

TUGAS AKHIR

OBSERVASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN

PADA PEMERIKSAAN FOTO THORAX DI RUANG D5 INSTALASI

RADIODIAGNOSTIK RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA PADA BULAN

JANUARI - FEBRUARI 2010



Oleh :

DHAYU ASTIA RAMADHANI

NIM. 010710553 - A

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III RADIOLOGI
MINAT RADIODIAGNOSTIK
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2010**

TUGAS AKHIR

OBSERVASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN

**PADA PEMERIKSAAN FOTO THORAX DI RUANG D5 INSTALASI
RADIODIAGNOSTIK RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA PADA BULAN
JANUARI - FEBRUARI 2010**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan
Program Studi Diploma III Radiodiagnostik
Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya**

Oleh :

DHAYU ASTIA RAMADHANI

NIM. 010710553 - A

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III RADIOLOGI
MINAT RADIODIAGNOSTIK
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2010**

Lembar Pengesahan

**OBSERVASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA
PEMERIKSAAN FOTO THORAX DI RUANG D5 INSTALASI
RADIODIAGNOSTIK RSUD Dr.SOETOMO SURABAYA
PADA BULAN JANUARI - FEBRUARI 2010**

OLEH :

DHAYU ASTIA RAMADHANI

NIM. 010710553 A

TELAH DISETUJUI OLEH :

Ketua Jurusan Diploma III Radiologi

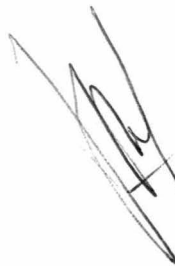
Fak. Kedokteran Universitas



Dr. Angraini Dwi S, Sp.Rad

NIP. 19610912 198903 2 001

Dosen Pembimbing



Dr. L. Th. Woelang W., Sp. Rad.

NIP. 19570125 198412 2 001

TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

**OBSERVASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA
PEMERIKSAAN FOTO THORAX DI RUANG D5 INSTALASI
RADIODIAGNOSTIK RSUD Dr.SOETOMO SURABAYA
PADA BULAN JANUARI - FEBRUARI 2010**

NAMA : DHAYU ASTIA RAMADHANI
NIM : 010710553 A
TGL UJIAN : 26 APRIL 2010

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III RADIOLOGI
MINAT RADIODIAGNOSTIK
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA 2010**

PENGUJI I


Dr.L.Th.Woelang W.,Sp.Rad.

NIP. 19570125 198412 2 001

PENGUJI II


Toni Sumartono,B.Sc,SE

NIP.19580308 198301 1 003

PENGUJI III


Soeparno,AmdRad

NIP.19630518 198401 1 001

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang atas rahmat dan hidayahnya sehingga penelitian yang berjudul “OBSERVASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PEMERIKSAAN FOTO THORAX DI RUANG D5 INSTALASI RADIODIAGNOSTIK RSUD Dr.SOETOMO SURABAYA PADA BULAN JANUARI - FEBRUARI 2010” ini dapat diselesaikan. Penelitian ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Pendidikan Diploma III Radiologi Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. dr. H. Moch. Soebagyo Singgih, Sp. Rad (alm), selaku Guru Besar Radiologi Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya.
2. Dr. H. Slamet Riyadi Yuwono, DTM & H, MARS, selaku Direktur Rumah Sakit RSUD Dr.Soetomo Surabaya, terimakasih telah diberi kesempatan praktek di rumah sakit ini.
3. Dr. M.Yamin SS,SpRad (K), selaku kepala Instalansi Radiodiagnostik RSUD Dr.Soetomo Surabaya, terima kasih telah diberi kesempatan praktek di gedung ini.
4. Dr. Anggraini Dwi Sensusiaty,SpRad(K) selaku Ketua Program Studi Diploma III Radiologi Minat Radiodiagnostik Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya.
5. Dr. L.Th.Woelang W.Sp.Rad. selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas dukungan, waktu, dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Seluruh staf sekretariat Diploma III Radiologi, Pak Irvan, Bu Mundiyo, Pak Mun'im, dan (Alm) Pak Yono. Terima kasih atas kepercayaannya dan dukungan yang selama ini bapak dan ibu berikan.

7. Seluruh Instruktur Praktikum Program Studi DIII Radiologi FK Unair dan staf Instalasi Radiodiagnostik RSUD Dr. Soetomo Surabaya, terima kasih atas segala bimbingannya.
8. Kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan doa, motivasi, dan segala-galanya yang bisa membuat saya lebih mengerti arti hidup ini dan bagaimana cara menghargai hidup ini.
9. Adik saya tercinta "Mirza Widyantoro dan M.Irham Triyudha" yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan tugas akhir saya.
10. (Alm) M.Akbar Nugroho (oon cungring) yang selama ini telah memberikan dukungan, kenang-kenangan yang sangat berkesan untuk angkatan 2007 dan memberikan pelajaran yang berharga bagi kita semua.
11. Keluarga Beringin Radiologi 2007 adit (abi), siengke', anggi, odhet (si sepupu), ayux (tante mbel), dyah (nyonya besar), emil (ami), lita (mbokde), pirda (bibik pesisir), hilda, komang, mae (bunda), usrok (mbok pesisir), lely (tante), akbar alm.(pak supir), niar (om), jay (papi), rama, ratih, rajiv, risman (panda), koko, omi (siti kahima), lala (si bibir), tutut (mami), umar (juragan laundry), wury tetep kompak ya. Miss u prend.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis berharap hasil tugas akhir ini bisa menjadi cermin untuk melakukan penelitian yang lebih baik bagi yang akan datang.

Surabaya, April 2010

Penulis

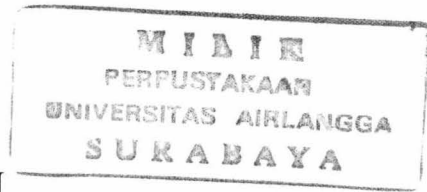
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4.Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1.Pengertian Kepuasan	5
2.2.Pengertian Kepuasan Pasien	6
2.3.Faktor-FaktorYang mempengaruhi Kepuasan Pasien	7
2.4.Pengertian Pemeriksaan Foto Thorax	9
2.5.Tolok Ukur Kepuasan Penderita	10
BAB III : KERANGKA KONSEPTUAL	11
BAB IV : METODE PENELITIAN	12
4.1.Jenis Penelitian	12
4.2.Tempat dan Waktu Penelitian	12
4.3.Metodologi Pengumpulan Data	12
4.4.Jenis dan Sumber Data	12
4.5.Populasi dan Sample	13
BAB V : HASIL PENELITIAN	14
BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN	35
Daftar Pustaka	39
Lampiran	40



BAB I
PENDAHULUAN

BABI PENDAHULUAN



1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan dan peningkatan jasa dari tahun ke tahun menjadi perhatian masyarakat. Seiring dengan semakin tingginya tingkat pendidikan dan kondisi sosial ekonomi masyarakat, kini kesadaran tentang pentingnya kesehatan semakin meningkat. Hal ini mengakibatkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas juga semakin tinggi. Oleh karena itu, kehadiran instalasi kesehatan yang dapat menyediakan jasa pelayanan kesehatan berkualitas sangat diharapkan oleh masyarakat.

Salah satu bidang jasa yang memegang peranan cukup penting bagi masyarakat adalah pelayanan rumah sakit. Tingginya tuntutan masyarakat terhadap pihak rumah sakit dalam hal pemenuhan kepuasan konsumen membuat pihak rumah sakit harus mampu untuk mengembangkan mutu yang sebaik-baiknya. Dalam hal ini kepuasan konsumen tidak cukup jika hanya penyakitnya saja yang sembuh tetapi juga menuntut pelayanan yang sebaik mungkin.

Tidak dapat dipungkiri bahwa sampai saat ini pelayanan rumah sakit di Indonesia pada umumnya dan di Surabaya pada khususnya belum bisa memberikan kepuasan secara maksimal kepada konsumen baik dari segi fasilitas yang diberikan, maupun dari segi perawatan. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pihak rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan mereka guna memuaskan kebutuhan konsumen. Makin banyaknya keluhan masyarakat tentang pelayanan

rumah sakit, salah satunya adalah RSUD Dr. Soetomo Surabaya maka saya ingin mengetahui sejauh mana pelayanan dan kepuasan yang diberikan oleh petugas radiographer kepada pasien, terutama pelayanan foto thorax. Sehingga memotivasi saya untuk membuat tugas akhir tentang “OBSERVASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PEMERIKSAAN FOTO THORAX DI RUANG D5 INSTALASI RADIODIAGNOSTIK RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA PADA BULAN JANUARI-FEBRUARI 2010”.

Permintaan foto thorax di radiologi sangat banyak jika dibandingkan dengan permintaan foto lainnya. Hal ini karena foto thorax dapat membantu para dokter dalam mendiagnosa suatu penyakit dan juga diperlukan sebelum melakukan tindakan operasi.

