan operator melakukan tindakan yang sesuai dengan prosedur, serta 5) operator dan dokter melakukan tindakan dengan cepat dan tepat. Dari penelitian ini, dimensi pelayanan *responsiveness*/ketanggapan dinilai sangat memuaskan karena 88 pasien (94,6%) merasa sangat puas dan 5 pasien (5,4%) merasa puas.

*Assurance* atau kepastian merupakan dimensi layanan yang melihat kemampuan operator dalam memberikan pelayanan sehingga pasien merasa yakin dan nyaman sebab perlakuan operator menjanjikan kepuasan terhadap hasil dari pemeriksaan. Distribusi kepuasan terhadap pelayanan pemeriksaan radiografi di RSGM Unhas berdasarkan dimensi pelayanan *assurance*/kepastian ditinjau dari 1) dokter memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam menginterpretasi

hasil pemeriksaan pasien sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan, 2) operator menyediakan lengkap peralatan yang dibutuhkan, 3) operator dan dokter bersifat cekatan serta menghargai pasien, 4) dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa nyaman, dan 5) operator memiliki hasil pemeriksaan pasien. Dari penelitian ini, dimensi layanan *assurance*/kepastian dikatakan sangat memuaskan karena 86 pasien (92,5%) merasa sangat puas dan 7 pasien (7,5%) merasa puas.

Secara keseluruhan dimensi layanan dikatakan sangat memuaskan karena 88 pasien (94,6%) merasa sangat puas dan 5 pasien (5,4%) merasa puas.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, disimpulkan bahwa secara keseluruhan penilaian pasien terhadap dimensi pelayanan yang diberikan pada saat pemeriksaan radiografi di RSGM Unhas sangat memuaskan. Untuk mempertahankan hasil ini, diharapkan penelitian secara berkala dapat dilakukan untuk mengetahui perkembangan tingkat kepuasan pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Kanter M, Anindita PS, Winata L. Gambaran penggunaan radiografi gigi di Balai Pengobatan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Sam Ratulangi Manado. E-Jurnal Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi 2013: 2.
2. Whaites E. Essentials of dental radiography and radiology. 4<sup>th</sup> Ed. London: Churchill Livingstone; 2007.
3. Standar Nasional Rekam Medik Kedokteran Gigi. Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI. 2007: 4-7.
4. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1173/MENKES/PER/X/2004 tentang rumah sakit gigi dan mulut [Online] [2012 Juni 28]; Available from: [http://hukum.unsrat.ac.id/men/menkes\\_1173\\_2004.pdf](http://hukum.unsrat.ac.id/men/menkes_1173_2004.pdf)
5. Sembel M, Opod H, Hutagalung BSP. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap perawatan gigi dan mulut di Puskesmas Bahu. Jurnal e-Gigi (eG) 2014; 2(2): 2.
6. Rizal A, Riza Y. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di BP Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin. Jurnal An Nadaa 2014 Jun; 1(1)