

Hubungan antara *Responsiveness* Pemberi Layanan dengan Kepuasan Pasien di Tiga Klinik Radiografi Konvensional Kota Denpasar

Cokorda Istri Ariwidyastuti^{1,2}, Pande Putu Januraga^{2,3}, Dyah Pradnyaparamita Duarsa^{2,4}

¹Dinas Kesehatan Kabupaten Karangasem, ²Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Udayana, ³Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Udayana, ⁴Bagian Ilmu Kedokteran Komunitas dan Ilmu Kedokteran Pencegahan Fakultas Kedokteran Universitas Udayana

Korespondensi penulis: cokwidya86@gmail.com

Abstrak

Latar belakang dan tujuan: Kepuasan pasien merupakan komponen yang penting dalam layanan kesehatan termasuk layanan radiografi. Survei tentang kepuasan pasien telah dilakukan secara rutin terutama di rumah sakit pemerintah, akan tetapi belum pernah dilakukan penelitian yang lebih rinci untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien dengan *responsiveness* (cepat tanggap) penyedia layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan enam domain *responsiveness* penyedia layanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di tiga penyedia layanan radiografi konvensional di Kota Denpasar.

Metode: Penelitian survei dilakukan secara *cross sectional* pada 158 responden pasien rawat jalan yang dipilih secara *consecutive* di tiga layanan radiografi konvensional yaitu RS pemerintah, RS swasta dan klinik radiologi swasta. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan menggunakan modifikasi kuesioner *responsiveness* dari WHO. Data dianalisis secara univariat, bivariat (uji *chi-square*) dan multivariat dengan metode regresi logistik.

Hasil: Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di tiga layanan radiografi dijumpai sebesar 69% dan masih di bawah standar pelayanan minimal (>80,0%). Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa faktor yang berhubungan secara positif dengan kepuasan pasien adalah domain perhatian (AOR=3,77; 95%CI: 1,62–8,76), kualitas sarana prasarana (AOR=4,57; 95%CI: 1,61–12,93) dan komunikasi (AOR=6,30; 95%CI: 1,75–22,64).

Simpulan: Kepuasan pasien secara umum di layanan radiografi konvensional masih di bawah standar. Domain *responsiveness* yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah kualitas sarana prasarana, perhatian dan komunikasi oleh penyedia layanan.

Kata kunci: kepuasan pasien, *responsiveness*, layanan radiografi konvensional

Relationship between the Responsiveness of Service Providers with Patient Satisfaction at Three Conventional Radiography Services in Denpasar

Cokorda Istri Ariwidyastuti^{1,2}, Pande Putu Januraga^{2,3}, Dyah Pradnyaparamita Duarsa^{2,4}

¹Wangaya General Hospital, ²Public Health Postgraduate Program Udayana University, ³School of Public Health Udayana University, ⁴Department of Community and Preventive Medicine Faculty of Medicine Udayana University
Corresponding author: cokwidya86@gmail.com

Abstract

Background and purpose: Patient satisfaction, including on radiography services, is an important component of health care provision. Surveys on patient satisfaction have been carried out particularly in government hospitals, but a more detailed study to determine the relationship between patient satisfaction with the responsiveness of service providers has yet to be carried out. This study aims to determine the relationship between the six domains of responsiveness of service providers and outpatient satisfaction at three conventional radiography facilities in Denpasar.

Methods: Study was conducted by cross-sectional survey of 158 respondents selected consecutively in three conventional radiography services, namely a government hospital, a private hospital and a private radiology clinic. Data were collected through interviews using modified questionnaires on responsiveness from WHO. Data were analyzed by univariate, bivariate (*chi-square* test) and multivariate logistic regression method.

Results: Univariate analysis indicated that patient satisfaction was 69% but still below the minimum service standards (>80,0%). Multivariate analysis showed that factors associated with satisfaction were the domain of attention (AOR= 3.77; 95%CI: 1.62-8.76), the quality of infrastructure (AOR=4.57; 95%CI: 1.61-12.93) and communication (AOR=6.30; 95%CI: 1.75-22.64).