Instalasi radiologi salah satu sub sistem pelayanan di rumah sakit mempunyai tugas menyelenggarakan pembuatan foto thorax. Dengan demikian para karyawan di bagian tersebut merupakan ujung tombak dalam pelayanan pasien. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada kinerja para penyaji jasa.

Keluhan masyarakat terjadi karena pelayanan kesehatan yang kurang memuaskan. Tingkat pengetahuan, ketrampilan, organisasi, dan manajemen menjadi kendala. Unsur tersebut merupakan bagian dari organisasi kesehatan dalam rangka mewujudkan mutu pelayanan kesehatan pada masyarakat. Agar pelayanan pada pasien bisa optimal maka perlu adanya prosedur tertulis yang berdasarkan pengetahuan kesehatan.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit RSUD Dr. Soetomo dalam melaksanakan foto thorax selama ini, serta bagaimana cara meningkatkan mutu pelayanan yang ada guna memenuhi keinginan konsumen.

1.3 TUJUAN PENELITIAN

- **Tujuan Umum**

Untuk mengetahui mutu pelayanan foto thorax di ruang D.5 RSUD Dr. Soetomo Surabaya sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan terhadap pasien dan keluarga pasien di instalasi Radiologi.

- **Tujuan Khusus**

Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan pasien kurang puas dengan pelayanan di ruang D.5 Instalasi Radiologi Radiodiagnostik RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

1.4 BATASAN MASALAH

Penelitian ini dilakukan sebatas pada pasien yang ada atau datang ke radiologi untuk melakukan foto thorax di ruangan D.5 RSUD Dr. Soetomo Surabaya pada bulan Januari - Februari 2010.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

1. Mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan penderita terhadap pelayanan pembuatan foto thorax.
2. Mengetahui kenyamanan penderita ataupun keluarga penderita pada waktu menunggu sebelum dilakukannya pemeriksaan foto thorax serta di ruang foto thorax.
3. Untuk masukan kepada petugas radiologi agar memperbaiki pelayanan terhadap penderita.
4. Dapat mengetahui tentang pentingnya mutu pelayanan.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 PENGERTIAN KEPUASAN

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang karena mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Oliver (dalam Supranto, 2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka seseorang akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka seseorang akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, seseorang akan sangat puas. Harapan seseorang dapat dibentuk dari pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Seseorang yang puas akan setia lebih lama dan akan memberi komentar yang baik tentang layanan tersebut.

Menurut Kolter (1988) kepuasan seseorang adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapan sebelumnya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau layanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang yang dirasakan oleh seseorang karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai pelayanan yang diberikan telah terpenuhi.

2.2 PENGERTIAN KEPUASAN PASIEN

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pelanggan.

Junaidi (2002) berpendapat bahwa kepuasan konsumen atas suatu produk atau jasa tergantung dari kinerja yang dirasakan oleh konsumen atas produk atau jasa tersebut. Jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan konsumen maka konsumen akan mengalami kepuasan. Hal yang hampir serupa dikemukakan oleh Indarjati (2001) yang menyebutkan adanya tiga macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan

maka konsumen akan merasa puas. Jika layanan yang diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen pada saat mengkonsumsi produk atau jasa. Konsumen yang mengalami kepuasan terhadap suatu produk atau jasa dapat dikategorikan ke dalam konsumen masyarakat, konsumen instansi dan konsumen individu. Dalam penelitian ini peneliti menitikberatkan pada kepuasan pasien. Pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan (Prabowo, 1999). Sedangkan Aditama (2002) berpendapat bahwa pasien adalah mereka yang di obati dirumah sakit. Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan.

2.3 FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN

Di dalam memberikan pelayanan jasa yang baik kepada pasien terdapat 5 kriteria penentu kualitas pelayanan data, Kolter, Philip (1995:561). Faktor kepuasan pasien dapat dinilai berdasarkan dimensi kepuasan yaitu :

1. Keandalan (reliability)

Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Contohnya prosedur pelayanan yang tidak berbelit,

ketetapan jadwal pemeriksaan foto, serta diagnosa yang terbukti akurat merupakan keandalan pelayanan rumah sakit.

2. Daya tanggap (Responsiveness)

Kemampuan untuk membantu penderita dengan memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat. Yaitu kecepatan, kompetensi, serta penanganan keluhan yang memuaskan pasien.

3. Keyakinan (Confidance)

Adalah sikap petugas yang ramah, sopan, mempunyai kredibilitas tinggi di bidangnya, berkompetensi tinggi seperti keterampilan pengoperasian alat radiologi. Selain itu sumber daya manusia berperan sangat penting karena sumber daya ini meliputi pengetahuan, kemampuan individu maupun sistem yang berlaku, secara rinci sebagai berikut :

- Pengetahuan pesawat Rontgen

Pengetahuan ini sangat diperlukan untuk menghasilkan gambaran Radiologi yang baik, hal yang perlu diperhatikan yaitu:

- besaran kilovoltage (KV)
- mAs (mili Ampere second)
- jarak pemotretan
- perlengkapan untuk membuat radiografi terdiri atas film rontgen (film x-ray), kaset, grid, marker, apron.

Tersedianya perlengkapan ini sangat berpengaruh dalam kecepatan pelayanan dan kepuasan penderita.

4. Empathy (Empati)

Syarat untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi pasien dengan tidak membedakan status sosial.

5. Berwujud (Tangible)

Penampilan fasilitas fisik rumah sakit misal ruang foto yang bersih, lingkungan yang nyaman, penampilan karyawan, media komunikasi, serta kelengkapan peralatan untuk membuat foto.

2.4 PENGERTIAN PEMERIKSAAN FOTO THORAX

Pemeriksaan foto thorax yaitu pemeriksaan radiologi untuk mengetahui adanya kelainan dini pada paru, sebelum timbulnya gejala klinis dan untuk membantu para dokter dalam mendiagnosa suatu penyakit, selain itu foto thorax juga diperlukan sebelum para dokter melakukan tindakan operasi.

Di dalam ruangan foto thorax, kebanyakan pasien belum mengetahui prosedur foto thorax, salah satunya pada masalah membuka baju. Pada anggapan beberapa orang masih dianggap tabu terutama bagi kaum wanita dan sebaiknya petugas radiologi menjelaskan prosedur secara benar dan sopan, karena jumlah pasien diruangan ini cukup banyak. Setelah hasil foto radiografi selesai diproses jangan lupa untuk menyuruh pasien pulang. Hal ini mungkin sederhana bagi kita tetapi bagi pasien yang berasal dari luar kota dengan perjalanan yang melelahkan, menunggu berarti menambah beban. Dari hal ini peneliti ingin mengetahui sejauh mana pelayanan dan kepuasan

yang diberikan oleh karyawan atau petugas kepada pasien, terutama kepada pelayanan foto thorax di Instalasi Radiodiagnostik RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

Pelayanan medis harus disediakan dan diberikan kepada penderita sesuai dengan ilmu pengetahuan kedokteran, serta manfaat kemampuan dan fasilitas rumah sakit secara optimal. Dalam hal ini pelayanan radiographer merupakan pihak pertama yang berhubungan langsung dengan penderita secara baik sehingga dalam pelaksanaan tugas-tugas yang berhubungan dengan penderita dapat dilaksanakan dengan baik, melalui komunikasi yang baik.

