



STIA LAN MAKASSAR

Jurnal Administrasi Negara, Volume 24 Nomor 3, Desember (2018)

Jurnal
Administrasi Negara

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD SYEKH YUSUF KABUPATEN GOWA

QUALITY ANALYSIS OF HEALTH SERVICES IN SYEKH YUSUF REGIONAL HOSPITAL RADIOLOGY DEPARTMENT GOWA REGENCY

Hasmawati¹, Najmi Kamariah² dan Alam Tauhid Syukur³

¹Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa
email: hasmawati.1178@gmail.com

²Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara, Makassar
email: najmikamariah@gmail.com

³Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara, Makassar
email: alamtauhidsyukur@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Adapun model berfikir yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan melalui lima dimensi yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran angket, wawancara, observasi, telaah dokumen dengan informan sebanyak 92 dua orang pasien, satu orang petugas loket, tiga orang radiografer dan satu orang dokter ahli radiologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa diukur dari kelima dimensi yaitu *reability* (keandalan) dengan jumlah rata-rata 4,6 *responsiveness* (daya tanggap) dengan capaian rata-rata 4,52, *assurance* (jaminan) dengan capaian jumlah rata-rata 4,53, *empathy* (empati) dengan jumlah rata-rata 4,43, *tangibles* (bukti fisik) dengan jumlah capaian rata-rata 4,65, dan secara keseluruhan kualitas pelayanan kesehatan di instalasi Radiologi dapat dikatakan sudah berkualitas. Oleh karena itu diharapkan kepada pihak rumah sakit dan seluruh staf Radiologi RSUD Syekh Yusuf Gowa agar kualitas pelayanan lebih di tingkatkan lagi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kesehatan, Radiologi

Abstract

This research aims to find out the quality of health services in radiology department of Syekh Yusuf regional hospital in Gowa regency. The thinking model applied this study is the quality of health services which consist of five dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence. The research method used is descriptive quantitative research. The techniques of data collection include questionnaires, interviews, observations, and document review of informants involving 92 patients, a frontline officer, three radiographers and one radiologist. The result shows that the quality of health services in the department of radiology of Syekh Yusuf regional hospital Gowa measured from the five dimensions as follows; The average score for reliability is 4.6; the average achievements for responsiveness and assurance

are 4.52 and 4.53 respectively; the average score for empathy is 4.43; and the average score for the achievement of tangibility (physical evidence) is 4.65. Thus, the overall standard of health services in the department of radiology is considered qualified. Therefore, it is expected that the hospital and all the radiology staffs of Syekh Yusuf regional hospital in Gowa enhance the service quality.

Keywords: Service Quality, Health services, Radiology

PENDAHULUAN

Pelayanan Radiologi sebagai bagian yang terintegrasi dari pelayanan kesehatan secara menyeluruh merupakan bagian dari amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan maka pelayanan radiologi sudah selayaknya memberikan pelayanan yang berkualitas. Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1014/MENKES/SK/XI/ 2008 tentang Standar Pelayanan Radiologi Diagnostik di Sarana Pelayanan Kesehatan yang bertujuan tercapainya standarisasi pelayanan radiologi diagnostik di seluruh Indonesia sesuai dengan jenis dan kelas sarana pelayanan kesehatan.

Pelayanan Instalasi Radiologi merupakan bagian integral dari pelayanan penunjang medik di rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan diagnostik meliputi pelayanan x-ray konvensional, penggunaan Computer Radiografi (CR), Mammografi, Panoramic, Dental, serta pelayanan Imaging Diagnostik yaitu ultra sonografi (USG). Pemanfaatan radiasi pengion dan non pengion ini dipandang perlu mendapatkan perhatian khusus oleh karena pelayanan radiologi memiliki peranan

yang sangat besar dalam menunjang diagnosa suatu penyakit. Selain dirasakan manfaatnya dalam pengoperasian peralatan radiologi menggunakan zat radioaktif atau sumber Radiasi Pengion lainnya memiliki resiko yang cukup berbahaya baik terhadap pekerja yang ada di radiologi yang kontak langsung dengan sumber radiasi, pasien, maupun lingkungan dengan demikian pelayanan radiologi harus dikelola oleh tenaga radiografer yang profesional dalam bidang radiologi demi menjaga dari efek radiasi dalam upaya peningkatan pelayanan penunjang diagnosa penyakit.

RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa merupakan rumah sakit klasifikasi "B" dengan wilayah cakupan meliputi 18 kecamatan. Rumah sakit selaku penyedia jasa pelayanan dengan visi "Terwujudnya Rumah Sakit yang Berkualitas dan Berdaya Saing serta salah satu tujuannya "meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, cepat, akurat, dan aman yang berorientasi pada kepuasan pelanggan". Demi mendukung pencapaian visi tersebut maka instalasi Radiologi sebagai salah satu bagian terpenting dalam bidang penunjang Medik diharapkan meningkatkan kualitas pelayanannya, maka terlebih dahulu harus

mengetahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau belum. Kualitas pelayanan sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi atau penilaian pelanggan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk atau jasa.

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang ditawarkan dan menghasilkan sesuatu yang tidak berwujud namun dapat dinikmati atau dirasakan'. Menurut Tjiptono dalam Triwibowo (2012:95), pelayanan yang berkualitas mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan begitupun sebaliknya ketidak sesuaian akan berdampak pada ketidak puasan pelanggan sehingga dalam hal ini peneliti tertarik melakun penelitian di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di Intalasi Radiologi.

Dampak yang timbul jika pelayanan dibawah standar seperti pengulangan foto (*reject film*) meningkat yang berdampak pada pasien menerima dosis radiasi tambahan, waktu tunggu hasil semakin lama, biaya produksi meningkat dan yang paling buruk dapat terjadi kesalahan interpretasi hasil pemeriksaan radiologi. Bila terjadi kesalahan interpretasi memungkinkan terjadinya proses kesalahan terapi pasien dan dapat berakibat fatal ke pasien. Begitupun hasil foto yang

tidak diambil oleh pasien menjadi suatu hal yang perlu di teliti faktor penyebabnya.

Tingkat kesalahan atau *medical error* di bagian radiologi yang dilaporkan oleh *Institute of Medicene (IOM)* tahun 1999 berada pada kisaran 10% - 20 % yang terjadi di rumah sakit. Empat jenis kesalahan utama di unit radiologi adalah kesalahan pengamatan, kesalahan interpretasi, kesalahan proseduar dan kesalahan komunikasi yang tidak sesuai dengan tempat dalam Sugiyanto, (2016:11). Berdasarkan data kunjungan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Gowa terdapat kunjungan yang fluktuatif dimana peningkatan dan penurunan baik rawat jalan, inap dan ugd dari bulan januari sampai Juni 2017 dapat di lihat pada tabel berikut ini:

TABEL 1
Data Kunjungan Pasien
Berdasarkan Status Kunjungan Bulan
Januari – Juni Tahun 2017

BULAN	JENIS KUJUNGAN			JUMLAH
	RAWAT INAP	RAWAT JALAN	UGD	
Januari	775	166	227	1168
Februari	693	142	199	1034
Maret	903	186	219	1308
April	692	156	198	1046
Mei	706	163	202	1071
Juni	434	116	161	711
TOTAL	4203	929	1206	6338

Sumber: Data Radiologi Tahun 2017

Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan perbedaan besarnya jumlah kunjungan pasien rawat jalan dengan jumlah 4.203 orang dibanding rawat inap dengan jumlah 929 orang dan UGD dengan jumlah 1207 orang, data tersebut menunjukkan adanya perbedaan kunjungan pasien yang signifikan antara rawat

jalan, rawat inap dan UGD dari bulan januari sampai juni tahun 2017.

Dari besarnya kunjungan tersebut terdapat Permasalahan yang peneliti temukan yaitu masih banyak hasil foto yang tidak di ambil oleh pasien tersimpan di loket pengambilan hasil, serta pengulangan foto (*reject film*) hasil yang ditolak oleh dokter belum di *ekspertise* berikut beberapa data pasiennya.