Conclusion: Patient satisfaction was generally still below the standard. Domains of responsiveness associated with patient satisfaction were the quality of infrastructure, level of attention and communication skills of service providers.

Keywords: patient satisfaction, responsiveness, conventional radiography services

Pendahuluan

Kepuasan pasien merupakan informasi yang penting dalam menentukan strategi pemasaran yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan.^{1,2} Kepuasan pasien akan mempengaruhi loyalitas pelanggan dan mereka berkunjung kembali sehingga dapat berdampak pada profit penyedia pelayanan kesehatan.³ Untuk mengukur tingkat kepuasan diperlukan kegiatan terstruktur dalam bentuk survei kepuasan pasien yang akan memberi manfaat bagi penyedia layanan baik dari aspek bisnis, organisasi maupun klinis.^{4,5}

Ketiadaan konsep dasar yang solid dan alat pengukuran yang konsisten dalam mengukur kepuasan pasien telah mendorong World Health Organization (WHO) memperkenalkan sebuah alat ukur (*tools*) untuk mengukur *responsiveness* pada penyedia jasa pelayanan kesehatan.⁶ Pengukuran pengalaman pasien terhadap sistem layanan kesehatan digunakan sebagai sebuah indikator *responsiveness* penyedia layanan kesehatan.⁷ Kepuasan pasien secara umum dan pada aspek-aspek yang lebih spesifik serta pengalaman pasien merupakan domain utama *responsiveness* dalam sistem layanan kesehatan.⁸ *Responsiveness* merupakan tata cara dan kondisi lingkungan penyedia layanan dalam memberikan layanan kesehatan bagi pasien.⁷ Pengukuran *responsiveness* difokuskan secara khusus pada pengalaman pasien antara lain pada aspek layanan seperti waktu tunggu, kualitas sarana prasarana, dan komunikasi dengan penyedia pelayanan kesehatan.^{7,8} Seluruh aspek tersebut akan membantu mengidentifikasi prioritas utama dalam peningkatan kualitas layanan kesehatan.^{7,9}

Kota Denpasar sebagai pusat ekonomi Provinsi Bali telah menarik minat penyedia jasa layanan kesehatan untuk

berinvestasi, yang ditandai dengan peningkatan jumlah rumah sakit dan klinik swasta rata-rata sebesar 5% per tahun.^{10,11,12} Jumlah pemberi pelayanan yang banyak mengakibatkan kompetisi antara para penyedia layanan, terlebih di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dimana Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) sebagai lembaga penyelenggara JKN dapat bekerjasama dengan pihak swasta demi menjamin seluruh warga negara tercakup oleh asuransi kesehatan.¹³ Di tengah ketatnya persaingan, penyedia layanan kesehatan dituntut untuk dapat memenuhi keinginan pasien yang pada akhirnya menimbulkan kepuasan pasien.¹⁴ Pelayanan kesehatan tidak terlepas dari peran serta pelayanan penunjang medis, salah satunya adalah layanan radiografi konvensional.¹⁵ Dalam layanan radiografi konvensional sangatlah penting mengukur *responsiveness* penyedia layanan dan mengetahui hubungan antara *responsiveness* penyedia layanan dan kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima.^{16,17}

Berbagai penelitian tentang tingkat kepuasan pasien telah dilakukan, namun penelitian tentang hubungan *responsiveness* penyedia layanan dengan kepuasan pasien pada layanan radiografi konvensional belum pernah dilakukan. Survei kepuasan pasien telah dilakukan secara rutin namun hanya di instansi pemerintah dan alat ukur yang digunakan hanya berkaitan dengan persepsi pasien yang bersifat umum seperti alur, jadwal, persyaratan dan biaya. Persepsi pasien terhadap aspek-aspek umum tersebut tidak memberi banyak informasi tentang layanan radiografi konvensional yang sesungguhnya.¹⁵ Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan di RSUD Wangaya Kota Denpasar (RSUDW), tingkat kepuasan pasien secara umum cukup tinggi yaitu >85%, namun hasil