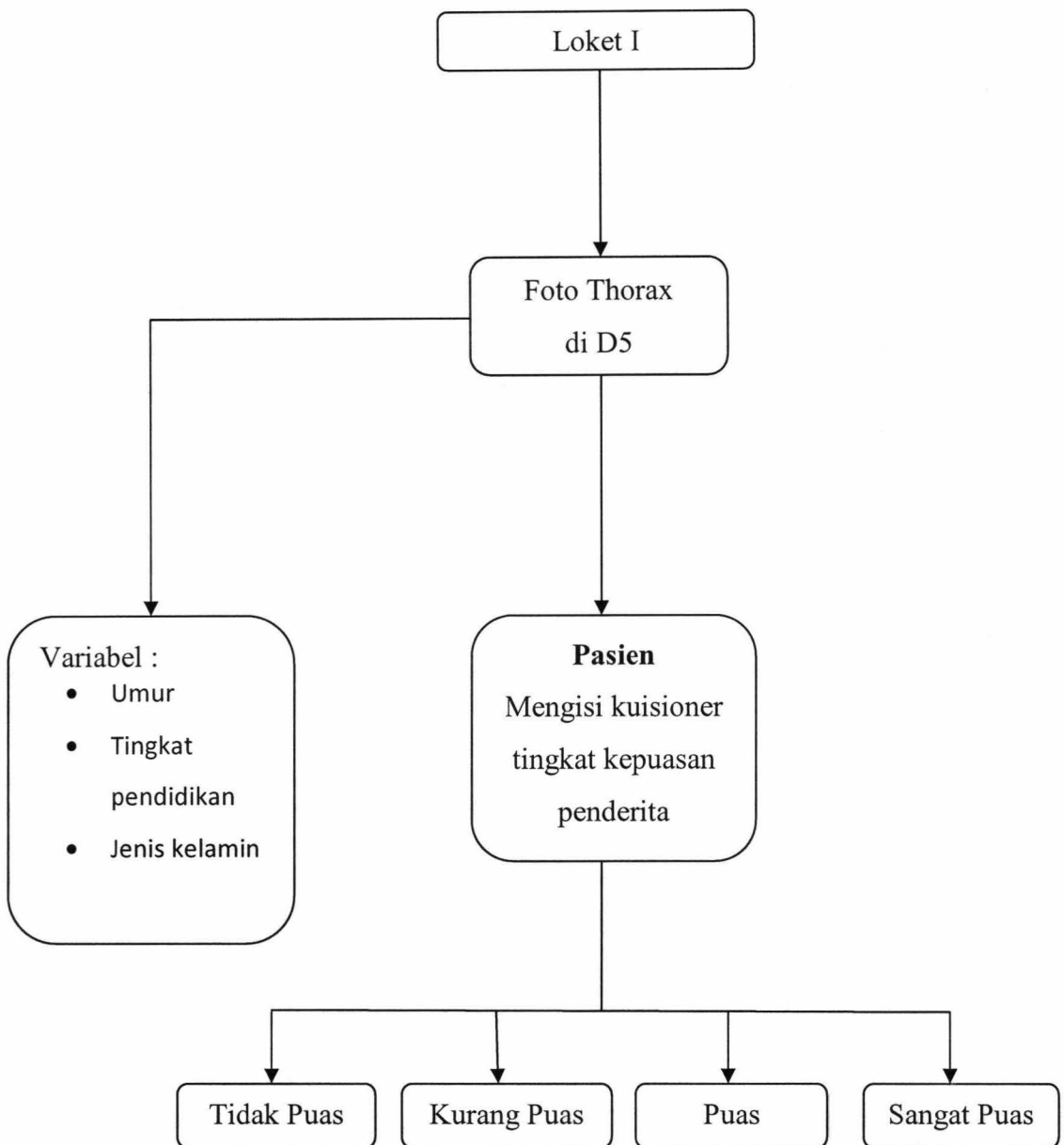
2.5 TOLOK UKUR KEPUASAN PENDERITA

1. *Privacy* misalnya penyediaan baju ganti pasien, ruang ganti pasien yang tertutup dan hanya orang-orang tertentu yang ada di dalam ruangan.
2. *Waiting* yaitu ketepatan waktu pemeriksaan umumnya pasien jangan terlalu lama menunggu di ruang tunggu untuk menghindari keluhan dari pasien.
3. *Hygiene and comfort* yaitu kebersihan ruangan pemeriksaan, baju ganti pasien yang bersih dan kenyamanan ruangan.
4. *Explanation* yaitu kemampuan petugas radiografer untuk memberi penjelasan agar pasien mengetahui tentang tindakan apa saja yang akan dilakukan terhadap pasien, jika pasien kurang jelas radiographer hendaknya menerangkan kembali sampai pasien mengerti.

BAB III
KERANGKA KONSEPTUAL

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL



BAB IV

METODE PENELITIAN

M I N I E
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Jenis Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan termasuk jenis penelitian deskriptif yang bersifat observasional.

4.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Instalasi Radiodiagnostik RSUD Dr. Soetomo Surabaya di ruang D.5 selama bulan Januari-Februari 2010.

4.3. Metodologi Pengumpulan Data

Dilakukan dengan metode pengisian kuisioner terhadap penderita yang datang dan telah menjalani pemeriksaan foto thorax di Instalasi Radiologi RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Sample dipilih terhadap penderita dan telah menjalani pemeriksaan di Instalasi Radiodiagnostik RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

4.4. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif adalah data yang berupa uraian kualitatif tanpa angka-angka numerik. Sedangkan data kuantitatif adalah data yang berupa angka numerik, yang memungkinkan dalam penggunaan aritmatika penjumlahan, pengurangan, perkalian dan sebagainya.

2. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah data yang berasal dari hasil penelitian penulis sendiri (melalui wawancara dan kuisioner). Data sekunder didapatkan dari data yang sudah ada pada foto thorax di Instalasi Radiodiagnostik RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

4.5. Populasi dan Sampel

Populasi meliputi penderita di radiologi yang melakukan foto thorax, sample yang digunakan adalah 100 orang penderita yang melakukan foto thorax di ruang D.5 Instalasi Radiodiagnostik RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

BAB V
HASIL PENELITIAN

BAB V

HASIL PENELITIAN

❖ Data Sampel

Hasil penelitian dilakukan selama bulan Januari-Februari 2010 yang dilakukan berdasarkan kuisioner yang melibatkan 100 responden.

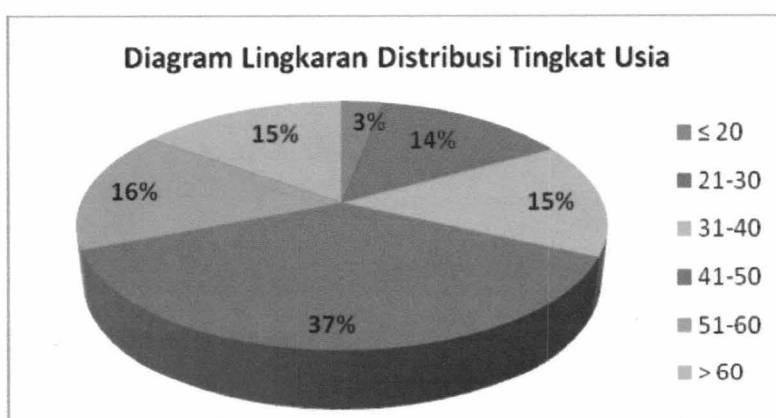
❖ Analisa Responden

Pada penelitian ini responden dikelompokkan berdasarkan umur, tingkat pendidikan, dan jenis kelamin.

A. Tingkat Usia

Tabel 4.1 : Distribusi berdasarkan Tingkat Usia Responden

Usia	Jumlah	Persen
≤ 20	3	3%
21-30	14	14%
31-40	15	15%
41-50	37	37%
51-60	16	16%
> 60	15	15%
Jumlah	100	100%

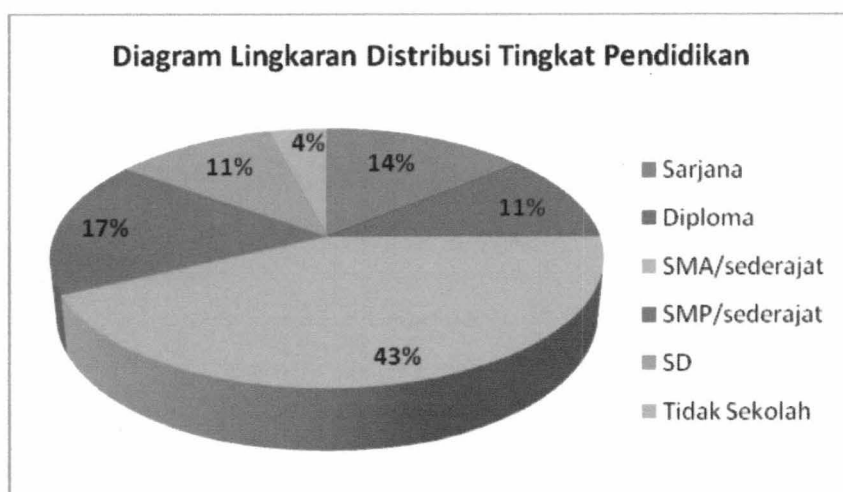


Hasil pengelolaan data atas distribusi tingkat usia dari responden dalam tabel di atas bahwa tingkat usia 41-50 merupakan kelompok terbanyak yaitu 37%, kelompok usia 51-60 sebanyak 16%, kelompok usia 31-40 dengan kelompok usia > 60 mempunyai porsi yang sama yaitu sebanyak 15%, kelompok usia 21-30 sebanyak 14%, dan kelompok usia ≤ 20 sebanyak 3%.

