

TUGAS AKHIR

EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP INFORMASI DAN PELAYANAN RADIOLOGI GEDUNG DIAGNOSTIK PUSAT TERPADU RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA



Oleh :

U M A R

NIM. 010710544 - A

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

TUGAS AKHIR

EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP INFORMASI DAN PELAYANAN RADIOLOGI GEDUNG DIAGNOSTIK PUSAT TERPADU RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA

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

Oleh :

U M A R

NIM. 010710544 - A

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

LEMBAR PERSETUJUAN

EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP INFORMASI DAN PELAYANAN RADIOLOGI GEDUNG DIAGNOSTIK PUSAT TERPADU RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA

Oleh :

U M A R

NIM. 010710544A

Telah disetujui pada tanggal 16 April 2010

Mengetahui,


Oleh :

Ketua Program Studi DIII Radiologi

Dosen pembimbing



Dr.Hj.Anggraeni Dwi Sensusiaty,Sp.Rad(K)
NIP. 196109121989032001



Agung Tri Pambudi, SE.
NIP. 19620303 199903 1 008

MOTTO

"Hidup Adalah Pilihan...

Segeralah Tentukan Pilihanmu...

Atau...

Pilihanlah Yang akan Menentukan Hidupmu..."

- Nicholas Cage -

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya sehingga penelitian penulis yang berjudul ” **EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP INFORMASI DAN PELAYANAN RADIOLOGI GEDUNG DIAGNOSTIK PUSAT TERPADU RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA** ” ini ditulis sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Program Studi Diploma III Radiologi Minat Radiodiagnostik Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak sekali mendapatkan ilmu dan pengetahuan baru serta pengalaman belajar lebih tentang perkembangan radiodiagnostik yang tentunya sangat bermanfaat bagi penulis.

Namun demikian penulis menyadari sepenuhnya bahwa, penelitian ini masih banyak kekurangan. Dan apabila dalam penulisan terdapat kesalahan atau kekeliruan, penulis mohon maaf sebesar-besarnya. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan. Harapan penulis, semoga karya tulis ini bermanfaat.

Surabaya, April 2010

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkah rahmat dan kasih sayang-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak akan dapat selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Alm. Prof. Dr. H. Moch. Soebagyo Singgih,SpRad(K), selaku Guru Besar Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya.
2. Ibu Dr.Hj.Anggraeni Dwi Sensusiati,Sp.Rad(K) selaku Ketua Program Studi Diploma III Radiologi Minat Radiodiagnostik Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya.
3. Bapak Agung Tri Pambudi, SE. Selaku Dosen Wali sekaligus Dosen Pembimbing.
4. Bapak M. Irvan Arviansyah, A.Md. Rad, selaku Koordinator Praktikum DIII Radiologi Minat Radiodiagnostik Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya.
5. Ibu Mundiroh, Bapak Mun'in A.Md. Rad, (alm.) Bapak Yono selaku pengurus Sekretariat DIII Radiologi Minat Radiodiagnostik Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar Program Studi DIII Radiologi Minat Radiodiagnostik Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga.
7. Seluruh karyawan dan staf Instalasi Radiodiagnostik bagian Radiologi Gedung Diagnostik Pusat Terpadu RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

8. Kedua orang tua saya Bapak Sudja'i dan Ibu Umi Kastum yang telah memberikan dukungan moril serta materiil untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Semua teman – teman angkatan 2007 Program Studi DIII Radiologi Minat Radiodiagnostik dan seluruh Program Studi lain di Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya yang telah memberikan dukungan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan, antara lain : Cah Surabaya (Agung"*singkek*", Anggi"*bu dosen*", Dhayu"*bone*", Dyah"*nyonya*", Firda, Isrotin, Lely"*tante*", Rama, Rajiv"*sound sistem/dolor dewe*", Stovia"*bibir*"), Cah Sidoarjo (alm.Akbar, Dhita"*colon*", Maya"*mae*", Risman"*gukman*", Tutut"*mami*"), Cah Gempol (Niar"*bolang*"), Cah Lumajang (Ratih"*pendekar*"), Cah Bali (Komang"*bli*"), Cah Malang (Omi) Cah Gresik (Lyta"*tukang promo*"), Cah Lamongan (Adit), Cah Bojonegoro (Emil"*mbul*"), Cah Nganjuk (Aku Dewe 'n Koko), Cah Kediri (Wuri), Cah Ponorogo (Ayu"*gembelz*"), Cah Magetan (Jay"*papi-kobul*"), Cah Cirebon (Hilda"*si lemot*").
10. Untuk sahabat yang memperlancar Tugas Akhir ini kakak Santosa Venan, kakak Nur "*EFIA*", Nafisa"*Mamix*", dan Yunita terima kasih banyak teman.
11. Teman – teman SMADA Nganjuk Alumni 2006 yang senantiasa selalu ada dikala saya membutuhkan referensi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. "*Some One Spesial*" yang selalu memberi dukungan sehingga sesegera mungkin menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Walaupun telah berusaha menulis dengan sebaik – baiknya dan mengerahkan segala kemampuan namun penulis sadar hasilnya jauh dari sempurna, ibarat pepatah

” Tiada Gading Yang Tak Retak ” oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis berharap hasil Tugas Akhir ini bisa menjadi cermin untuk melakukan penelitian yang lebih baik lagi bagi yang akan datang.

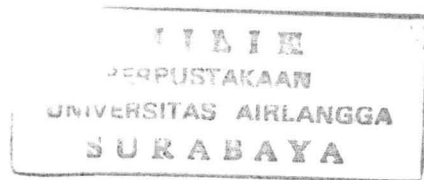
Semoga Segala Rahmad dan Hidayah-Nya senantiasa tercurahkan kepada kita,
Amin.

Surabaya, April 2010

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Motto.....	iii
Kata Pengantar	iv
Ucapan Terima Kasih.....	v
Daftar Isi.....	viii
Bab. I Pendahuluan	1
I.1 Latar Belakang Penelitian	1
I.2 Perumusan Masalah.....	3
I.3 Batasan Masalah.....	3
I.4 Tujuan Masalah	3
I.5 Manfaat Penelitian.....	4
Bab. II Kerangka Konseptual.....	5
Bab. III Tinjauan Pustaka.....	6
Bab. IV Metode Penelitian.....	10
IV. 1 Jenis Penelitian	10
IV. 2 Definisi Operasional.....	10
IV. 3 Sumber Pengambilan Data	11
IV. 4 Populasi dan Sample	11
IV. 5 Metode Pengolahan Data.....	11
Bab. V Hasil Penelitian.....	12
Bab. VI Pembahasan	19
VI. 1 Berdasarkan Jawaban Responden	19
VI. 2 Berdasarkan Kriteria Penilaian.....	30
Bab VII Kesimpulan dan Saran	36
Daftar Pustaka	39
Lampiran	40



BAB. I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Penelitian.

Masalah kesehatan adalah masalah bangsa yang sangat penting dan perlu mendapat perhatian dari semua pihak sehingga diperlukan implementasi terhadap mekanisme pelayanan kesehatan yang baik dan benar. Departemen Kesehatan telah menetapkan visi misi Indonesia "Sehat 2010" yang ditandai dengan standar hidup penduduk yang sehat dalam lingkungan yang sehat, berperilaku sehat, dan mampu menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu yang disediakan oleh Pemerintah dan atau masyarakat sendiri, serta ditandainya adanya peran serta masyarakat dan berbagai sektor pemerintah dalam meningkatkan kesehatan. Pemerintah mengembangkan infrastruktur pelayanan kesehatan karena sektor pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sistem yang lebih luas dalam masyarakat dan pemerintahan dalam suatu negara, bahkan lebih jauh lagi sistem yang lebih global.

Rumah Sakit merupakan salah satu sarana Pemerintah dibidang kesehatan. Di rumah sakit lah orang sakit diusahakan untuk sembuh dari sakitnya. Alangkah lebih sempurna jika rumah sakit dapat memenuhi segala sarana dan prasarana yang mungkin dapat menunjang pasien agar merasa nyaman dan dapat sembuh sehingga rancangan Program Pemerintah Indonesia Sehat 2010 dapat berjalan lancar sesuai rencana.

Sarana prasarana Rumah Sakit meliputi para tenaga medis yang berkualitas, kelengkapan ruangan tindakan medis, ruang perawatan. Sarana prasarana pelengkap

lainnya yaitu ruang tunggu yang nyaman dan perlunya informasi yang dapat memperlancar pelaksanaan tindakan medis. Dalam hal ini informasi prosedur pelayanan sangat dibutuhkan oleh pasien agar merasa puas akan pelayanan tindakan medis di Rumah Sakit tersebut.