ini tidak menunjukkan aspek pelayanan yang lebih spesifik dan keluhan pasien masih di atas target yang ditetapkan. Peningkatan penyampaian keluhan dapat menjadi indikasi bahwa penyedia layanan tidak mampu mengidentifikasi dan memecahkan masalah yang ada.¹⁸ Data di RSUDW menunjukkan bahwa persentase jumlah keluhan pasien pada layanan radiografi konvensional mencapai 0,5% (lebih tinggi dari target yaitu <0,1%) selama periode tahun 2014.¹⁹ Hasil evaluasi oleh unit penjamin mutu RSUDW menunjukkan bahwa keluhan tertinggi pasien adalah mengenai waktu tunggu yang lama (33,0%), komunikasi yang kurang jelas (30,0%) dan ketersediaan sarana di ruang tunggu (20,0%).¹⁹ Studi pendahuluan dengan mewawancarai staf radiologi di RS swasta dan klinik radiologi swasta menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lama dan komunikasi yang kurang jelas merupakan keluhan yang sering disampaikan oleh pasien rawat jalan. Item keluhan-keluhan tersebut merupakan bagian dari domain *responsiveness* penyedia layanan.^{6,7,9} Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan secara lebih spesifik dan hubungan antara *responsiveness* penyedia layanan dengan tingkat kepuasan pasien di tiga penyedia layanan radiografi yaitu rumah sakit pemerintah, swasta dan klinik radiologi swasta.

Metode

Rancangan penelitian ini adalah sampel survei secara *cross sectional* pada tiga penyedia layanan radiografi konvensional di Kota Denpasar. Sampel penelitian dipilih secara *consecutive* sejak 19 Maret sampai dengan 14 April 2015 sebanyak 158 orang pasien kunjungan rawat jalan yang berusia di atas 18 tahun, menerima layanan radiografi

konvensional, yang terdiri dari 93 orang pasien di RS pemerintah, 19 orang pasien di RS swasta, dan 46 orang pasien di klinik radiologi swasta.

Data dikumpulkan dengan metode wawancara oleh peneliti dibantu oleh lima orang pewawancara yang telah dilatih dengan menggunakan modifikasi kuesioner *responsiveness* dari WHO. Data yang dikumpulkan adalah aspek sosiodemografi pasien (umur, jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan, pekerjaan, penghasilan dan jenis pembiayaan layanan). Data lainnya adalah enam domain *responsiveness* penyedia layanan (penghargaan, kerahasiaan informasi, kebebasan pilihan, perhatian, kualitas sarana prasarana, dan komunikasi), serta kepuasan pasien rawat jalan pada penyedia layanan radiografi konvensional baik kepuasan secara umum maupun kepuasan pada setiap domain *responsiveness* penyedia layanan. Kuesioner yang digunakan menggunakan alternatif jawaban dengan Skala Likert untuk menilai *responsiveness* penyedia layanan dan kepuasan pasien. Sebelum diwawancarai, pasien diberi penjelasan (*informed consent*) tentang tujuan penelitian dan setelah itu diminta untuk menandatangani lembar persetujuan.

Data dianalisis dengan menggunakan program Stata, secara univariat untuk mengetahui karakteristik responden dan distribusi pengalaman responden. Selanjutnya dilakukan analisis bivariat dengan uji *chi-square* untuk melihat hubungan antara enam domain pengalaman pasien dengan kepuasan pasien. Analisis multivariat dilakukan dengan regresi logistik dengan metode *backward* untuk mengetahui faktor yang secara independen berhubungan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini telah mendapatkan kelaikan etik dari Komisi Etik Penelitian Fakultas

Hasil

Sebanyak 158 responden telah bersedia diwancarai dan menjawab pertanyaan dengan lengkap. Umur responden termuda adalah 18 tahun dan paling tua adalah 86 tahun, responden pria dan wanita hampir seimbang, kebanyakan telah menikah (84,8%), berpendidikan SLTA ke atas (67,8%) dan bekerja pada sektor swasta (58,8%). Kebanyakan pasien menggunakan asuransi kesehatan (57,0%) dan bila dilihat dari penghasilannya sebanyak 20,3% tidak memiliki penghasilan, 40,5% memiliki penghasilan sampai dengan Rp. 2.400.000,- dan 39,2% memiliki penghasilan di atas Rp. 2.400.000,-.