B. Tingkat Pendidikan

Tabel 4.2 : Distribusi berdasarkan tingkat pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persen
Sarjana	14	14 %
Diploma	11	11%
SMA/ sederajat	43	43%
SMP/ sederajat	17	17%
SD	11	11%
Tidak sekolah	4	4%
Jumlah	100	100%

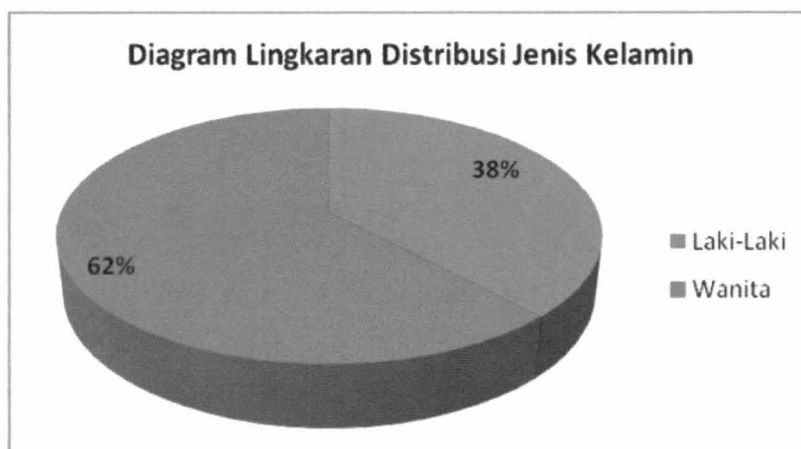


Pada pengelompokan data ini nampak bahwa dari total responden 100 orang, menggambarkan dimana responden dengan tingkat pendidikan sederajat SMA menunjukkan porsi yang sangat besar yaitu 43%, disusul kelompok berpendidikan sederajat SMP yaitu sebesar 17%, sarjana sebanyak 14%, sementara itu diploma dan SD mempunyai porsi yang sama yaitu 11%, sedangkan tidak sekolah sebanyak 4%.

C. Jenis Kelamin

Tabel 4.2 : Distribusi berdasarkan jenis kelamin

Usia	Jumlah	Persen
Laki-Laki	38	38%
Wanita	62	62%
Jumlah	100	100%

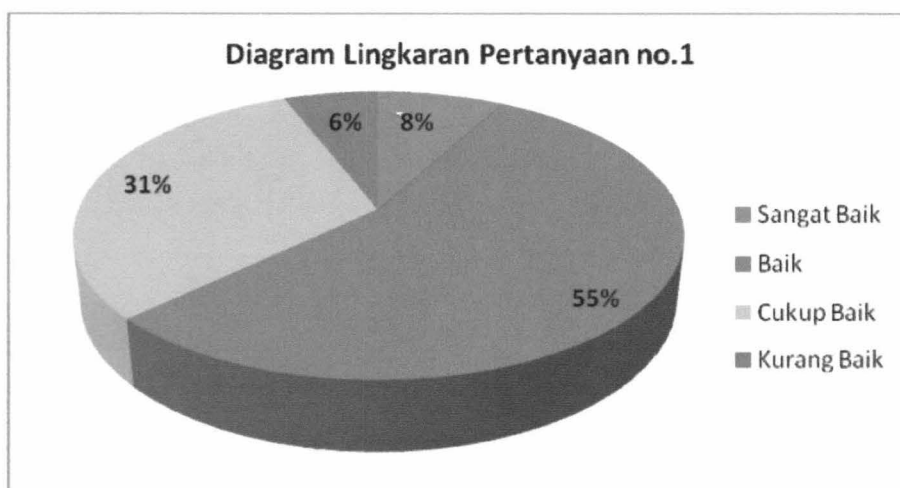


Pada pengelompokan ini tampak bahwa responden wanita lebih banyak dibandingkan laki-laki yaitu 62% dibanding 38%.

❖ Hasil Menurut Pertanyaan Kuisisioner

➤ Hasil menurut pertanyaan kuesioner no.1

Jawaban	Jumlah	Persen
Sangat Baik	8	8%
Baik	55	55%
Cukup Baik	31	31%
Kurang Baik	6	6%
Jumlah	100	100%

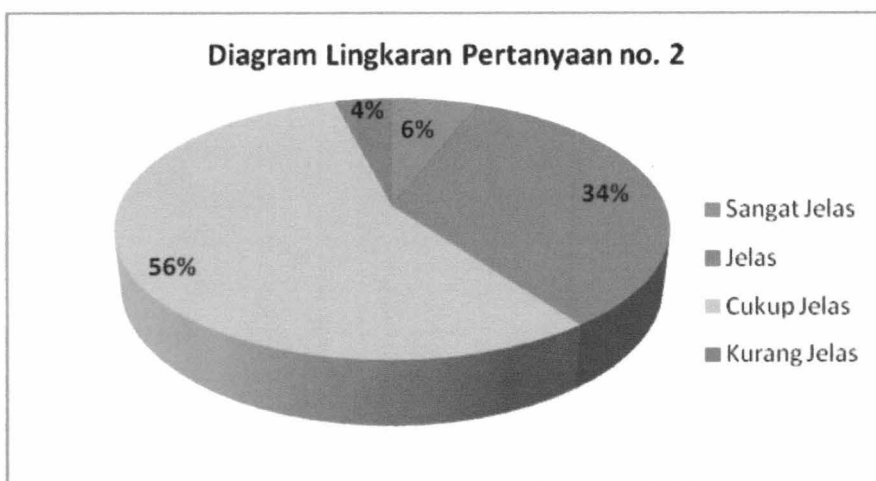


Kuisisioner no.1 adalah: bagaimana cara petugas loket 1 memberikan penjelasan kepada saudara?

Berdasarkan tabel diatas didapatkan bahwa yang menyatakan baik setengah dari responden lainnya maka petugas loket 1 dinyatakan baik dalam memberikan penjelasan dan sisanya 8% menyatakan sangat baik,31% cukup baik, 6% menyatakan merasa kurang baik pelayanannya kepada penderita.

➤ Hasil menurut pertanyaan kuesioner no.2

Jawaban	Jumlah	Persen
Sangat jelas	6	6%
jelas	34	34%
Cukup jelas	56	56%
Kurang jelas	4	4%
Jumlah	100	100%

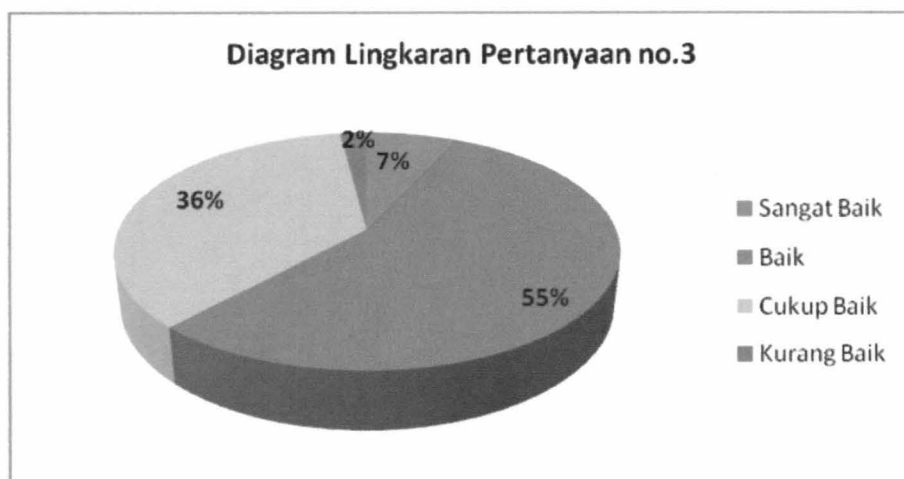


Kuisisioner no.2: apakah anda memahami penjelasan yang diberikan dari loket 1 sebelum melaksanakan foto thorax?

Didapatkan bahwa responden yang menyatakan cukup jelas adalah lebih dari setengah responden 56%. Hal ini menunjukkan bahwa penjelasan yang diberikan petugas loket 1 sebelum penderita melakukan foto thorax dianggap sudah cukup jelas.

➤ Hasil menurut pertanyaan kuisioner no.3

Jawaban	Jumlah	Persen
Sangat Baik	7	7%
Baik	55	55%
Cukup Baik	36	36%
Kurang Baik	2	2%
Jumlah	100	100%

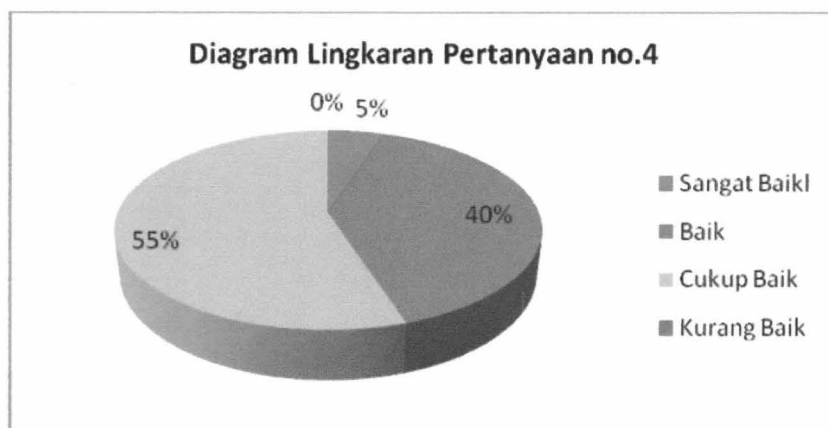


Kuisioner no.3: apakah pemeriksaan penderita dilakukan dengan cepat dan tepat?