Gedung Diagnostik Pusat Terpadu merupakan salah satu Instalasi RSUD Dr. Soetomo dibidang Radiologi. Hampir setiap hari kerja Gedung Diagnostik Pusat Terpadu ini dipadati para pasien yang akan melaksanakan diagnosa masalah kesehatan. Para pasien tersebut banyak mempunyai perbedaan dari segi status sosial dan latar belakang. Kebanyakan dari mereka berasal dari masyarakat sosial ekonomi kebawah dan kurang mengerti akan prosedur pelaksanaan diagnosa.

Dalam ruang tunggu pendaftaran Gedung Diagnostik Pusat Terpadu berguna sebagai tempat menunggu antrian pendaftaran pasien Radiologi Gedung Diagnostik Pusat Terpadu. Di loket pendaftaran terdapat 3 jenis pendaftaran yaitu pasien JPS (Jaminan Penjaring Sosial), pasien ASKES (Asuransi Kesehatan), dan pasien umum. Saat ini masih ada beberapa pasien yang merasa bingung atas waktu pelayanan yang diberikan petugas instalasi Radiologi Gedung Diagnostik Pusat Terpadu hanya karena kurangnya informasi yang diperoleh. Seharusnya di ruang tunggu sedikit dilengkapi fasilitas informasi tertulis untuk pelayanan pasien mulai pasien masuk kemudian pada saat pendaftaran dan pelaksanaan diagnosa hingga saat pulang dan kapan harus mengambil hasil diagnosa dengan tidak mengurangi keindahan dari ruang tunggu pendaftaran. Informasi pelayanan ini sangat penting khususnya bagi pasien JPS, karena diharuskan mengurus surat-surat keterangan JPS saat mendaftar. Dengan adanya informasi pelayanan

mungkin pasien JPS tidak akan bingung dan merasa terbantu sehingga pasien saat melaksanakan diagnosa tidak ada hambatan.

Jadi diharapkan dengan adanya informasi pelayanan di ruang tunggu pendaftaran di Instalasi Radiologi Gedung Diagnostik Pusat Terpadu tersebut, pasien yang akan melaksanakan diagnosa akan dapat berjalan dengan lancar dan pasien akan merasa puas dengan pelayanan Gedung Diagnostik Pusat Terpadu RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka pokok permasalahan yang dipecahkan lebih lanjut sebagai berikut :

” Apakah pasien maupun pengantar sudah mengerti dan puas dengan sistem informasi prosedur dan pelayanan di Instalasi Radiologi Gedung Diagnostik Pusat Terpadu RSUD Dr. Soetomo Surabaya saat ini ”

I.3 Batasan Masalah

Dalam pembatasan masalah pada penelitian ini hanya pada efektifitas sistem informasi dan pelayanan di Instalasi Radiologi Gedung Diagnostik Pusat Terpadu RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

I.4 Tujuan Masalah

a. Tujuan umum : Sebagai sarana untuk mengetahui sejauh mana pelayanan Pemerintah untuk masyarakat dibidang Kesehatan.

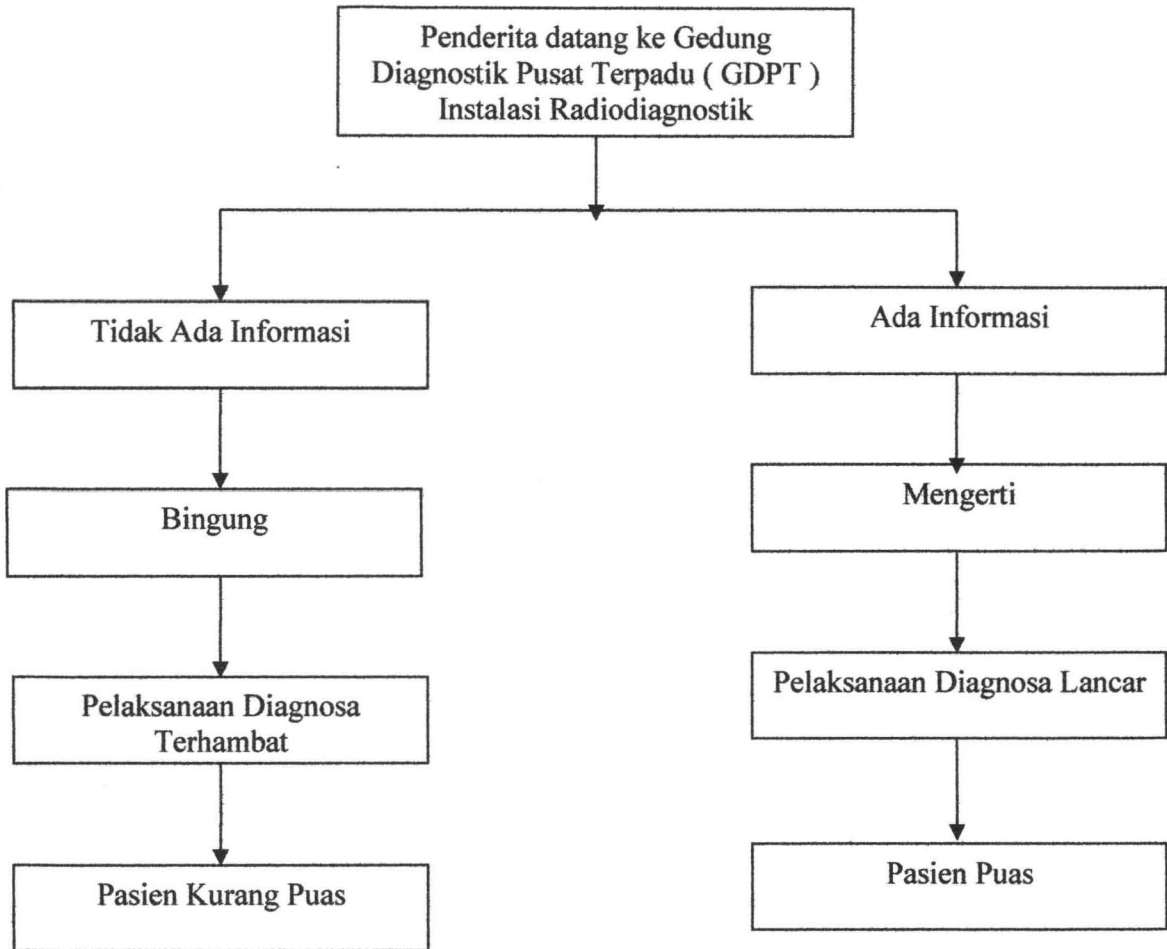
b. Tujuan khusus : Sebagai informasi untuk pasien maupun pengantar pasien agar prosedur pelayanan di Instalasi Radiologi Gedung Diagnostik Pusat Terpadu RSUD Dr. Soetomo dapat berjalan lancar dan tepat waktu.

I.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini penulis berharap agar dalam ruang tunggu pendaftaran Instalasi Radiologi Gedung Diagnostik Pusat Terpadu RSUD Dr. Soetomo dapat menambah sarana media informasi prosedur pelaksanaan diagnosa yang dapat menunjang Program Pemerintah pada umumnya dan dapat menunjang kepuasan pasien maupun keluarga pasien pada khususnya.

BAB. II

Kerangka Konseptual



BAB. III

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini 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 dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu system 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 dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk 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 dengan kenyataan yang diterima 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.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Kualitas produk atau jasa : Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya dan komunikasi perusahaan terutama iklan dalam mempromosikan rumah sakitnya.

Kinerja (performance) : Pasien berpendapat bahwa karakteristik operasi dari pelayanan inti yang telah diterima sangat berpengaruh pada kepuasan yang dirasakan. Wujud dari kinerja ini misalnya : kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan jasa pengobatan terutama keperawatan pada waktu penyembuhan yang relatif cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan rumah sakit.

Harga : Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.

Fasilitas : kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun rumah sakit perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen.

Prosedur administrasi : berkaitan dengan pelayanan administrasi pasien dimulai masuk rumah sakit selama perawatan berlangsung sampai keluar dari rumah sakit.

Komunikasi : tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien. Misalnya adanya tombol panggilan didalam ruang rawat inap, adanya ruang informasi yang memadai terhadap informasi yang akan dibutuhkan pemakai jasa rumah sakit seperti keluarga pasien maupun orang yang berkunjung di rumah sakit.

Media informasi pelayanan sesingkat apapun amat diperlukan bagi pasien dan keluarganya manakala berobat ke Rumah Sakit. Banyak cara dan media untuk menyampaikan informasi pelayanan kesehatan kepada pasien, mulai yang paling

sederhana hingga informasi yang dapat diingat atau bahkan dibawa pulang oleh pasien. Kini, lembaran leaflet, brosur, poster bukan lagi media mewah dan tidak sulit untuk membuatnya (atau membuatnya ke percetakan). Bahkan di beberapa ruang tunggu praktek dokter sudah menyediakan DVD tentang berbagai informasi pelayanan kesehatan. (suatu saat mungkin ada dokter yang menyediakan monitor LCD selebar theater di tempat prakteknya).