Pada Tabel 1 disajikan distribusi *responsiveness* penyedia layanan berdasarkan pengalaman responden pada domain penghargaan, kerahasiaan informasi,

kebebasan pilihan, perhatian, kualitas sarana prasarana dan komunikasi. Terlihat bahwa dari enam domain *responsiveness*, lima domain diberikan penilaian baik oleh responden yaitu masing-masing penghargaan (96,8%), kerahasiaan informasi (98,7%), perhatian (72,2%), kualitas sarana prasarana (84,8%) dan komunikasi oleh penyedia layanan (88,0%). Satu-satunya domain yang dinilai tidak baik oleh responden adalah kebebasan pilihan, dimana sebanyak 69,6% responden menjawab bahwa mereka tidak diberikan kesempatan untuk menentukan pilihan petugas.

Pada Tabel 2 disajikan perbedaan kepuasan pasien per domain penghargaan, kerahasiaan informasi, kebebasan pilihan, perhatian, kualitas sarana prasarana dan komunikasi. Proporsi pasien yang menyatakan puas lebih tinggi dan secara statistik menunjukkan perbedaan yang bermakna pada lima domain *responsiveness*

Tabel 1. Distribusi *responsiveness* penyedia layanan berdasarkan pengalaman responden pada layanan radiografi konvensional

Domain <i>responsiveness</i>	Frekuensi	Persentase
Penghargaan petugas kepada pasien		
Baik	153	96,8
Tidak baik	5	3,2
Kerahasiaan informasi		
Baik	156	98,7
Tidak baik	2	1,3
Kebebasan pilihan		
Baik	48	30,4
Tidak baik	110	69,6
Perhatian		
Baik	114	72,2
Tidak baik	44	27,8
Kualitas sarana prasarana		
Baik	134	84,8
Tidak baik	24	15,2
Komunikasi penyedia layanan		
Baik	139	88,0
Tidak baik	19	12,0
Jumlah	158	100,0

yaitu penghargaan: 70,6% vs 20,0% ($p=0,016$), kerahasiaan informasi: 69,9% vs 0% ($p=0,034$), perhatian: 79,8% vs 40,9% ($p<0,001$), kualitas sarana prasarana: 75,4% vs 33,3% ($p<0,001$) dan komunikasi: 75,5% vs 21,1% ($p<0,001$). Satu-satunya domain yang tidak menunjukkan perbedaan yang bermakna adalah kebebasan memilih petugas: 68,8% vs 69,1% ($p=0,966$).

Pada Tabel 3 disajikan kepuasan pasien berdasarkan masing-masing domain *responsiveness* di tiga jenis penyedia layanan radiografi konvensional. Terlihat bahwa kepuasan pasien secara umum lebih tinggi di rumah sakit pemerintah, yaitu sebanyak 72,0% pasien menjawab puas, sedangkan di rumah sakit dan klinik swasta hanya 63,2% dan 65,2%, namun secara statistik tidak dijumpai perbedaan yang bermakna ($p=0,441$). Bila dilihat per masing-masing domain *responsiveness* seperti terlihat pada

Tabel 3, dijumpai hasil yang terbalik dimana proporsi responden yang menjawab puas untuk lima domain yaitu penghargaan, kerahasiaan, kebebasan, kualitas sarana dan komunikasi lebih rendah pada rumah sakit pemerintah dibandingkan rumah sakit dan klinik swasta dan secara statistik menunjukkan perbedaan yang bermakna ($p<0,05$). Sedangkan untuk domain perhatian terlihat kecenderungan yang berbeda dimana proporsi responden yang menjawab puas lebih tinggi pada rumah sakit pemerintah dibandingkan rumah sakit dan klinik swasta, namun secara statistik tidak menunjukkan perbedaan yang bermakna ($p=0,381$).