Didapatkan bahwa responden yang menyatakan baik adalah lebih dari setengah responden 55%.

➤ Hasil menurut pertanyaan kuisioner no.4

Jawaban	Jumlah	Persen
Sangat Baik	5	5%
Baik	40	40%
Cukup Baik	55	55%
Kurang Baik	-	-
Jumlah	100	100%

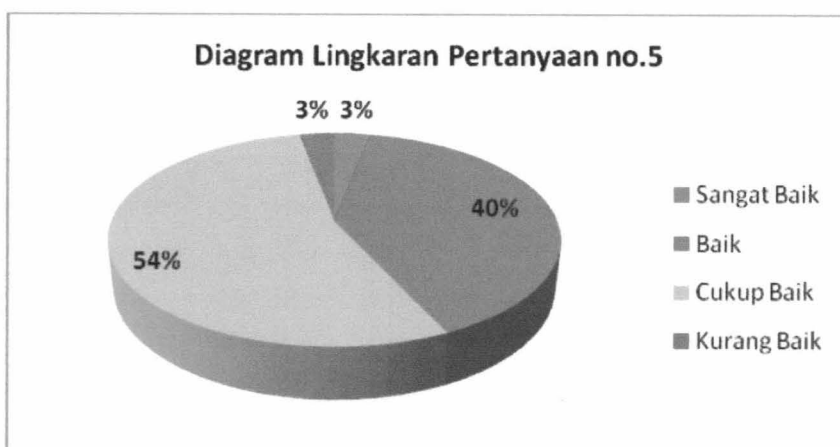


Kuisioner no.4 : apakah pelayanan thorax dilakukan tepat waktu?

Setengah dari responden menjawab cukup baik yaitu 55%,hal ini menunjukkan bahwa pelayanannya sudah cukup baik.

➤ Hasil menurut pertanyaan kuisioner no.5

Jawaban	Jumlah	Persen
Sangat Baik	3	3%
Baik	40	40%
Cukup Baik	54	54%
Kurang Baik	3	3%
Jumlah	100	100%

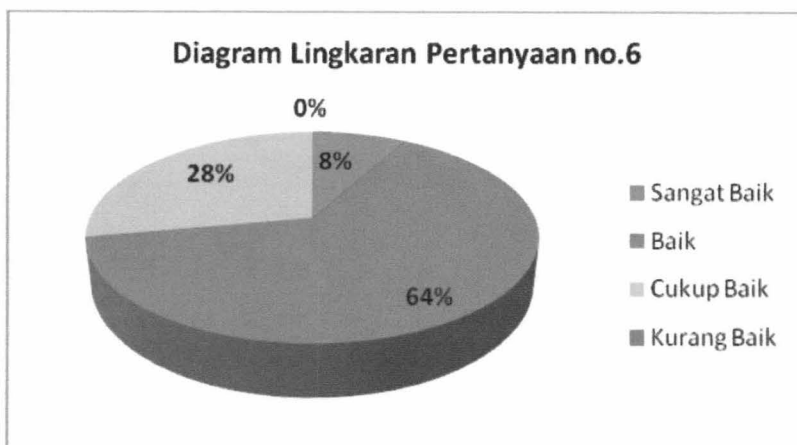


Kuisiner no.5 : bagaimanakah perasaan saudara selama menunggu sebelum dilakukan foto thorax?

Didapatkan bahwa responden yang menyatakan cukup baik adalah lebih dari setengah responden yaitu 54%.

➤ **Hasil menurut pertanyaan kuisiner no.6**

Jawaban	Jumlah	Persen
Sangat Baik	8	8%
Baik	64	64%
Cukup Baik	28	28%
Kurang Baik	-	-
Jumlah	100	100%

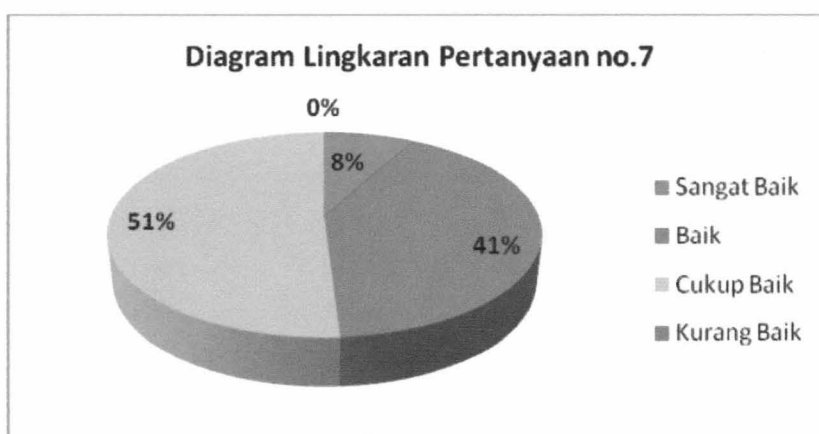


Kuisiner no.6 : bagaimana pelayanan petugas foto torax kepada saudara?

Setengah dari responden menyatakan baik yaitu sebanyak 64%.

➤ Hasil menurut pertanyaan kuisiner no.7

Jawaban	Jumlah	nilai
Sangat Baik	8	8%
Baik	41	41%
Cukup Baik	51	51%
Kurang Baik	-	-
Jumlah	100	100%

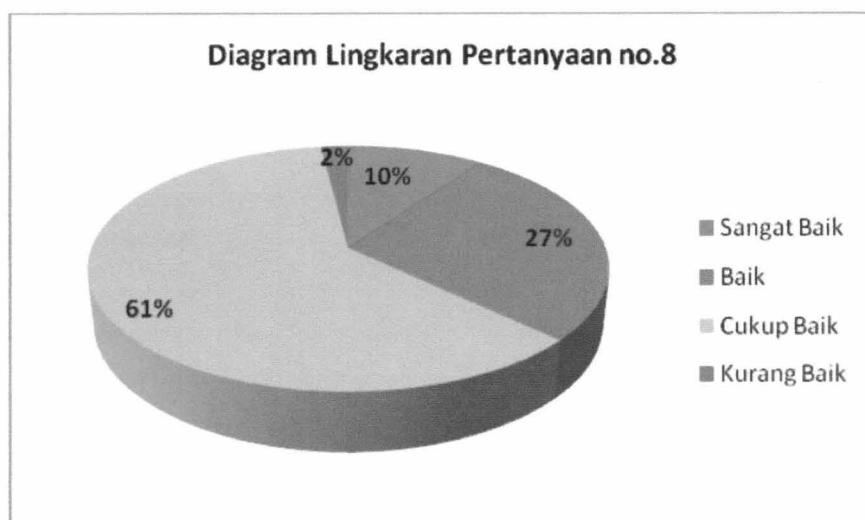


Kuisiener no.7 : bagaimana keterampilan petugas radiologi dalam pengoperasian alat?

Setengah dari responden menyatakan sudah cukup baik yaitu 51%.

➤ Hasil menurut pertanyaan kuisiener no.8

Jawaban	Jumlah	Persen
Sangat Baik	10	10%
Baik	27	27%
Cukup Baik	61	61%
Kurang Baik	2	2%
Jumlah	100	100%



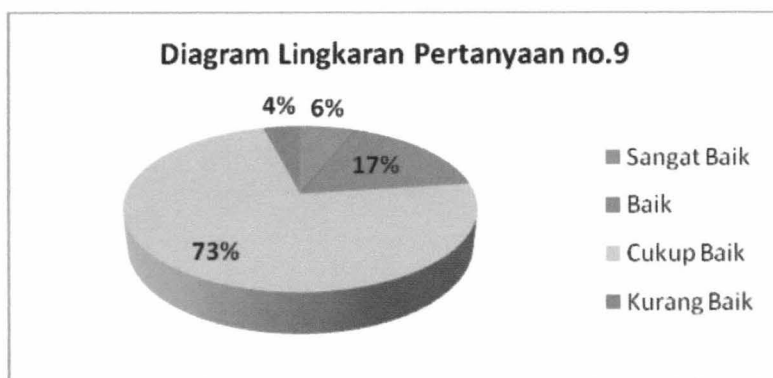
Kuisiener no.8: bagaimana kerapihan dan kebersihan petugas radiologi ?

Setengah dari responden menyatakan sudah cukup baik yaitu 61%.

Tetapi ada pula yg menyatakan kurang baik meskipun hanya 2% dari responden yang ada.