Pilihan media informasi medis di Rumah Sakit (atau di ruang tunggu) bagi para pasiennya sangat variatif, bergantung kepada masing-masing Rumah Sakit dalam menilai kelebihan dan kekurangan media yang dipilih di wilayah prakteknya. Sesederhana apapun media yang dipilih, leaflet tempelan atau sebaran brosur, masih jauh lebih bagus dan berguna daripada informasi lisan atau tidak ada informasi sama sekali. Untuk informasi kesehatan berbentuk poster biasanya tertempel pada dinding dengan mengutamakan desain gambar yang dapat mengalihkan pandangan pasien atau keluarga pasien yang melintas dan terdapat sedikit penjelasan dari gambar atau informasi pelayanan yang terpampang pada poster tersebut.

Informasi tersebut dapat membantu pasien saat berobat di Rumah Sakit. Informasi juga sebagai pelengkap ISO 9001-2000. ISO 9001-2000 adalah sebuah standar untuk sistem manajemen mutu. ISO 9001-2000 dipertahankan oleh ISO, maka Organisasi Internasional untuk Standardisasi dan dikelola oleh badan-badan akreditasi dan sertifikasi. Aturan diperbarui, sebagai persyaratan memotivasi perubahan dari waktu ke waktu.

BAB. IV

METODE PENELITIAN

III.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif survey yang diperoleh langsung di Ruang Radiologi Gedung Diagnostik Pusat Terpadu RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

III.2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah petunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur suatu variable (Kerlingere, 1990:50)

Pada penelitian ini yang dimaksud dengan :

- a. Kepuasan pasien adalah perasaan seorang pasien yang dihasilkan dari membandingkan hasil yang diterima dengan harapannya / berdasarkan pengalaman masa lalu.
- b. Informasi adalah sesuatu yang dibutuhkan seseorang saat menggunakan jasa sehingga diperoleh suatu kejelasan akan suatu aturan tertentu.
- c. Pelayanan adalah sesuatu yang diberikan kepada seseorang saat menggunakan jasa.

III.3. Sumber Pengambilan Data

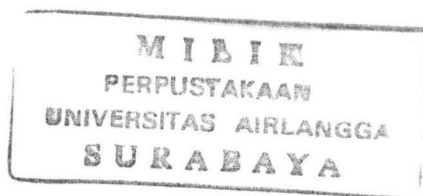
- a. Kuisisioner berupa pertanyaan tertulis yang dibagikan ke pasien di Instalasi Radiologi Gedung Diagnostik Pusat Terpadu RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
- b. Dengan pengambilan data lain berupa wawancara terbuka (hanya bila diperlukan)

III.4. Populasi dan Sample

- a. Populasi : Semua pasien yang datang ke Instalasi Radiologi Gedung Diagnostik Pusat Terpadu RSUD Dr. Soetomo Surabaya.
- b. Sample : Pasien yang datang dan menggunakan jasa pelayanan di Instalasi Radiologi Gedung Diagnostik Pusat Terpadu RSUD Dr. Soetomo Surabaya yang bersedia mengisi Kuisisioner dan berjumlah 50 responden.

III.5. Metode Pengolahan Data

Data yang telah diperoleh atau terkumpul akan diolah atau dianalisis secara deskriptif dan hasilnya akan dipresentasikan dalam bentuk tabel dan diagram.



BAB. V

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian yang dilakukan dibulan Maret 2010 dari 50 repositen yang berpartisipasi untuk mengisi dalam Penelitian ” **EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP INFORMASI DAN PELAYANAN RADIOLOGI GEDUNG DIAGNOSTIK PUSAT TERPADU RSUD Dr. SOETOMO SURABAYA** ” didapatkan data sebagai berikut :

Ket. Pa Sien	Menurut anda keadaan ruang GDPT cukup lengkap				Informasi yang diberikan petugas cukup jelas				Pelayanan yang diberikan tepat waktu				Penguasaan petugas memberikan informasi jelas				Petugas dengan sopan memberikan informasi yang anda butuhkan			
	SP	P	TP	STP	SP	P	TP	STP	SP	P	TP	STP	SP	P	TP	STP	SP	P	TP	STP
a		√				√					√				√			√		
b		√					√				√				√			√		
c		√					√					√			√			√		
d		√				√					√			√			√			
e		√					√				√			√			√			
f		√				√					√			√			√			
g		√				√				√				√			√			
h		√					√				√			√			√			
i		√				√					√			√			√			
j	√							√			√		√				√			
k		√					√				√			√			√			
l		√				√					√			√			√			
m	√						√				√			√			√			
n		√				√					√			√			√			
o		√					√				√			√			√			
p		√				√					√			√			√			√
q		√					√				√			√			√			√
r	√							√			√		√			√			√	
s		√					√				√			√			√			√
t	√						√				√			√			√			√
u	√					√					√			√			√			√
v		√					√				√			√			√			√
w		√					√				√			√			√			√

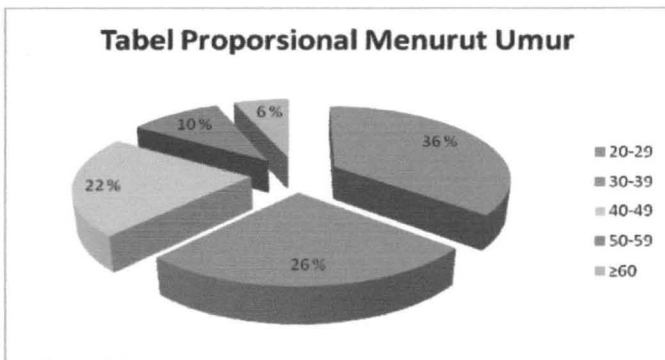
x		√					√			√			√			√		
y		√					√			√			√			√		
z	√					√				√			√			√		
aa		√			√			√				√				√		
ab	√					√			√			√				√		
ac	√				√			√			√				√			
ad	√				√			√			√				√			
ae	√				√			√			√				√			
af		√				√			√			√			√			
ag		√			√			√			√			√		√		
ah		√		√				√		√			√			√		
ai	√				√		√				√			√		√		
aj		√			√			√			√			√		√		
ak	√				√			√			√			√				√
al		√			√			√			√			√		√		
am		√			√			√			√			√		√		
an	√				√			√			√			√		√		
ao		√			√			√			√			√		√		
ap		√			√			√			√			√		√		
aq		√			√			√			√			√				√
ar		√			√			√			√			√		√		
as		√				√		√			√			√				√
at		√				√		√		√			√			√		√
au		√			√			√			√			√		√		
av		√			√			√			√			√		√		
aw		√			√			√			√			√		√		
ax		√			√			√			√			√		√		

Ket. Pa sien	Anda percaya dengan informasi yang ada				Keamanan membuat anda nyaman saat melaksanakan diagnosa				Kemudahan jalur menuju ruang Radiologi GDPT				Anda mudah mendapatkan informasi yang anda perlukan				Petugas mengetahui masalah kesehatan yang anda keluhkan			
	SP	P	TP	STP	SP	P	TP	STP	SP	P	TP	STP	SP	P	TP	STP	SP	P	TP	STP
a		√					√			√				√				√		
b		√				√				√				√				√		
c		√					√			√				√				√		
d	√				√					√				√				√		
e		√				√				√				√				√		
f	√				√				√					√				√		
g		√				√				√				√				√		
h		√				√				√				√				√		
i		√				√				√				√				√		
j	√				√				√					√			√			
k		√				√				√				√				√		
l		√					√			√				√				√		
m		√			√					√				√			√			
n		√				√				√				√				√		
o		√				√				√				√				√		
p			√			√				√				√				√		
q			√			√				√				√				√		
r		√				√				√				√				√		
s		√				√				√				√				√		
t		√				√				√				√				√		
u		√				√				√				√				√		
v		√					√			√				√				√		
w		√					√		√				√					√		
x	√					√				√				√			√			
y		√			√				√					√				√		
z			√			√				√				√				√		
aa			√			√				√				√				√		
ab		√				√			√					√				√		
ac		√				√			√					√				√		
ad			√				√			√				√				√		
ae		√				√				√				√				√		
af			√					√		√				√				√		
ag		√					√			√				√				√		
ah			√					√		√				√				√		
ai			√					√		√				√				√		
aj		√					√			√				√				√		
ak			√					√		√				√				√		
al		√					√			√				√				√		
am			√					√		√				√			√			
an			√					√		√				√				√		

ao	√				√			√				√			√	
ap	√				√			√				√			√	
aq	√				√			√				√			√	
ar	√				√			√			√			√		
as		√				√		√				√			√	
at			√				√		√				√		√	
au	√				√			√			√			√		
av	√				√			√				√			√	
aw		√				√		√				√			√	
ax	√				√			√				√			√	