TABEL 2

Data Hasil Foto Pasien yang Tidak Diambil

No	Tanggal Pemeriksaan	Nama	Umur (Tahun)	Jenis Pemeriksaan
1	02/01/2017	Muh Jafar	50	BNO 2 posisi
2	21/07/2017	Muh Faisal	12	Genu
3	03/02/2017	Muh Novan Al-qadri	19	Thorax
4	10/03/2017	Rahmawati	54	Pelvis
5	10/04/2017	Dg. Caya	54	Pelvis
6	13/04/2017	Fauziah	53	Cruis
7	20/04/2017	Bayi Farida	1 hari	Thorax
8	23/05/2017	Nurdin DG. Kulle	33	Kepala
9	27/05/2017	St. Aking	74	Lumbo Sacral
10	12/05/2017	Alisya Dwi Andra	10	Thorax

Sumber: Hasil Olah Data primer, 2018

Dari tabel 2, sebagai contoh dari permasalahan foto yang tidak diambil oleh pasien dari bulan januari sampe bulan mei tahun 2017. Hasil pencitraan berupa foto ronsen yang berperan penting dalam diagnosis dan pengobatan berbagai penyakit, dari hasil foto akan terlihat gambaran dari kondisi pasien melalui konsultasi yang terintegrasi akan memberikan pengobatan yang terbaik kepada pasien. Begitu pula penyakit lainnya seperti pada foto thorax atau foto dada sangat membantu dalam mendiagnosa penyakit apakah sesuai indikasi klinis berupa bronchitis, Tuberkosis dan lain

sebagainya agar terapi pemberian obat sesuai dosis dan tingkat keparahan setiap penyakit. Pada foto kepala dengan klinis sinusistis yang membutuhkan penanganan pemeriksaan radiologis yang lebih spesifik.

Dengan tidak mengambil hasil foto rontgen dan membiarkan tersimpan di loket radiologi tentunya terjadi pemborosan dari segi biaya begitupun pasien tidak mengetahui hasil penunjang diagnosa dimana dokter dalam memberikan terapis pengobatan tanpa dukungan penunjang. Apakah hal ini disebabkan karena pasien itu sendiri ataukah dari para petugas radiologi dan dokter pengirim yang tidak saling terintegrasi dalam penanganan penyakit setiap pasien hal ini yang melatar belakangi peneliti tertarik untuk menganalisis kualitas pelayanan di instalasi radiologi.

Dengan hasil foto sangat membantu dokter dalam menentukan tindakan selanjutnya serta evaluasi terhadap tindakan dan terapis yang telah di berikan kepada pasien, salah satu contoh melalui foto rontgen pasien dengan klinis patah tulang dokter mampu melihat kondisi fraktunya sebelum dilakukan tindakan oprasi dan setelah dilakukan pemasangan pen.

Begitu pula penyakit lainnya seperti pada foto thorax atau foto dada sangat membantu dalam mendiagnosa penyakit apakah sesuai indikasi klinis berupa bronchitis, Tuberkosis dan lain sebagainya

agar terapi pemberian obat sesuai dosis dan tingkat keparahan setiap penyakit. Pada foto kepala dengan klinis sinusistis yang membutuhkan penanganan pemeriksaan radiologis yang lebih spesifik.

Dengan tidak mengambil hasil foto ronsen dan membiarkan tersimpan di loket radiologi tentunya terjadi pemborosan dari segi biaya begitupun pasien tidak mengetahui hasil penunjang diagnosa dimana dokter dalam memberikan terapis pengobatan tanpa dukungan penunjang. Apakah hal ini disebabkan karena pasien itu sendiri ataukah dari para petugas radiologi dan dokter pengirim yang tidak saling terintegrasi dalam penanganan penyakit setiap pasien hal ini yang melatar belakangi peneliti tertarik untuk menganalisis kualitas pelayanan di instalasi radiologi.