➤ Hasil menurut pertanyaan kuisiner no.9

Jawaban	Jumlah	Persen
Sangat Baik	6	6%
Baik	17	17%
Cukup Baik	73	73%
Kurang baik	4	4%
Jumlah	100	100%

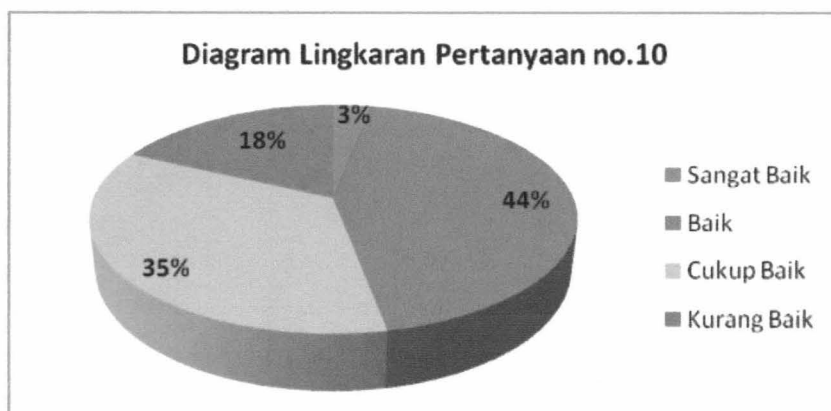


Kuisiner no.9 : bagaimana kerapihan dan kenyamanan penataan ruang pemeriksaan?

Setengah dari responden menyatakan bahwa sudah cukup baik sebanyak 73% tetapi ada pula yang menyatakan kurang baik yaitu 4%.

➤ Hasil menurut pertanyaan kuisoner no.10

Jawaban	Jumlah	Persen
Sangat Baik	3	3%
Baik	44	44%
Cukup Baik	35	35%
Kurang Baik	18	18%
Jumlah	100	100%

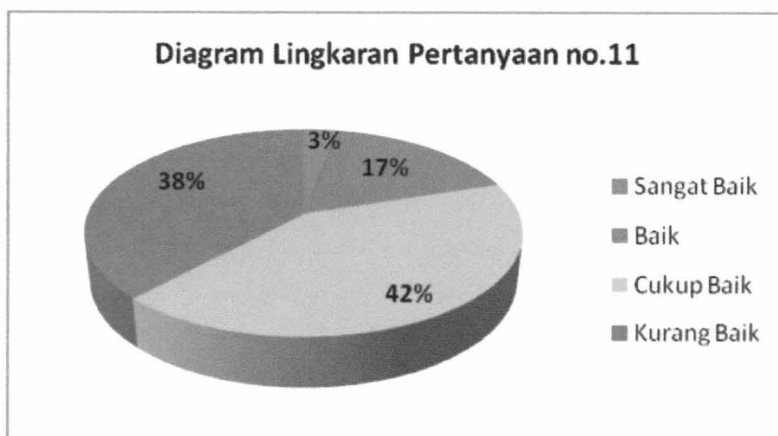


Kuisoner no.10 : bagaimanakah keadaan baju ganti yang digunakan pasien pemeriksaan foto thorax?

Setengah dari responden menyatakan 44% sudah baik, 35% menyatakan cukup baik dan 18% menyatakan kurang baik.

➤ Hasil menurut pertanyaan kuisoner no.11

Jawaban	Jumlah	Persen
Sangat Baik	3	3%
Baik	17	17%
Cukup Baik	42	42%
Kurang Baik	38	38%
Jumlah	100	100%

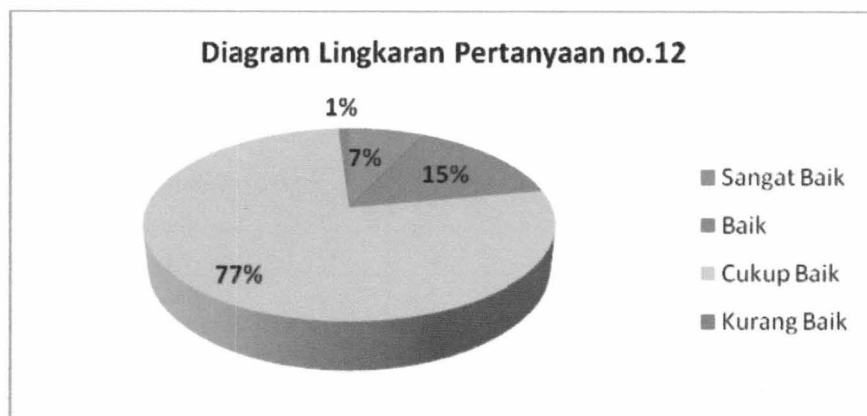


Kuisisioner no.11: bagaimanakah keadaan ruang ganti pemeriksaan foto thorax?

Yang menyatakan sudah cukup baik 42%, tetapi ada pula yang menyatakan kurang baik yaitu 38%.

➤ **Hasil menurut pertanyaan kuisisioner no.12**

Jawaban	Jumlah	Persen
Sangat Baik	7	7%
Baik	15	15%
Cukup Baik	77	77%
Kurang Baik	1	1%
Jumlah	100	100%



Kuisisioner no.12: bagaimana perasaan anda setelah menjalani pemeriksaan foto thorax?

Yang menyatakan perasaannya sudah cukup baik adalah sebanyak 77%.

Hasil pengolahan data diinprestasikan dengan menggunakan skala sebagai berikut:

100%	=	seluruhnya
76 – 99%	=	hampir semuanya
51 – 75%	=	sebagian besar
50%	=	setengahnya
26 – 49%	=	hampir setengahnya
1 – 25%	=	sebagian kecil
0%	=	tak satupun

(Arikunto,1999)

Berdasarkan Kriteria Penilaian

Data hasil penelitian (jawaban dari pertanyaan responden, dalam hal ini pasien / keluarga pasien yang menjalani pemeriksaan di Instalasi Radiodiagnostik RSUD Dr. Soetomo Surabaya) menunjukkan bahwa ada yang merasa sangat puas, puas, tidak puas, ataupun sangat tidak puas terhadap pelayanan informasi di Instalasi Radiodiagnostik RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

Data yang diperoleh berupa penelitian atas jawaban pasien / keluarga pasien terhadap sistem pelayanan informasi yang ada.

Kriteria Penilaian

Dalam hal ini tiap pilihan jawaban mempunyai point yang berbeda-beda sehingga setiap kriteria mempunyai nilai kurang, cukup, atau baik sesuai jumlah yang telah memilih jawaban tersebut.

Penilaian jawaban

SB : Σ responden SB Kuisisioner a x 3 = 3a

PB : Σ responden PB Kuisisioner a x 2 = 2a

CB : Σ responden CB Kuisisioner a x 1 = a

KB : Σ responden KB Kuisisioner a x 0 = 0

Maka kita dapat mengetahui hasil dari perhitungan tersebut dan dapat kita simpulkan apa nilai yang tepat untuk Kuisisioner a tersebut.

0 – 50 : Kurang

51 – 100 : Cukup

101 – 150 : Baik

>150 : Sangat Baik

- **Bagaimana cara petugas loket 1 memberikan penjelasan kepada saudara?**

$$\text{SB} : 8 \times 3 = 24 \quad \text{CB} : 31 \times 1 = 31$$

$$\text{B} : 55 \times 2 = 110 \quad \text{KB} : 6 \times 0 = 0$$

$$\Sigma = 24 + 110 + 31 + 0 = 165 \text{ (sangat baik)}$$

Dalam hal ini perolehan nilainya menunjukkan hasil yang sangat baik.

Sehingga tidak ada yang perlu dibenahi ataupun diperbaiki.

- **Apakah anda memahami penjelasan yang diberikan dari loket 1 sebelum melaksanakan foto thorax?**

$$\text{SB} : 6 \times 3 = 18 \quad \text{CB} : 56 \times 1 = 56$$

$$\text{B} : 34 \times 2 = 68 \quad \text{KB} : 4 \times 0 = 0$$

$$\Sigma = 18 + 68 + 56 + 0 = 142 \text{ (baik)}$$

Dalam hal ini perolehan nilainya menunjukkan hasil yang baik. Sehingga

tidak ada yang perlu dibenahi ataupun diperbaiki.

- **Apakah pemeriksaan penderita dilakukan dengan cepat dan tepat?**

$$\text{SB} : 7 \times 3 = 21 \quad \text{CB} : 36 \times 1 = 36$$

$$\text{B} : 55 \times 2 = 110 \quad \text{KB} : 2 \times 0 = 0$$

$$\Sigma = 21 + 110 + 36 + 0 = 167 \text{ (sangat baik)}$$

Dalam hal ini perolehan nilainya menunjukkan hasil yang sangat baik.

Sehingga tidak ada yang perlu dibenahi ataupun diperbaiki.

- **Apakah pelayanan foto thorax dilakukan tepat waktu?**

$$\text{SB} : 5 \times 3 = 15 \quad \text{CB} : 55 \times 1 = 55$$

$$\text{B} : 40 \times 2 = 80 \quad \text{KB} : 0 \times 0 = 0$$

$$\Sigma = 15 + 80 + 55 + 0 = 150 \text{ (baik)}$$

Dalam hal ini perolehan nilainya menunjukkan hasil yang baik. Sehingga tidak ada yang perlu dibenahi ataupun diperbaiki.