Pada Tabel 4 disajikan hasil analisis multivariat terhadap lima domain *responsiveness* dan terlihat bahwa variabel yang secara independen berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada layanan

Tabel 2. Perbedaan kepuasan pasien per domain penghargaan, kerahasiaan informasi, kebebasan pilihan, perhatian, kualitas sarana prasarana dan komunikasi

<i>Responsiveness</i> penyedia layanan	Kepuasan pasien		Nilai p
	Puas n (%)	Kurang puas n (%)	
Penghargaan petugas kepada pasien			
Baik	108 (70,6)	45 (29,4)	0,016
Tidak baik	1 (20,0)	4 (80,0)	
Kerahasiaan informasi			
Baik	109 (69,9)	47(30,1)	0,034
Tidak baik	0 (0,0)	2 (100,0)	
Kebebasan pilihan			
Baik	33 (68,8)	15(31,2)	0,966
Tidak baik	76 (69,1)	34(30,9)	
Perhatian			
Baik	91 (79,8)	23 (20,2)	<0,001
Tidak baik	18 (40,9)	26 (59,1)	
Kualitas sarana prasarana			
Baik	101 (75,4)	33 (24,6)	<0,001
Tidak baik	8 (33,3)	16 (66,7)	
Komunikasi			
Baik	105 (75,5)	34 (24,5)	<0,001
Tidak baik	4 (21,1)	15 (78,9)	

radiografi konvensional adalah domain perhatian penyedia layanan dengan *adjusted* OR=3,77 (95%CI: 1,62–8,76), kualitas sarana prasarana dengan *adjusted* OR=4,57 (95% CI:

1,61–12,93), dan komunikasi oleh penyedia layanan dengan *adjusted* OR=6,30 (95% CI: 1,75–22,64).

Tabel 3. Perbedaan kepuasan pasien rawat jalan di tiga layanan radiografi konvensional

Domain <i>responsiveness</i>	Jenis penyedia layanan			Nilai p
	RS pemerintah	RS swasta	Klinik swasta	
Penghargaan				
Puas	33 (35,5)	12 (63,2)	36 (78,3)	<0,001
Kurang puas	60 (64,5)	7 (36,8)	10 (21,7)	
Kerahasiaan				
Puas	42 (45,2)	16 (84,2)	28 (60,9)	0,005
Kurang puas	51 (54,8)	3 (15,8)	18 (39,1)	
Kebebasan				
Puas	40 (43,0)	11(57,9)	34 (73,9)	0,003
Kurang puas	53 (57,0)	8 (42,1)	12 (26,1)	
Perhatian				
Puas	59 (63,4)	9 (47,4)	26 (56,5)	0,381
Kurang puas	34 (36,6)	10 (52,6)	20 (43,5)	
Kualitas sarana				
Puas	36 (38,7)	14 (73,7)	28 (60,9)	0,004
Kurang puas	57 (61,3)	5 (26,3)	18 (39,1)	
Komunikasi				
Puas	19 (20,4)	8 (42,1)	30 (65,2)	<0,001
Kurang puas	74 (79,6)	11 (57,9)	16 (34,8)	
Kepuasan umum				
Puas	67 (72,0)	12 (63,2)	30 (65,2)	0,441
Kurang puas	26 (28,0)	7 (36,8)	16 (34,8)	

Tabel 4. *Adjusted* OR domain penghargaan, kerahasiaan informasi, perhatian, kualitas sarana prasarana dan komunikasi

<i>Responsiveness</i> penyedia layanan	<i>Adjusted</i> OR	95% CI	
		<i>Lower</i>	<i>Upper</i>
Penghargaan			
Baik	9,27	0,79	108,15
Tidak baik			
Kerahasiaan informasi			
Baik	9,58	0,00	13,10
Tidak baik			
Perhatian			
Baik	3,77	1,62	8,76
Tidak baik			
Kualitas sarana prasarana			
Baik	4,57	1,61	12,93
Tidak baik			
Komunikasi			
Baik	6,30	1,75	22,64
Tidak baik			

Diskusi

Berdasarkan hasil penelitian, proporsi kepuasan secara umum pada layanan rumah sakit pemerintah (72,0%) lebih tinggi dibandingkan dengan rumah sakit swasta (63,2%) dan klinik radiologi swasta (65,2%), namun secara statistik tidak menunjukkan perbedaan yang bermakna. Walaupun secara umum sebagian besar pasien puas terhadap layanan radiografi konvensional, namun bila dibandingkan dengan standar pelayanan minimal, maka tingkat kepuasan pada masing-masing penyedia layanan masih lebih rendah dari standar minimal pelayanan radiologi yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI) yaitu sebesar >80%.²⁰ Pemilihan rumah sakit pemerintah, rumah sakit swasta dan klinik swasta dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive* (tidak *random*) sehingga hasil penelitian ini tidak bisa digeneralisir ke semua rumah sakit pemerintah, rumah sakit swasta dan klinik swasta.