TABEL 3
Data Hasil Foto Pasien
yang Belum di Expertise

No	Tanggal Pemeriksaan	Nama	Umur (Tahun)	Jenis Pemeriksaan
1	03/04/2017	Alang	64	Thorax
2	23/03/2017	Dg. Nanring	51	Bno 3 ppsisi
3	19/08/2017	Nur Rajemi	38	Bno 3
4	03/10/2017	Nurmiati	48	Bahu
5	11/08/2017	By. Nurhalima	2 hari	Thorax

Sumber : Hasil Olah Data Primer, 2018

Dari tabel 3 menunjukkan sebagai contoh pasien dari permasalahan foto yang di ulang dan belum diekspertise atau belum di baca oleh dokter ahli oleh pasien dari bulan april sampai bulan agustus tahun 2017. Penyebab foto yang belum dibaca oleh dokter ahli dan membutuhkan pengulangan foto oleh

karena hasilnya terjadi kekaburan gambar sehingga sulit untuk di interpretasi, akibat dari pasien yang tidak kooperatif, pergerakan pasien saat difoto, posisi yang kurang tepat serta faktor alat processing film.

Berbagai fenomena tersebut diatas mengindikasikan perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisisioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mendapatkan keterangan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diukur dari tanggapan pasien, petugas loket, radiografer dan dokter ahli terkait pelayanan radiologi di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Penelitian ini berlangsung pada bulan Februari dan April 2018 dan penyusunan hasil penelitian bulan Agustus dan seminar hasil penelitian pada bulan September 2018. Populasi yang menjadi objek penelitian ini adalah pasien keluarga pasien/pasien yang mendapatkan pelayanan di radiologi di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa selama masa penelitian berlangsung

yakni bulan Februari 2018 sampai April 2018 sejumlah 1.056 orang/pasien.

Mengingat jumlah populasi yang begitu besar, maka teknik penentuan sampel yang menggunakan rumus slovin sehingga didapat sampel sejumlah 96 orang. Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan bersedia jadi responden yang mendapatkan pelayanan di Radiologi.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi, dimana peneliti melakukan pengamatan dan peninjauan secara langsung mengenai kualitas pelayanan Radiologi yang dilakukan di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Makassar.
2. Penyebaran kuesioner, pengumpulan data dengan menggunakan dasar pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kenyataan yang ada dengan beberapa variabel dengan indikator terkait penilaian kualitas pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.
3. Wawancara, pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada satu orang petugas loket, tiga orang radiografer, satu dokter ahli dan pasien.
4. Dokumentasi yaitu dengan mengumpulkan hasil penelusuran dokumen atau literatur,

peraturan serta foto-foto dan mengolah data yang ada di Instalasi Radiologi Syekh Yusuf Kabupaten Gowa yang berkaitan dan diperlukan dalam penelitian ini. Mengingat susunan data dalam penulisan kuesioner, maka jawaban setiap pertanyaan disajikan dalam bentuk tabel distribusi.

HASIL PENELITIAN

Dalam mengukur kinerja layanan melalui Analisis kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa melalui 5 dimensi kualitas layanan yaitu *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangibles* (Bukti Fisik). Adapun tanggapan responden atau pasien dapat dilihat sebagai berikut:

***Realibility* (Kehandalan)**

Kehandalan adalah kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan masyarakat. Berdasarkan hasil pengolahan data primer, berupa distribusi frekuensi responden dengan jumlah skor rata-rata dari seluruh indikator yang menjadi ukuran dasar penilaian Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa, menunjukkan bahwa dimensi kehandalan (*Realibility*) dengan skor tertinggi dari indikator prosedur pelayanan 427, waktu pelayanan sesuai jadwal 421, ketelitian petugas membaca diagnosa 419, dengan bobot 4,6 dengan nilai rata-rata 4.6 maka dapat dikatakan berkualitas.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap adalah keinginan petugas dalam membantu pasien dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil analisa data dan jawaban responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kesehatan Di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa di lihat dari Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan di Instalsi Radiologi RSUD Syekh Yusuf gowa dilihat dari dimensi Daya Tanggap (*Reponsivness*) dinilai sudah berkuaitas dimana skor tertinggi dapat dilihat dari Radiologi mudah diakses total skor 422 dengan bobot 4,59, serta kecepatan petugas dalam memberi pelayanan dengan nilai skor terendah 419 dan bobot 4,55. kesediaan petugas mendengar keluhan pasien mencapai skor 418 dengan bobot 4,54, dengan capaian niali rata-rata 4.56, diniali sudah berkualitas.