- **Bagaimanakah perasaan saudara selama menunggu sebelum dilakukan foto thorax?**

$$\text{SB} : 3 \times 3 = 9 \qquad \text{CB} : 54 \times 1 = 54$$

$$\text{B} : 40 \times 2 = 80 \qquad \text{KB} : 3 \times 0 = 0$$

$$\Sigma = 9 + 80 + 54 + 0 = 143 \text{ (baik)}$$

Dalam hal ini perolehan nilainya menunjukkan hasil yang baik. Sehingga tidak ada yang perlu dibenahi ataupun diperbaiki.

- **Bagaimanakah pelayanan petugas foto thorax kepada saudara?**

$$\text{SB} : 8 \times 3 = 24 \qquad \text{CB} : 28 \times 1 = 28$$

$$\text{B} : 64 \times 2 = 128 \qquad \text{KB} : 4 \times 0 = 0$$

$$\Sigma = 24 + 128 + 28 + 0 = 180 \text{ (sangat baik)}$$

Dalam hal ini perolehan nilainya menunjukkan hasil yang sangat baik. Sehingga tidak ada yang perlu dibenahi ataupun diperbaiki.

- **Bagaimanakah keterampilan petugas radiologi dalam pengoperasian alat?**

$$\text{SB} : 8 \times 3 = 24 \qquad \text{CB} : 51 \times 1 = 51$$

$$\text{B} : 41 \times 2 = 82 \qquad \text{KB} : 0 \times 0 = 0$$

$$\Sigma = 124 + 82 + 51 + 0 = 257 \text{ (sangat baik)}$$

Dalam hal ini perolehan nilainya menunjukkan hasil yang sangat baik. Sehingga tidak ada yang perlu dibenahi ataupun diperbaiki.

➤ **Bagaimanakah kerapihan dan kebersihan petugas radiologi?**

$$SB : 10 \times 3 = 30$$

$$CB : 61 \times 1 = 61$$

$$B : 27 \times 2 = 54$$

$$KB : 2 \times 0 = 0$$

$$\Sigma = 30 + 54 + 61 + 0 = 145 \text{ (baik)}$$

Dalam hal ini perolehan nilainya menunjukkan hasil yang baik. Sehingga tidak ada yang perlu dibenahi ataupun diperbaiki.

➤ **Bagaimanakah kerapihan dan kenyamanan penataan ruang pemeriksaan di ruang D5?**

$$SB : 6 \times 3 = 18$$

$$CB : 73 \times 1 = 73$$

$$B : 17 \times 2 = 34$$

$$KB : 4 \times 0 = 0$$

$$\Sigma = 18 + 34 + 73 + 0 = 125 \text{ (baik)}$$

Dalam hal ini perolehan nilainya menunjukkan hasil yang baik. Sehingga tidak ada yang perlu dibenahi ataupun diperbaiki.

➤ **Bagaimanakah keadaan baju ganti yang digunakan pasien pemeriksaan foto thorax?**

$$SB : 3 \times 3 = 9$$

$$CB : 35 \times 1 = 35$$

$$B : 44 \times 2 = 88$$

$$KB : 18 \times 0 = 0$$

$$\Sigma = 9 + 88 + 35 + 0 = 132 \text{ (baik)}$$

Dalam hal ini perolehan nilainya menunjukkan hasil yang baik. Tetapi harap dibenahi sedikit agar terlihat lebih rapi.

➤ **Bagaimanakah keadaan ruang ganti pemeriksaan di ruang D5?**

$$SB : 3 \times 3 = 9 \qquad CB : 42 \times 1 = 42$$

$$B : 17 \times 2 = 34 \qquad KB : 38 \times 0 = 0$$

$$\Sigma = 9 + 34 + 42 + 0 = 85 \text{ (cukup baik)}$$

Dalam hal ini perolehan nilainya menunjukkan hasil yang cukup. Sehingga mempunyai arti masih ada beberapa responden yang menyatakan tidak puas ataupun sangat tidak puas. Ini disebabkan karena ruang ganti yang kurang tertutup sehingga privacy pasien kurang terjaga.

➤ **Bagaimanakah perasaan anda setelah menjalani peeriksaan foto thorax?**

$$SB : 7 \times 3 = 21 \qquad CB : 77 \times 1 = 77$$

$$B : 15 \times 2 = 30 \qquad KB : 1 \times 0 = 0$$

$$\Sigma = 21 + 30 + 77 + 0 = 128 \text{ (baik)}$$

Dalam hal ini perolehan nilainya menunjukkan hasil yang baik. Sehingga tidak ada yang perlu dibenahi ataupun diperbaiki. Namun perlu lebih ditingkatkan lagi pelayanan yang sudah ada.

Distribusi jawaban penderita berdasarkan umur

USIA	PERTANYAAN																																															
	1				2				3				4				5				6				7				8				9				10				11				12			
	SB	B	CB	KB	SB	B	CB	KB	SB	B	CB	KB	SB	B	CB	KB	SB	B	CB	KB	SB	B	CB	KB	SB	B	CB	KB	SB	B	CB	KB	SB	B	CB	KB	SB	B	CB	KB	SB	B	CB	KB				
<=20	1	2	-	-	1	1	1	-	1	-	2	-	-	2	1	-	1	1	1	-	3	-	-	-	1	2	-	-	1	-	2	1	-	1	1	-	2	1	-	-	1	-	2	1	1	1	1	0
21-30	1	11	2	-	1	4	8	1	2	7	4	1	-	7	7	-	-	5	7	2	3	6	5	-	4	3	7	-	2	4	6	2	1	5	7	1	-	5	6	3	1	1	7	4	3	1	8	2
31-40	2	7	5	1	1	2	11	1	-	11	3	1	-	6	9	-	-	6	8	1	1	9	5	-	1	6	8	-	2	4	9	-	1	1	13	-	-	4	7	4	-	1	4	10	-	1	14	-
41-50	2	12	12	6	2	10	22	3	3	21	13	-	2	15	20	-	2	15	20	-	3	24	10	-	2	18	17	-	3	12	21	1	1	7	30	1	-	13	14	10	1	2	17	17	2	3	20	12
51-60	2	16	4	-	1	8	7	-	2	7	7	-	2	8	6	-	1	8	7	-	1	11	4	-	2	6	8	-	2	5	9	-	2	3	10	1	-	11	3	2	-	7	6	3	1	6	9	-
>60	-	13	2	-	-	9	6	-	-	7	8	-	-	4	11	-	-	4	11	-	-	10	5	-	-	4	11	-	-	3	12	-	-	2	13	-	-	10	5	-	-	6	6	3	-	2	13	-

Distribusi jawaban penderita berdasarkan tingkat pendidikan

PENDIDIKAN TERAKHIR	PERTANYAAN																																															
	1				2				3				4				5				6				7				8				9				10				11				12			
	SB	B	CB	KB	SB	B	CB	KB	SB	B	CB	KB	SB	B	CB	KB	SB	B	CB	KB	SB	B	CB	KB	SB	B	CB	KB	SB	B	CB	KB	SB	B	CB	KB	SB	B	CB	KB	SB	B	CB	KB				
SARJANA	2	5	6	1	1	6	7	-	1	8	5	-	2	5	7	-	-	7	6	1	2	7	5	-	3	3	8	-	2	2	9	1	1	3	10	-	-	8	3	3	1	3	8	2	2	2	10	-
DIPLOMA	-	11	-	-	-	2	8	1	-	5	6	-	-	2	9	-	-	2	8	1	1	8	2	-	-	3	8	-	-	3	8	-	-	2	8	1	-	4	7	-	-	-	7	4	-	1	9	1
SMA	4	18	17	4	4	9	29	1	4	23	15	1	2	16	25	-	3	17	22	1	3	28	12	-	3	17	16	7	5	11	26	1	3	4	33	3	1	16	17	9	1	6	14	22	2	7	34	-
SMP	1	7	8	1	1	8	8	-	1	11	5	-	-	8	8	1	-	7	10	-	1	11	5	-	1	6	10	-	2	5	10	-	1	3	13	-	1	6	6	4	1	3	8	5	2	1	14	-
SD	1	10	-	-	-	8	2	1	1	6	4	-	-	9	2	-	-	5	6	-	1	6	4	-	1	8	2	-	1	4	6	-	1	3	7	-	1	7	2	1	1	5	3	2	1	5	5	-
TIDAK SEKOLAH	-	3	1	-	-	1	2	1	1	2	1	-	-	3	1	-	-	1	3	-	-	3	1	-	-	4	-	-	-	4	-	-	-	3	1	-	-	3	1	-	-	1	1	2	-	-	4	-

- **Distribusi jawaban penderita berdasarkan usia**

Dengan data tersebut koresponden yang menyatakan baik dan cukup baik sangat banyak namun ada juga pada suatu pertanyaan mereka menjawab kurang baik, maka jawaban responden tidak berpengaruh terhadap umur atau usia penderita yang telah mengalami pemeriksaan foto thorax.