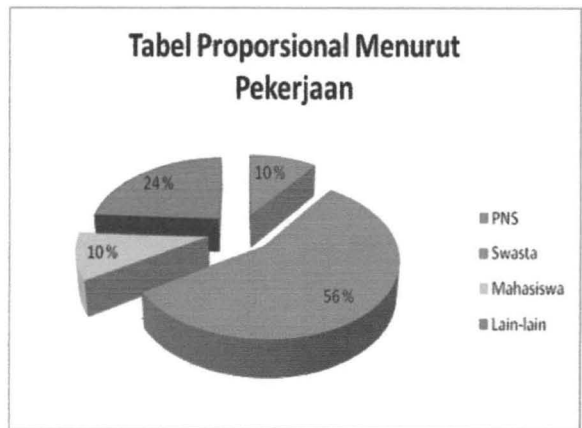
Tabel Proporsi Responden Menurut Umur

Usia (th)	jumlah	Persentase (%)
20-29	18	36
30-39	13	26
40-49	11	22
50-59	5	10
≥60	3	6



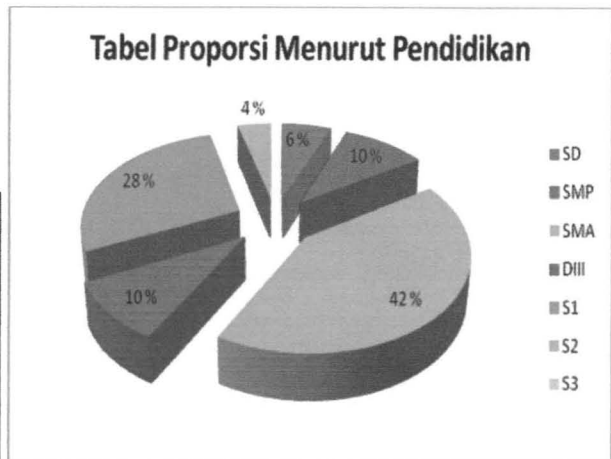
Tabel Proporsi Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
PNS	5	10
Swasta	28	56
Mahasiswa	5	10
Lain-lain	12	24



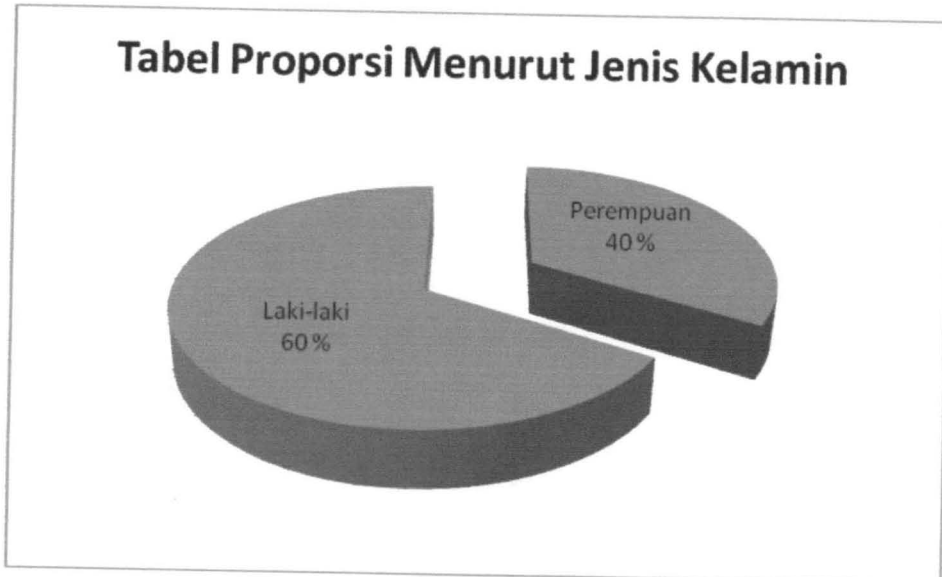
Tabel Proporsi Responden Menurut Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	3	6
SMP	5	10
SMA	21	42
DIII	5	10
S1	14	28
S2	2	4
S3	0	0



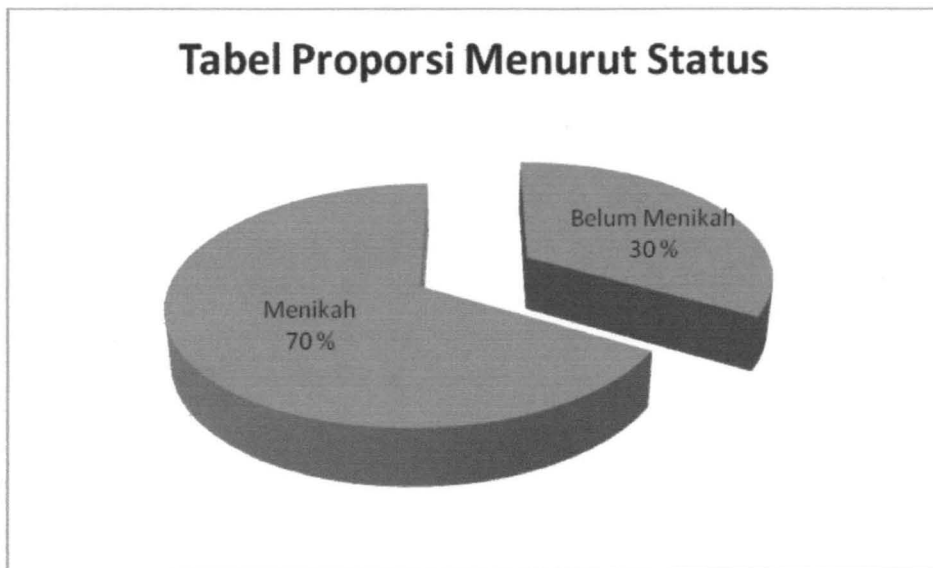
**Tabel Proporsi Responden Menurut
Jenis Kelamin**

jenis kelamin	jumlah	persentase (%)
L	30	60
P	20	40



Tabel Proporsi Menurut Status

Status	Jumlah	Persentase (%)
Menikah	35	70
Belum Menikah	15	30



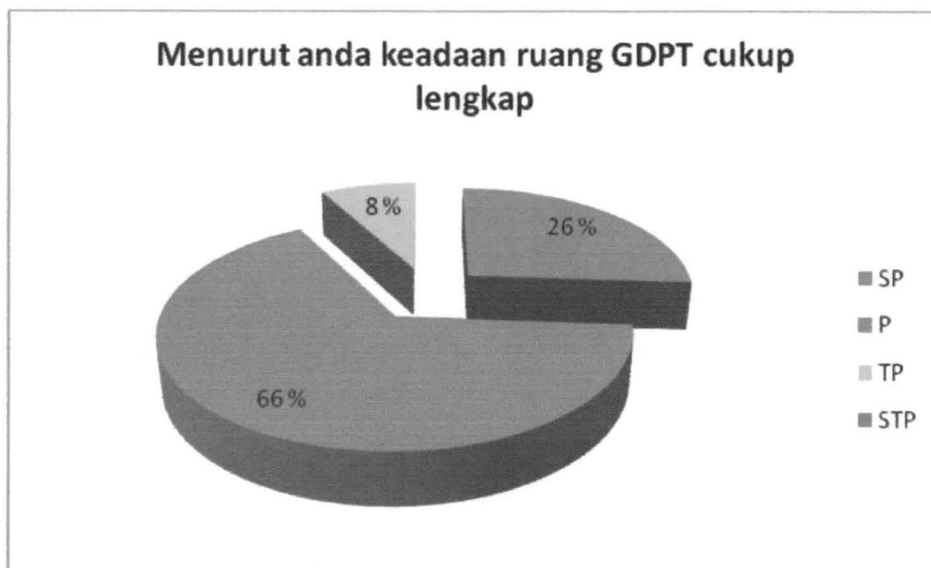
BAB. VI

PEMBAHASAN

V.1. Berdasarkan jawaban Responden

”Menurut anda keadaan ruang GDPT cukup lengkap”

Menurut anda keadaan ruang GDPT cukup lengkap	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	13	26
Puas	33	66
Tidak Puas	4	8
Sangat Tidak Puas	0	0