Pengukuran kepuasan pasien dengan menggunakan kuesioner *responsiveness* tampaknya dapat mengidentifikasi masalah kualitas layanan yang dirasa masih kurang^{7,9} karena didasarkan pada aspek spesifik pengalaman pasien.¹⁶ Oleh sebab itu penyedia layanan kesehatan yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien secara lebih spesifik dan tidak secara umum seperti yang dilakukan selama ini.

Proporsi kepuasan pasien secara umum pada layanan RS pemerintah lebih tinggi dibandingkan dengan rumah sakit swasta dan klinik radiologi swasta, namun bila dilihat per masing-masing domain *responsiveness* dijumpai hasil yang terbalik dimana proporsi responden yang menjawab

puas untuk lima domain yaitu penghargaan, kerahasiaan informasi, kebebasan, kualitas sarana prasarana dan komunikasi lebih rendah pada rumah sakit pemerintah dibandingkan rumah sakit dan klinik swasta ($p < 0,05$). Kepuasan pasien secara umum dapat dipengaruhi oleh variabel-variabel di luar kendali penyedia layanan seperti karakteristik sosiodemografi pasien dan pembiayaan.^{13,16} Dengan demikian bagi penyedia layanan yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pasien, akan lebih tepat untuk mengukur kepuasan pasien secara spesifik per masing-masing domain *responsiveness* seperti dianjurkan oleh WHO.

Pada penelitian ini diperoleh bahwa domain *responsiveness* penyedia layanan yang secara independen berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di tiga klinik layanan radiografi konvensional adalah domain perhatian, komunikasi penyedia layanan dan kualitas sarana prasarana, sedangkan domain penghargaan, kerahasiaan informasi dan kebebasan pilihan diketahui tidak berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan pada layanan radiografi konvensional. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian oleh Bleich dkk. pada tahun 2009 dan Nurhayati pada tahun 2014 yang menyatakan ada hubungan antara domain perhatian, kualitas sarana prasana dan komunikasi dengan tingkat kepuasan pasien.^{12,14} Dalam domain perhatian ada komponen akses dan waktu tunggu. Kecepatan layanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.¹⁸ Kecepatan juga merupakan salah satu indikator dalam kualitas layanan dan standar minimal layanan radiografi konvensional.^{18,20} Ketika seseorang sakit, maka kecepatan penegakan diagnosa dan kecepatan perawatan merupakan hal yang sangat diharapkan.¹⁴ Oleh karena itu

penegakan diagnosa yang cepat akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Perasaan nyaman yang ditimbulkan oleh sarana prasarana yang baik adalah bagian penting dalam mengurangi rasa jenuh pasien saat menunggu layanan yang diberikan.¹⁴ Kenyamanan tersebut antara lain harus didukung oleh suhu ruangan yang sejuk dan nyaman, kondisi ruangan yang bersih termasuk toilet dan ketersediaan tempat duduk yang mencukupi maupun fasilitas lainnya yang mendukung sehingga pasien tidak merasa jenuh saat menunggu.