- **Distribusi jawaban penderita berdasarkan jenjang pendidikan**

Dengan data tersebut maka banyak koresponden menyatakan sudah cukup baik dan sudah baik. Pendidikan setara SMA di data ini lebih banyak dan pada pertanyaan itu jawaban responden tidak berpengaruh terhadap pendidikan terakhir, meskipun analisa data terdapat banyak pendidikan sarjana dan SMP memilih baik juga banyak. Pengaruhnya cukup kecil terhadap pendidikan terakhir penderita yang telah melakukan pemeriksaan foto thorax.

➤ **Keluhan yang terkumpul**

1. Di dalam ruangan pemeriksaan foto thorax terlalu banyak penderita, sehingga ruangan terasa sempit.
2. Ruangan ganti yang sempit dan kurang tertutup.
3. Baju ganti untuk pemeriksaan yang kurang rapi.
4. Pelayanan foto yang tidak sesuai no.urut.
5. Surat permintaan foto kadang terselip ke tempat lain sehingga waktu pemeriksaan lama.

BAB VI
KESIMPULAN DAN SARAN

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang diperoleh dengan cara membagikan kuisioner kepada 100 responden didapatkan hasil:

1. Ada beberapa faktor turut berperan dalam tingkat kepuasan penderita yaitu:
 - Tenaga/sumber daya manusia
 - Sarana dan prasarana
2. Cara petugas loket 1 memberikan penjelasan kepada pasien 55% responden menyatakan baik berarti sudah sebagian besar dari responden yang ada menyatakan baik pelayanannya.
3. Penjelasan yang diberikan dari loket 1 sebelum melaksanakan foto thorax, 56% responden menyatakan cukup jelas, berarti sebagian besar dari responden menyatakan cukup jelas, meskipun 4% dari responden menyatakan kurang jelas.
4. Apakah pelayanan foto thorax dilakukan tepat waktu? 55% responden menjawab cukup baik, berarti sudah sebagian besar dari responden menyatakan cukup baik.

5. Kenyamanan pasien selama menunggu sebelum dilaksanakan foto thorax adalah 54% responden menyatakan cukup baik, berarti sudah sebagian besar dari responden menyatakan cukup baik meskipun sebagian kecil dari responden menyatakan kurang baik yaitu 6%.
6. Pelayanan petugas foto thorax sudah baik, terlihat dari jawaban responden yaitu 64% menyatakan baik, berarti sudah sebagian besar dari responden menyatakan baik.
7. Keterampilan petugas radiologi dalam pengoperasian alat adalah cukup baik, terlihat dari jawaban responden 51% menyatakan cukup baik, berarti sudah sebagian besar dari responden menyatakan cukup baik.
8. Kerapihan dan kebersihan dari petugas radiologi, 61% dinilai cukup baik oleh responden, berarti sudah sebagian besar dari responden menyatakan cukup baik meskipun 2% menyatakan kurang baik.
9. Kerapihan dan kenyamanan penataan ruang pemeriksaan foto thorax 73% responden menyatakan cukup baik, ini berarti sudah sebagian besar dari responden menyatakan cukup baik meskipun 4% dari responden yang ada menyatakan kurang baik.
10. Keadaan baju ganti yang digunakan oleh pasien foto thorax 44% responden menyatakan baik, 35% menyatakan cukup baik, berarti setengah dari responden menyatakan baik meskipun sebagian kecil yaitu 18% dari responden menyatakan kurang baik.

11. Keadaan ruang ganti yang digunakan oleh pasien di ruang D5 adalah 42% dari responden menyatakan cukup baik, hampir setengah dari responden menyatakan cukup baik, tetapi 38% dari responden menyatakan kurang baik keadaan ruang ganti di ruang D5.
12. Tingkat kepuasan pasien setelah menjalani pemeriksaan foto thorax di ruang D5 adalah 77% dari responden menyatakan cukup baik, ini berarti hampir seluruh dari responden menyatakan cukup baik meskipun ada 1% yang kurang puas.

SARAN

Dari hasil penelitian diatas maka penulis dapat menyampaikan saran kepada manajemen RSUD Dr. Soetomo khususnya kepada pengelola ruang foto thorax di Instalasi Radiodiagnostik dengan harapan dapat bermanfaat dalam usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan melalui peningkatan kepuasan penderita.

Saran dari penulis :

1. Memperbaiki sikap petugas dalam pelayanan pembuatan foto rontgen.
2. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti dan dipahami pasien dalam menjelaskan informasi sehingga penderita dapat mengerti apa yang diinginkan oleh petugas radiologi.
3. Pemeliharaan sarana dan prasarana khususnya alat-alat radiologi perlu ditambah karena dengan banyaknya jumlah alat yang dimiliki dengan mutu kualitas yang baik maka dalam mengerjakan pemeriksaan lebih cepat

dan efisien, serta tidak ada lagi penundaan pemeriksaan radiologi dengan alasan alat rusak ataupun kurangnya kaset, serta diharapkan alat-alat radiologi dikontrol dan dicek secara berkala.

4. Perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk pelayanan yang sudah baik, guna menjaga kepercayaan pasien sebagai konsumen.
5. Dengan meningkatkan kualitas jasa maka akan mengakibatkan naiknya tingkat kepuasan penderita, yang selanjutnya diikuti oleh naiknya citra masyarakat atas jasa pelayanan kesehatan oleh Instalasi Radiodiagnostik serta RSUD Dr. Soetomo secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip (1995), "Manajemen Pemasaran, Edisi Indonesia, Buku ke dua, 1995, Jakarta: Slembe IV.

Supranto, J (1997) "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan", Cetakan Pertama, 1997, Jakarta. PT. Rineka Cipta.

Soegardo IP .BSC, Etika Medis dan Profesi Medik radiographer, (materi kuliah)

Kotler, Philip (1993), "Manajemen Pemasaran", Vol.II, Edisi ke tujuh, 1993, Jakarta, Lp. Fe. UI.

Arikunto S. 1998. Prosedur Penelitian, Jakarta : Rineka Cipta

Nasution, P.S. 1995. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Bandung : ITB

LAMPIRAN

QUESTIONER PADA PENELITIAN
“OBSERVASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA
PEMERIKSAAN FOTO THORAX DI RUANG D5 INSTALASI
RADIODIAGNOSTIK RSUD Dr.SOETOMO SURABAYA PADA
BULAN JANUARI – FEBRUARI 2010”.

Isi quesiner dengan melingkari jawaban yang anda pilih serta dimohon untuk menuliskan saran sebagai masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan.

Nama :

Umur / Jenis kelamin :

Alamat / Asal :

Pendidikan terakhir :

1. Bagaimana cara petugas loket 1 memberikan penjelasan kepada saudara...
a.sangat baik b.baik c.cukup baik d.kurang baik
2. Apakah anda memahami penjelasan yang diberikan dari loket 1 sebelum melaksanakan foto dada (foto thorax)..
a.sangat jelas b.jelas c.cukup jelas d.kurang jelas
3. Apakah pemeriksaan penderita dilakukan dengan cepat dan tepat...
a.sangat baik b.baik c.cukup baik d.kurang baik
4. Apakah pelayanan foto thorax dilakukan tepat waktu...
a.sangat baik b.baik c.cukup baik d.kurang baik
5. Bagaimanakah kenyamanan /perasaan saudara selama menunggu sebelum di foto..
a.sangat baik b.baik c.cukup baik d.kurang baik
6. Bagaimana pelayanan petugas foto dada (foto thorax) kepada saudara...
a.sangat baik b.baik c.cukup baik d.kurang baik
7. Bagaimana keterampilan petugas radiologi dalam pengoperasian alat...
a.sangat baik b.baik c.cukup baik d.kurang baik
8. Bagaimana kerapihan dan kebersihan petugas radiologi...
a.sangat baik b.baik c.cukup baik d.kurang baik
9. Bagaimana kerapihan dan kenyamanan penataan ruang pemeriksaan...

a.sangat baik b.baik c.cukup baik d.kurang baik

10. Bagaimanakah keadaan baju ganti yang digunakan penderita pemeriksaan foto dada (foto thorax)..

a.sangat baik b.baik c.cukup baik d.kurang baik

11. Bagaimanakah keadaan ruang ganti pemeriksaan foto dada (foto thorax)...

a.sangat baik b.baik c.cukup baik d.kurang baik

12. Bagaimana perasaan anda setelah menjalani pemeriksaan foto thorax di ruang D5 RSU Dr.Soetomo Surabaya...

a.sangat puas b.puas c.cukup puas d.kurang puas

Kritik dan Saran

.....
.....