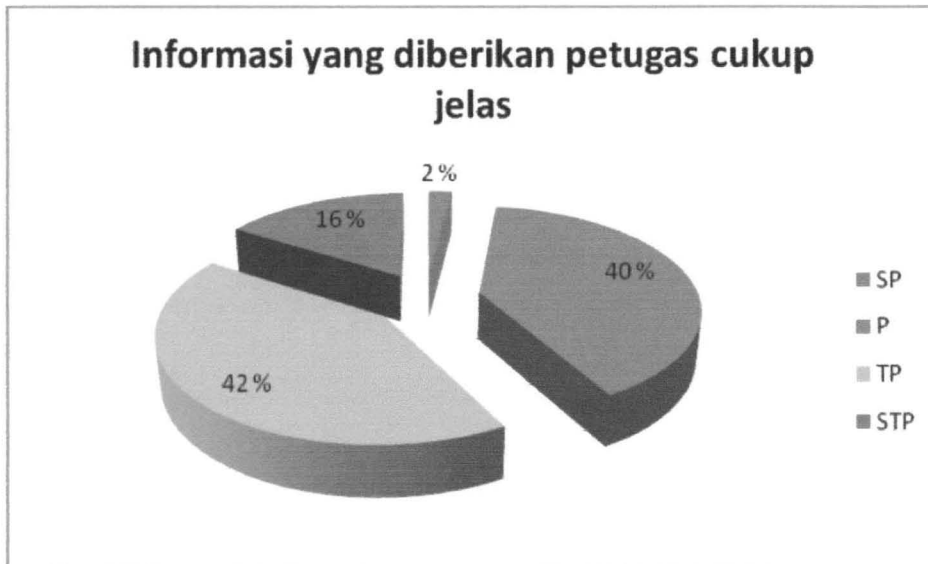


Untuk kuisioner tersebut dari jumlah presentase 50 responden, 66% menyatakan puas, 26% menyatakan sangat puas dan sisanya 8% menyatakan tidak puas. Jadi dapat diartikan bahwa keadaan dan kelengkapan ruang Gedung Diagnostik Pusat Terpadu

Radiologi RSUD Dr. Soetomo Surabaya sudah dapat membuat pasien maupun pengantar pasien merasa nyaman.

”Informasi yang diberikan petugas cukup jelas”

Informasi yang diberikan petugas cukup jelas	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	1	2
Puas	20	40
Tidak Puas	21	42
Sangat Tidak Puas	8	16

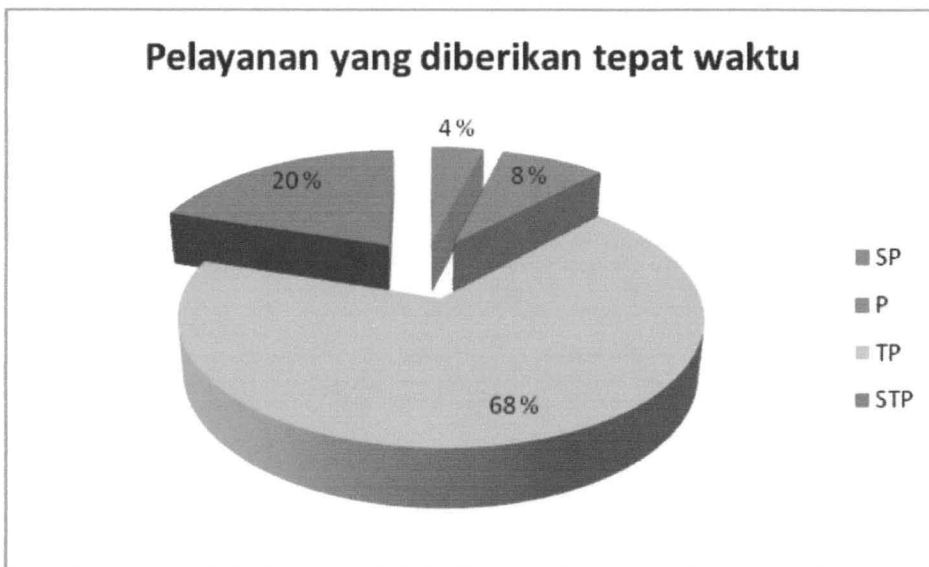


Untuk kuisisioner tersebut dari jumlah presentase 50 responden, 2% menyatakan sangat puas, 40% menyatakan puas, 42% menyatakan tidak puas, dan 16% menyatakan sangat tidak puas. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa 58% menyatakan informasi yang diterima pasien kurang begitu jelas, sehingga membuat pasien atau pengantar pasien bingung dan terkadang dapat menimbulkan kesalahpahaman antara pasien maupun pengantar pasien dengan pihak petugas saat pelaksanaan diagnosa di Radiologi Gedung

Diagnostik Pusat Terpadu RSUD Dr. Soetomo. Dan tidak jarang dapat membuat pasien ataupun pengantar pasien merasa tidak nyaman ataupun puas dengan keadaan tersebut.

"Pelayanan yang diberikan tepat waktu"

Pelayanan yang diberikan tepat waktu	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	2	4
Puas	4	8
Tidak Puas	34	68
Sangat Tidak Puas	10	20



Untuk kuisisioner tersebut dari jumlah presentase 50 responden, 68% menyatakan tidak puas, 20% menyatakan sangat tidak puas dan sisanya 4% menyatakan sangat puas, 8% menyatakan puas. Dalam hal ini sudah sangat jelas sekali masalah waktu pelayanan yang sangat dikeluhkan oleh pasien maupun pengantar pasien. Keluhan mereka kebanyakan karena waktu menunggu yang terkadang terlalu lama padahal dalam hal ini tidak ada pihak yang seharusnya disalahkan, tetapi pada kenyataan dilapangan petugas ruangan pelaksana diagnosa radiologi yang selalu disalahkan. Ini lah sebenarnya

kuarngnya informasi yang diberikan oleh pasien pada saat pasien maupun pengantar mendaftar di loket pendaftaran radiologi. Jika saja pada saat selesai mendaftar petugas menjelaskan tentang waktu alur surat permintaan mulai dari loket menuju ruang diagnosa radiologi masing-masing mungkin pasien dapat sedikit bersabar dalam menunggu panggilan untuk melaksanakan diagnosa Radiologi, ataupun jika petugas bagian loket pendaftaran kurang seimbang dengan jumlah pasien yang mendaftar mungkin bisa ditambah atau dipasang informasi tertulis yang tertempel di dinding tentang alur pasien dan alur surat permintaan setelah dari loket pendaftaran, sehingga tidak ada kesalahpahaman komunikasi antar pasien maupun pengantar pasien dengan petugas ruangan diagnosa dan pasien mu merasa puas dengan pelayanan yang ada.

"Penguasaan petugas memberikan informasi dengan jelas"

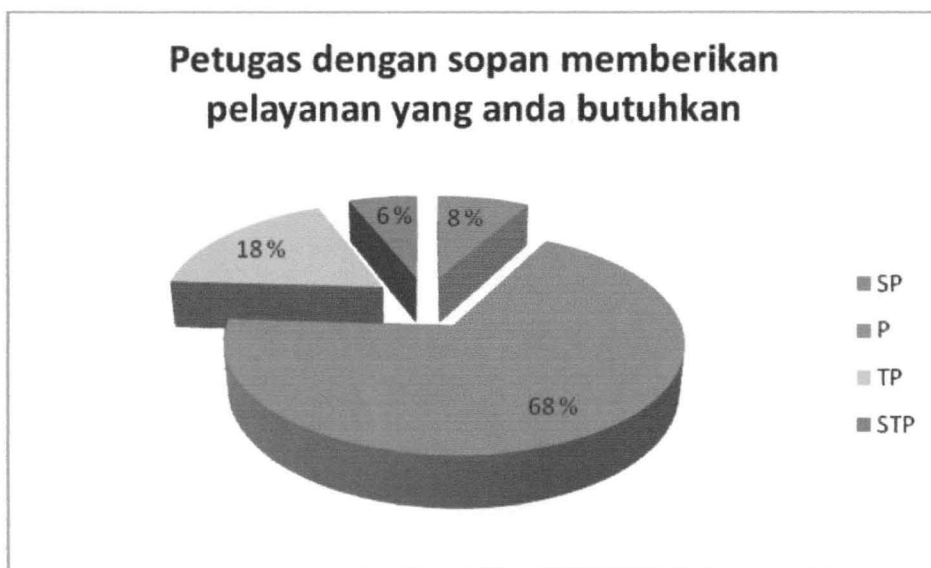
Penguasaan petugas memberikan informasi dengan jelas	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	1	2
Puas	18	36
Tidak Puas	28	56
Sangat Tidak Puas	3	6