Assurance (Jaminan)

Jaminan adalah kepastian yang diberikan kepada pasien dan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil pengolahan data primer, berupa distribusi frekuensi responden dengan jumlah skor rata-rata dari seluruh indikator yang menjadi ukuran dasar penilaian Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan di Instalsi Radiologi RSUD Syekh Yusuf gowa dilihat dari dimensi *Asurance*

(Jaminan) dinilai sudah berkuaitas dimana dapat dilihat dari skor tertinggi keterampilan petugas dan jaminan keamanan dan kepastian hukum mencapai skor 410 dengan bobot 4,6, serta skor terendah *Expertise* hasil baca dokter ahli dengan niali skor 401 dengn bobot 4,4. dari uraian tersebut maka dilihat dari dimensi *assurance* (jaminan) dengan capaian niali rata-rata 4.53. dinilai sudah berkualitas.

Emphaty (Perhatian)

Perhatian adalah kepedulian yang diberikan petugas terhadap pasien dan keluarganya apabila ada kesulitan. Berdasarkan hasil pengolahan data primer, berupa distribusi frekuensi responden dengan jumlah skor rata-rata dari seluruh indikator yang menjadi ukuran dasar penilaian Kualitas Pelayanan

menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan di Instalsi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Gowa dilihat dari dimensi *Emphaty* (Bukti Fisik) dinilai sudah berkuaitas terlihat dari hasil responden dengan skor tertinggi kesabaran petugas dalam melayani pasien mencapai skor 417 dengan bobot 4,5, Sikap petugas yang ramah tota skor 413 dengan bobt 4,5, serta kepedulian petugas terhadap kebutuhan pasien dengan niali skor terendah 396 dan bobot 4,3 , dengan capaian niali rata-rata 4.43. Dari uraian tersebut maka pelayanan di Instalasi Radiologi dilihat dari dimensi empati sudah berkualitas.

Tangibles (Bukti Fisik)

Bukti fisik adalah bukti nyata yang dimiliki oleh instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil pengolahan data primer, berupa distribusi frekuensi responden dengan jumlah skor rata-rata dari seluruh indikator yang menjadi ukuran dasar penilaian Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Gowa dilihat dari dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) dinilai sudah berkecukupan dimana dapat dilihat dari skor tertinggi ruangan bersih mencapai skor 443 dengan bobot 4,8, peralatan diagnostik sudah lengkap berupa pesawat X-Ray dan USG total skor 408 dengan bobot 4,4, serta penampilan petugas dan kamar mandi yang bersih dengan nilai skor 419 dan bobot 4,7, dengan capaian nilai rata-rata 4.65. Dari uraian tersebut maka dilihat dari Bukti Fisik dinilai sudah berkualitas

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan adalah upaya yang dilakukan penyedia jasa pelayanan dalam rangka memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Dengan melihat seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima atau diperoleh pada pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.

Sesuai Keputusan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor 1014/MENKES/SK/XI/ 2008 Tentang Standar pelayanan Radiologi Diagnostik di Sarana Pelayanan Kesehatan yang bertujuan tercapainya standarisasi pelayanan radiologi diagnostik di seluruh Indonesia sesuai dengan jenis dan kelas sarana pelayanan kesehatan.

Pelayanan Instalasi Radiologi merupakan bagian integral dari pelayanan penunjang medik di Rumah Sakit yang menyelenggarakan pelayanan diagnostik meliputi pelayanan x-ray konvensional, penggunaan komputer radiografi (CR), Mammografi, Panoramic, Dental serta pelayanan Imajing Diagnostik yaitu ultra sonografi (USG). Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa dilihat dari dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2011 : 174) di mana kelima dimensi kualitas yang dimaksud adalah Realibility (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati), Tangibles (Bukti Fisik).