Untuk kuisioner tersebut dari jumlah presentase 50 responden, 56% menyatakan tidak puas, 6% menyatakan sangat tidak puas, 36% menyatakan puas dan 2% menyatakan sangat puas. Dalam hal ini kuisioner berpusat pada bagaimana cara petugas menyampaikan informasi yang dibutuhkan pasien, dan dapat dilihat 62% pasien ataupun pengantar pasien kurang bisa nyaman dengan bagaimana mereka mengerti dengan cara petugas memberikan informasi dan akhirnya banyak yang merasa bingung dengan pelaksanaan diagnosa Radiologi di Gedung Diagnostik Pusat Terpadu RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

"Petugas dengan sopan memberikan pelayanan yang anda butuhkan"

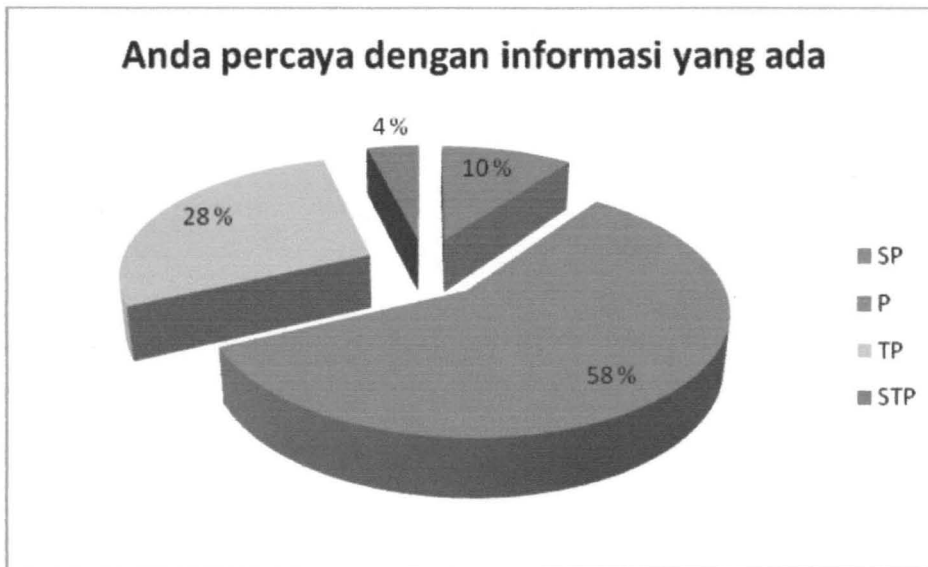
Petugas dengan sopan memberikan pelayanan yang anda butuhkan	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	4	8
Puas	34	68
Tidak Puas	9	18
Sangat Tidak Puas	3	6



Untuk kuisioner tersebut dari jumlah presentase 50 responden, 68% menyatakan puas, 8% menyatakan sangat puas, 18% menyatakan tidak puas dan 6% menyatakan sangat tidak puas. Dalam hal ini dapat dilihat 76% responden merasa nyaman dengan tata cara dan sopan dalam memberikan pelayanan dan informasi. Sehingga pasien merasa nyaman saat melaksanakan diagnosa Radiologi di Gedung Diagnostik Pusat Terpadu RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

"Anda percaya dengan informasi yang ada"

Anda percaya dengan informasi yang ada	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	5	10
Puas	29	58
Tidak Puas	14	28
Sangat Tidak Puas	2	4



Untuk kuisioner tersebut dari jumlah presentase 50 responden, 58% menyatakan puas, 10% menyatakan sangat puas, 28% menyatakan tidak puas dan 4% menyatakan sangat tidak puas. Dalam hal ini 68% pasien sudah merasa puas, tetapi ada beberapa responden yang menyayangkan akan kurangnya informasi tertulis yang mungkin dapat memudahkan pasien ataupun pengantar pasien dalam melaksanakan diagnosa Radiologi di Gedung Diagnostik Pusat Terpadu RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

”Keamanan membuat anda merasa nyaman saat melaksanakan diagnosa”

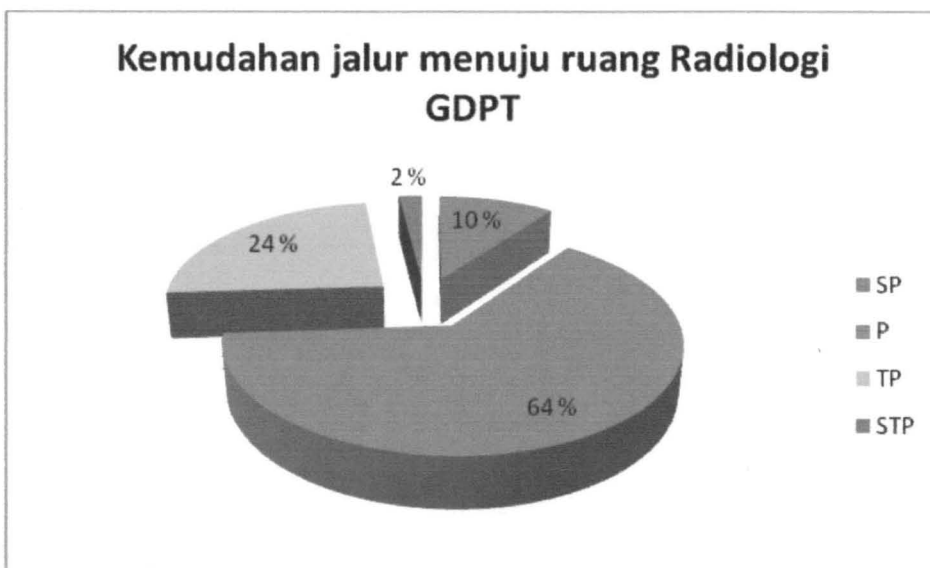
Keamanan membuat anda merasa nyaman saat melaksanakan diagnosa	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	6	12
Puas	38	76
Tidak Puas	5	10
Sangat Tidak Puas	1	2



Untuk kuisisioner tersebut dari jumlah presentase 50 responden, 76% menyatakan puas, 12% menyatakan sangat puas, 10% menyatakan tidak puas dan 2% menyatakan sangat tidak puas. Sehingga dalam hal ini dapat disimpulkan banyak responden yang merasa nyaman dan aman masalah keamanan di Radiologi Gedung Diagnostik Pusat Terpadu RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

"Kemudahan jalur menuju ruang Radiologi GDPT"

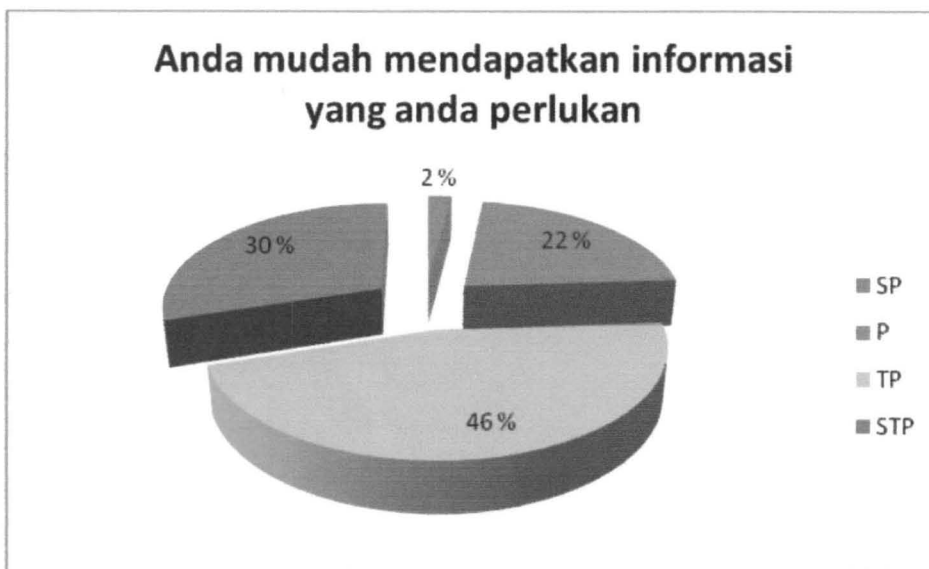
Kemudahan jalur menuju ruang Radiologi GDPT	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	5	10
Puas	32	64
Tidak Puas	12	24
Sangat Tidak Puas	1	2



Untuk kuisioner tersebut dari jumlah presentase 50 responden, 64% menyatakan puas, 10% menyatakan sangat puas, 24% menyatakan tidak puas, 2% menyatakan sangat tidak puas. Sehingga dalam hal ini dapat disimpulkan banyak responden yang merasa nyaman dengan jalur menuju ruang Radiologi Gedung Diagnostik Pusat Terpadu RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

"Anda mudah mendapatkan informasi yang anda perlukan"

Anda mudah mendapatkan informasi yang anda perlukan	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	1	2
Puas	11	22
Tidak Puas	23	46
Sangat Tidak Puas	15	30



Untuk kuisisioner tersebut dari jumlah presentase 50 responden, 46% menyatakan tidak puas, 30% menyatakan sangat tidak puas, 22% menyatakan puas, dan 2% menyatakan sangat puas. Dalam hal ini pasien maupun keluarga pasien kebanyakan masih mengeluhkan masalah informasi, khususnya informasi tertulis. Sebagai contoh pada saat setelah mendaftarkan surat permintaan foto, pasien disuruh petugas untuk menunggu di ruang yang akan dilaksanakan pendiagnosaan Radiologi, pada saat itu pasien banyak yang mengalami kebingungan dalam mencari dimana ruang yang harus ditunggu hanya karena tidak adanya penunjuk arah ataupun informasi tertulis di ruangan Radiologi Gedung Diagnostik Pusat Terpadu RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

”Petugas mengetahui klinis (masalah kesehatan) yang anda keluhkan”

Petugas mengetahui klinis (masalah kesehatan) yang anda keluhkan	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	4	8
Puas	34	68
Tidak Puas	12	24
Sangat Tidak Puas	0	0



Untuk kuisioner tersebut dari jumlah presentase 50 responden, 68% menyatakan puas, 8% menyatakan sangat puas, 24% menyatakan tidak puas, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Sehingga dalam hal ini dapat disimpulkan banyak responden yang merasa puas dengan klinis (masalah kesehatan) yang dikeluhkan kepetugas Radiologi Gedung Diagnostik Pusat Terpadu RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

V.2 Berdasarkan Kriteria Penilaian

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

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

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

TP : Σ responden TP Kuisisioner a x 1 = a

STP : Σ responden STP 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

Menurut anda keadaan ruang Radiologi GDPT cukup lengkap

$$SP : 13 \times 3 = 39 \quad TP : 4 \times 1 = 4$$

$$P : 33 \times 2 = 66 \quad STP : 0 \times 0 = 0$$

$$\Sigma = 39 + 66 + 4 + 0 = 109 \text{ (Baik)}$$

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

Informasi yang diberikan petugas cukup jelas

$$SP : 1 \times 3 = 3 \quad TP : 21 \times 1 = 21$$

$$P : 20 \times 2 = 40 \quad STP : 8 \times 0 = 0$$

$$\Sigma = 3 + 40 + 21 + 0 = 64 \text{ (Cukup)}$$

Dalam hal ini nilainya menunjukkan hasil yang cukup. Sehingga mempunyai arti masih ada beberapa responden yang menyatakan tidak puas ataupun sangat tidak puas akan kemampuan petugas dalam menjelaskan informasi yang dibutuhkan pasien ataupun keluarga pasien saat mulai melaksanakan sampai usai melaksanakan diagnosa Radiologi.

Pelayanan yang diberikan tepat waktu

$$SP : 2 \times 3 = 6 \quad TP : 34 \times 1 = 34$$

$$P : 4 \times 2 = 8 \quad STP : 10 \times 0 = 0$$

$$\Sigma = 6 + 8 + 34 + 0 = 47 \text{ (Kurang)}$$

Dalam hal ini perolehan nilainya menunjukkan hasil yang kurang. Sehingga mempunyai arti masih banyak responden yang tidak puas ataupun sangat tidak puas akan ketepatan waktu (lambat) pelaksanaan diagnosa. Ini dikarenakan kurangnya informasi yang diberikan oleh petugas saat berada diloket pendaftaran. Petugas hanya memberitahu pasien untuk menunggu didepan ruangan masing-masing tanpa ada pemberitahuan kira-

kira berapa waktu yang diperlukan untuk alur surat permintaan foto dari loket pendaftaran menuju ruang pelaksanaan diagnosa radiologi masing-masing. Sehingga tidak jarang ada beberapa pasien yang kecewa saat lama menunggu karena belum mengetahui waktu yang diperlukan surat permintaan foto mulai dari loket pendaftaran menuju ruang diagnosa masing-masing.

Penguasaan petugas memberikan informasi dengan jelas

$$SP : 1 \times 3 = 3 \qquad TP : 28 \times 1 = 28$$

$$P : 18 \times 2 = 36 \qquad STP : 3 \times 0 = 0$$

$$\Sigma = 3 + 36 + 28 + 0 = 67 \text{ (Cukup)}$$

Dalam hal ini perolehan nilainya menunjukkan hasil yang cukup. Sehingga mempunyai arti masih ada beberapa responden yang menyatakan tidak puas ataupun sangat tidak puas. Untuk kriteria quitioner ini hampir sama dengan kriteria quitioner kemampuan pelayanan. Tetapi ini lebih spesifik karena setiap pasien membutuhkan informasi yang berbeda-beda. Dalam hal ini beberapa responden merasa tidak puas, dikarenakan informasi yang diberikan atau yang mereka butuhkan masih belum benar-benar jelas / membingungkan.

Petugas dengan sopan memberikan informasi yang anda butuhkan

$$SP : 4 \times 3 = 12 \quad TP : 9 \times 1 = 9$$

$$P : 34 \times 2 = 68 \quad STP : 3 \times 0 = 0$$

$$\Sigma = 12 + 68 + 9 + 0 = 89 \text{ (Cukup)}$$

Dalam hal ini perolehan nilainya menunjukkan hasil yang cukup. Sehingga mempunyai arti masih ada beberapa responden yang menyatakan tidak puas ataupun sangat tidak puas. Mungkin keramahan perlu ditingkatkan terutama kepada pasien yang masih bingung akan informasi yang ada.

Anda percaya dengan informasi yang ada

$$SP : 5 \times 3 = 15 \quad TP : 14 \times 1 = 14$$

$$P : 29 \times 2 = 58 \quad STP : 2 \times 0 = 0$$

$$\Sigma = 15 + 58 + 14 + 0 = 87 \text{ (Cukup)}$$

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 dikarenakan petugas kurang bisa menyakinkan informasi yang diberikan kepada pasien, sehingga pasien, sehingga pasien masih ada yang merasa ragu.

Keamanan membuat anda merasa nyaman saat melaksanakan diagnosa

$$SP : 6 \times 3 = 18 \quad TP : 5 \times 1 = 5$$

$$P : 38 \times 2 = 76 \quad STP : 8 \times 0 = 0$$

$$\Sigma = 18 + 76 + 5 + 0 = 99 \text{ (Cukup)}$$

Dalam hal ini perolehan nilainya menunjukkan hasil yang cukup. Tetapi sudah hampir mencapai baik, karena dapat dilihat dari sedikitnya pasien yang menyatakan tidak puas ataupun sangat tidak puas.

Kemudahan jalur menuju ruang Radiologi GDPT

$$SP : 5 \times 3 = 15 \quad TP : 12 \times 1 = 12$$

$$P : 32 \times 2 = 64 \quad STP : 1 \times 0 = 0$$

$$\Sigma = 15 + 64 + 12 + 0 = 91 \text{ (Cukup)}$$

Dalam hal ini perolehan nilainya menunjukkan hasil yang cukup. Sehingga mempunyai arti masih ada beberapa responden yang menyatakan tidak puas ataupun sangat tidak puas, dikarenakan kurangnya penunjuk arah seperti contoh ruang D5 dan D6 yang kurang diketahui pasien sehingga banyak pasien yang terkadang nyasar ataupun masih mncari-cari ruangan tersebut.

Anda mudah mendapatkan informasi yang anda perlukan

$$SP : 1 \times 3 = 3 \quad TP : 23 \times 1 = 23$$

$$P : 11 \times 2 = 22 \quad STP : 15 \times 0 = 0$$

$$\Sigma = 3 + 22 + 23 + 0 = 48 \text{ (Cukup)}$$

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 dikarenakan kurangnya informasi yang ada khususnya informasi tertulis. Sehingga masih banyak pasien yang bingung dan tidak jarang dari mereka yang takut bertanya ke petugas dan memilih berdiam diri sehingga berimbas pada pelaksanaan diagnosa radiologi pasien tersebut.

Petugas mengetahui klinis (masalah kesehatan) yang anda keluhkan

$$SP : 4 \times 3 = 12 \quad TP : 12 \times 1 = 12$$

$$P : 34 \times 2 = 68 \quad STP : 0 \times 0 = 0$$

$$\Sigma = 12 + 68 + 12 + 0 = 92 \text{ (Cukup)}$$

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 dikarenakan penjelasan yang diberikan kurang jelas sehingga membuat pasien bertambah bingung. Tetapi dalam hal ini sedikit pasien yang menyatakan tidak puas dan tidak ada satupun responden yang menyatakan sangat tidak puas. Jadi bisa diartikan nilai cukup yang sudah mendekati baik.