Dari hasil analisis data dan observasi penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa ditinjau dari dimensi kehandalan (*Reliability*) menunjukkan skor tertinggi dari indikator prosedur pelayanan

425, waktu pelayanan sesuai jadwal 421, ketelitian petugas membaca diagnosa 419, dengan nilai rata-rata 4.6, maka diukur dari dimensi kehandalan dapat dikatakan berkualitas. Dari hasil analisis data yang dilakukan peneliti ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf gowa dilihat dari dimensi Daya Tanggap (*Reponsivness*) dapat dinilai sudah berkualitas dimana skor tertinggi terlihat dari Radiologi mudah diakses total skor 422 dengan bobot 4,59, kecepatan petugas dalam memberi pelayanan dengan nilai skor terendah 419 dan bobot 4,55, kesediaan petugas mendengar keluhan pasien mencapai skor 418 dengan bobot 4,54. Dari uraian tersebut maka dilihat dari Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan capaian nilai rata-rata 4,56 dinilai sudah berkualitas. Dalam hal ini RSUD Syekh Yusuf gowa berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan rumah sakit untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Dari hasil analisis data yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Gowa dilihat dari dimensi *Asurance* (Jaminan) dinilai sudah berkualitas dimana terlihat dari skor tertinggi keterampilan petugas dan jaminan keamanan

dan kepastian hukum mencapai skor 420 dengan bobot 4,6, serta skor terendah *Expertise* hasil baca dokter ahli dengan nilai skor 402 dengan bobot 4,4. Dari uraian tersebut maka dilihat dari dimensi *Asurance* (Jaminan) dengan capaian nilai rata-rata 4.53 dapat dikatakan sudah berkualitas. Hal ini ditunjukkan dengan perilaku para karyawan rumah sakit mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan rumah sakit bisa menciptakan rasa aman bagi para pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan rumah sakit selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pasien.

Dari hasil analisis data yang dilakukan peneliti ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Gowa dilihat dari dimensi *Emphaty* (Empati) dinilai sudah berkualitas terlihat dari hasil responden dengan skor tertinggi kesabaran petugas dalam melayani pasien mencapai skor 417 dengan bobot 4,5, Sikap petgas yang ramah total skor 413 dengan bobot 4,5 serta kepedulian petugas terhadap kebutuhan pasien dengan nilai skor terendah 396 dan bobot 4,3 dari uraian tersebut maka pelayanan di Instalasi Radiologi dengan capaian nilai rata-rata 4.43. Dilihat dari Dimensi Empati dapat dikatakan sudah berkualitas. Dalam hal ini ditunjukkan

di RSUD Syekh Yusuf Gowa memahami masalah para pasiennya dan bertindak demi kepentingan pasien, serta memberikan perhatian personal kepada para pasien dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Dari hasil analisis data yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Gowa dilihat dari dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) dinilai sudah berkuaitas dimana terlihat dari skor tertinggi ruangan bersih mencapai skor 443 dengan bobot 4,8 , peralatan diagnostik sudah lengkap berupa pesawat X-Ray dan USG total skor 408 dengan bobot 4,4, serta penampilan petugas yang rapi dan kamar mandi yang bersih dengan niali skor 429 dan bobot 4,7. Dari uraian tersebut maka dilihat dari Bukti Fisik dapat di katakan sudah berkualitas dengan capaian niali rata-rata 4.65, hal ini ditunjukkan berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan RSUD Syekh Yusuf Gowa, serta penampilan karyawan rumah sakit.

Kesesuaian Hasil Penelitian Terdahulu Achmat Syaibani, Kualitas pelayanan pasien Rawat Jalan di Puskesmas Grogol Kabupaten Sukoharjo, 2010, Metode penelitian deskriptif kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam, observasi dan studi dokumentasi, dengan teknik *purposive sampling*.