BAB. VII

KESIMPULAN DAN SARAN

Dilihat dari kombinasi presentase responden dan hasil penghitungan nilai kriteri tiap Kuisisioner yang dibagikan kepada responden, penelitian ini dapat disimpulkan bahwa informasi yang ada dan dibutuhkan oleh pasien Radiologi Gedung Diagnostik Pusat Terpadu RSUD Dr. Soetomo Surabaya masih minim atau kurang. Sehingga tidak jarang ada beberapa pasien yang merasa bingung dengan sistem pelaksanaan diagnosa di Radiologi Gedung Diagnostik Pusat Terpadu RSUD Dr. Soetomo. Dan saat penulis mencoba sedikit mewawancarai beberapa responden, mereka mengeluhkan kurangnya informasi khususnya informasi tertulis, sehingga berpengaruh pada saat pelaksanaan diagnosa di ruang Radiologi Gedung Diagnostik Pusat Terpadu RSUD Dr. Soetomo Surabaya.

VI. 1 Kesimpulan

1. Mayoritas masih banyak yang cukup dan masih ada yang kurang. Tetapi masih ada kriteria yang baik.
2. Untuk kriteria Penampilan Fisik tidak perlu ada perubahan karena pasien sudah merasa nyaman dengan tempat yang ada.
3. Untuk Kemampuan Pelayanan dan Penguasaan yang masih cukup perlu ditingkatkan karena pasien Gedung Diagnostik Pusat Terpadu RSUD Dr. Soetomo Surabaya berasal dari beberapa daerah yang berbeda, serta status ekonomi, sosial yang berbeda-beda pula.

4. Untuk ketepatan pelayanan masih kurang karena masih banyak responden yang menyatakan tidak puas atau sangat tidak puas, itu dikarenakan mereka tidak mengetahui alur surat permintaan foto mulai dari loket pendaftaran sampai menuju ruang diagnostik radiologi masing-masing.
5. Kesopanan petugas masih kurang terutama saat pasien bingung dan membutuhkan informasi yang ada. Karena mungkin mereka dalam keadaan sakit jadi kurang jelas menangkap informasi yang diberikan, dan mungkin karena banyaknya pasien sehingga petugas kurang bisa mengatur keramahannya saat memberi informasi.
6. Kemudahan mendapatkan informasi masih dianggap kurang karena masih minimnya informasi yang ada dan yang dibutuhkan pasien khususnya informasi tertulis.
7. Jalur Akses menuju ruang radiologi belum dapat dikatakan baik karena dilihat dari masih banyaknya yang tidak puas karena kebingungan mencari ruangan untuk diagnosa mereka.
8. Kenyamanan pasien yang berasal dari luar kota Surabaya perlu dipikirkan tempat penitipan yang aman untuk barang bawaan pada saat melaksanakan diagnosa Radiologi.
9. Pemahaman Klinis bagi petugas dalam penelitian ini cukup baik tetapi perlu lebih ditingkatkan.

VI. 2 Saran

Secara garis besar sistem informasi Gedung Diagnostik Pusat Terpadu RSUD Dr. Soetomo Surabaya masih perlu ditingkatkan dan diperhatikan antara lain :

1. SDM Petugas dalam hal keramahan, penguasaan, kesopanan, dan kejelasan pada saat menjelaskan informasi yang dibutuhkan pasien.
2. Di loket pendaftaran seharusnya dijelaskan sekalian atau dipasang alur waktu saat surat permintaan foto mulai loket pendaftaran sampai menuju ruangan diagnosa radiologi masing-masing, sehingga pasien dapat sabar saat menunggu panggilan.
3. Kemudahan dan Jalur Akses ruang Radiologi sebaiknya di Gedung Diagnostik Pusat Terpadu RSUD Dr. Soetomo Surabaya ditambah sistem informasi berupa informasi tertulis yang tertempel untuk memperlancar pelaksanaan diagnosa Radiologi.

DAFTAR PUSTAKA

-(2009). Sudah Maksimalkah Kinerja Informasi Kesehatan RSUD Dr.Soetomo Buletin RSUD Dr. Soetomo edisi mei 2009 halaman 13-21.
-(2009). Informasi. <http://pasukan-terakhir.blogspot.com/informasi.html>. Diakses tanggal 16 Januari 2010 jam 13.00 WIB.
- Nursalam. (2003). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian. Jakarta. Salemba Medika.
- Husein, A.(2009). Pasang Surut Majalah.<http://duamata.blogspot.com/pasang-surut-majalah.html>. Diakses tanggal 16 Januari 2010 jam 13.50 WIB.
- Mukti, R.(2009). Media Internal. <http://ramakertamukti.wordpress.com>. Diakses tanggal 16 Januari 2010 jam 14.15 WIB.
- Purwanto, S. (2009). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. <http://Blog at WordPress.com>. Diakses tanggal 20 Januari 2010 jam 21.30 WIB.

Lampiran 1.

PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

Yang terhormat Bapak/Ibu/Saudara

Nama saya, U M A R (NIM 010710544A), saya adalah Mahasiswa Program Studi D.III Radiologi Minat Radiodiagnostik Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya. Sebelumnya saya ingin memberitahukan bahwa saya akan melakukan sebuah penelitian dengan judul :

**“EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP
INFORMASI DAN PELAYANAN RADIOLOGI
GEDUNG DIAGNOSTIK PUSAT TERPADU
RSUD DR. SOETOMO SURABAYA”**

Untuk keperluan di atas saya mohon kepada Bapak/Ibu/Saudara untuk bersedia mengisi kuisisioner yang telah disiapkan dengan jujur dan apa adanya sesuai dengan yang Bapak/Ibu/Saudara ketahui. Karena ketepatan data dari penelitian ini terletak pada kejujuran Anda saat pengisian kuisisioner. Apapun jawaban Bapak/Ibu/Saudara terhadap pertanyaan dalam kuisisioner ini akan dijamin kerahasiaannya.

Sebagai bukti kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, saya mohon Bapak/Ibu/Saudara untuk menandatangani lembar persetujuan yang telah disiapkan. Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara dengan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini sangat saya hargai dan saya ucapkan terima kasih.

Surabaya,..... 2010

U M A R
010710544A

Lampiran 2.

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Kode Responden

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan kesediaan untuk turut berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian yang dilaksanakan oleh, U M A R (NIM.010710544A), Mahasiswa Program Studi D.III Radiologi Minat Radiodiagnostik Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga Surabaya, yang berjudul :

**“EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP
INFORMASI DAN PELAYANAN RADIOLOGI
GEDUNG DIAGNOSTIK PUSAT TERPADU
RSUD DR. SOETOMO SURABAYA”**

Tanda tangan saya di bawah ini menunjukkan bahwa saya telah diberi informasi yang sejelas-jelasnya dan saya memutuskan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Surabaya,..... 2010

Nama :.....

Alamat :.....

.....

.....

Lampiran. 3

**LEMBAR KUISIONER
EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP
INFORMASI DAN PELAYANAN RADIOLOGI
GEDUNG DIAGNOSTIK PUSAT TERPADU
RSUD DR. SOETOMO SURABAYA**

DATA UMUM (diisi oleh responden)

Nama :

Umur :.....Tahun

Jenis Kelamin : laki-laki/perempuan *)

Pendidikan : SD/SMP/SMA/D.III/S.I/S.2/S.3 *)

Pekerjaan : PNS/Swasta/Mahasiswa/Lain-lain *)

Status : Menikah/Belum Menikah *)

Tanggal pemeriksaan :.....

***) Coret yang tidak perlu**

Lampiran 4**Kuisisioner Tingkat Kepuasan Pasien****Berilah tanda (√) pada jawaban yang anda anggap benar**

No.	Pernyataan	Jawaban			
		SP	P	TP	STP
1	Menurut anda keadaan ruang Radiologi GDPT cukup lengkap				
2	Informasi yang diberikan petugas cukup jelas				
3	Pelayanan yang diberikan tepat waktu				
4	Penguasaan petugas memberikan informasi dengan jelas				
5	Petugas dengan sopan memberikan informasi yang anda butuhkan				
6	Anda percaya dengan informasi yang ada				
7	Keamanan membuat anda merasa nyaman saat melaksanakan diagnosa				
8	Kemudahan jalur menuju ruang Radiologi GDPT				
9	Anda mudah mendapatkan informasi yang anda perlukan				
10	Petugas mengetahui klinis (masalah kesehatan) yang anda keluhkan				

Keterangan: SP : Sangat Puas
P : Puas
TP : Tidak Puas
STP : Sangat Tidak Puas