Ade Octavia, suswitaroza dan Aulia Putri Anwar, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung Di RSUD Raden Mattaher Jambi, 2012, RSUD Raden Mattaher Jambi, jurnal Vol1 No. 1 Januari – Maret 2012 ISSN: 2302-4682, penelitian ini adalah metode deskriptif. Hasil penelitian ini dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa, 2018. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif deskriptif dengan menggunakan teknik aksidental sampling untuk mengukur kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono (2011:174) melalui kelima dimensi

Dari ketiga penelitian ini memiliki persamaan yaitu fokusnya membahas kualitas pelayanan dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan dari teori (Zeithaml & Parasuraman) meski penelitian yang pertama kelima variabelnya sudah memenuhi standar baik sementara peneliti yang kedua indikatornya masih ada yang belum memenuhi standar dan perlu ditingkatkan, dan penelitian ke tiga kelima dimensi di nilai sudah berkualitas. Adapun perebedaan dari ketiganya yaitu lokusnya yang pertama pasien Rawat Jalan di Puskesmas Grogol Kabupaten Sukoharjo dan yang kedua Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung Di RSUD Raden Mattaher Jambi, dan yang ketiga pasien di Instalasi

Penelitian ini memiliki keterbatasan diantaranya keterbatasan waktu peneliti yang mana tetap melayani pasien, serta responden dalam hal ini pasien dan keluarganya yang cenderung sulit dimintai kesediaan untuk mengisi instrumen karena kondisi kesehatannya tidak stabil. Saat pengumpulan data peneliti juga terkadang menemui adanya keengganan pada keluarga pasien untuk memberikan pendapat karena kondisi sibuk mengurus pasien dan sehingga tidak komunikatif dan kurang bisa diajak bekerjasama membuat peneliti terkendala dalam menggali informasi lebih dalam.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian dan pembahasan dari Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa, dari lima dimensi kualitas layanan dengan hasil rekapitulasi dari seluruh variabel menunjukkan jumlah rata-rata, dari dimensi *Reliability* (Kehandalan) dengan jumlah 4,6 akan tetapi masih terdapat pasien yang menyimpan hasilnya. *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan jumlah 4,56 akan tetapi keterampilan petugas Instalasi Radiologi masih kurang karena kurangnya dukungan dana dan dimensi *Assurance* (Jaminan) dengan nilai 4.53, dimensi *Empathy* (Empati) dengan nilai 4.43 serta dimensi *Tangibles* (Bukti fisik) dengan nilai 4,65. Dinilai sudah berkualitas akan tetapi masih menemukan alat diagnostik sering terjadi error

pada alat cetak CR, USG yang menghambat pemeriksaan. Berdasarkan nilai capaian hasil Analisis kualitas pelayanan kesehatan di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa dapat dikatakan berkualitas.

Dalam rangka peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan maka disarankan agar pihak RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa dan Instalasi Radiologi khususnya pertama waktu pelayanan sesuai jadwal, serta ketelitian petugas membaca diagnosa, perlu peningkatan dengan membuat suatu kebijakan agar pasien lebih menyadari mengambil hasil foto sebelum diberikan terapi pengobatan oleh dokter yang merujuk, serta pihak unit radiologi sebaiknya menerapkan indikator mutu dan SPO yang telah ditetapkan agar sistem terintegrasi penanganan suatu penyakit dapat terlaksana. Kedua memberi dukungan dana anggaran dalam peningkatan keterampilan petugas Instalasi Radiologi. Ketiga penambahan peralatan prosesing diagnostik berupa alat CR yang hanya satu dengan pengoperasian 24 jam sering terjadi error sehingga menghambat pelayanan, USG 4 Dimensi, serta CT-Scan

REFERENSI

Sugiyanto, H. 2016. Pelayanan Radiologi Dalam Implementasi Akreditasi KARS dan JCI Rumah Sakit, Cetakan Kedua. Jakarta: Pengurus Pusat Perhimpunan Radiografer Indonesia.

Tjiptono, Fandy 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Triwibowo, C. 2012. *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit Sebuah Kajian Hukum Kesehatan*, Cetakan 1 Yogyakarta: Nuha Medika.

Keputusan Menteri kesehatan Republik Indonesia. 2008. Nomor 1014/MENKES/SK/XI/ 2008 Tentang Standar pelayanan Radiologi Diagnostik di Sarana Pelayanan Kesehatan, Jakarta. Pedoman Pelayanan Radiologi RSUD Syekh Yusuf Tahun 2016.