Komunikasi memegang peranan penting dalam kepuasan pasien.¹¹ Komunikasi yang jelas berarti ada interaksi dua arah antara penyedia layanan dan pasien dimana petugas mendengarkan dengan seksama keluhan pasien dan memberikan pasien kesempatan untuk bertanya.²¹ Layanan radiologi adalah layanan yang biasanya kurang berinteraksi dengan pasien dan karena itu dalam penelitian ini pasien menyatakan kurang puas dalam domain komunikasi terutama di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta yang dipilih sebagai sampel penelitian. Staf radiologi perlu mengubah metode komunikasi sehingga membuat pasien merasa nyaman.²² Komunikasi yang baik juga membantu pasien untuk mengurangi kecemasan saat menunggu hasil layanan sehingga menurunkan keluhan akan waktu tunggu.²³

Dalam penelitian ini tidak ditemukan adanya hubungan yang bermakna antara domain penghargaan dengan tingkat kepuasan pasien. Temuan ini konsisten dengan penelitian lain yang mengemukakan bahwa domain penghargaan tidak berhubungan dengan kepuasan terutama pada kelompok mayoritas.²⁴ Hasil ini berbeda dijumpai pada penelitian Bleich dkk pada tahun 2009 yang menyatakan bahwa

ada hubungan yang bermakna antara domain penghargaan dengan tingkat kepuasan pasien.¹² Demikian juga penelitian Joffe, Mannoia dan Weeks tahun 2003 menyatakan bahwa pasien yang dilayani dengan penghargaan akan merasa puas dan berpeluang 3,5 lebih besar untuk datang kembali.²⁵

Berdasarkan analisis multivariat ditemukan tidak ada hubungan yang bermakna antara domain kerahasiaan informasi dengan tingkat kepuasan pasien pada layanan radiografi konvensional di tiga penyedia di Kota Denpasar. Hasil ini sesuai dengan penelitian Bleich et al. pada tahun 2009 di 21 negara Eropa dan Nurhayati pada tahun 2014 juga memperkuat hasil penelitian ini.^{12,14} Pasien seringkali tidak peduli atau menganggap remeh kerahasiaan informasi sehingga mereka tidak memiliki suatu gambaran harapan tentang bagaimana penyedia layanan seharusnya menjaga kerahasiaan informasinya.²⁶ Ketiadaan akan harapan atau menganggap remeh kerahasiaan informasi akan membuat pasien tidak menganggap penting kerahasiaan informasi dalam hubungan dengan tingkat kepuasaannya.

Simpulan

Kepuasan pasien secara umum di layanan radiografi konvensional masih di bawah standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh Kemenkes RI. Apabila dibandingkan antara tiga penyedia layanan radiografi konvensional, proporsi kepuasan pasien secara umum lebih tinggi di rumah sakit pemerintah dibandingkan dengan di rumah sakit swasta dan klinik radiologi swasta. Namun hasil sebaliknya diperoleh apabila kepuasan dibandingkan per domain *responsiveness*. Proporsi kepuasan pasien pada domain penghargaan, kerahasiaan

informasi, kebebasan pilihan, kualitas sarana prasarana dan komunikasi lebih rendah di rumah sakit pemerintah dibandingkan dengan di rumah sakit swasta dan klinik swasta. Domain *responsiveness* yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada layanan radiografi konvensional adalah kualitas sarana prasarana, perhatian dan komunikasi oleh penyedia layanan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pasien rawat jalan di tiga klinik radiografi konvensional yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini, manajemen di tiga penyedia layanan yang telah memberikan ijin pengambilan data di lokasi penelitian dan semua pihak yang telah membantu terselesainya pelaksanaan penelitian ini.

Daftar Pustaka

1. Ofir, C. & Simonson, I. In Search of Negative Customer Feedback: The Effect of Expecting to Evaluate on Satisfaction Evaluations. *Journal of Marketing Research*; 200; 38(2):170–182.
2. Szysmanski, D.M. & Henard, D.H. Customer Satisfaction: A Meta-Analysis of The Empirical Evidence. *Journal Of The Academy Of Marketing Science*; 2001; 29(1):16–35.
3. Khunwuthikorn, K. A Comparative Study of Service Quality and Outpatient Satisfaction between Public and Private Hospitals in Bangkok, Thailand. *BANGKOK UNIVERSITY RESEARCH CONFERENCE*; 2011; 378–391.
4. Kinsey, J., Bradshaw, P. & Ley, P. Patients' satisfaction and reported acceptance of advice in general practice. *The Journal of the Royal College of General Practitioners*; 1975; 25(157):558–66.
5. Ware, J.E. et al.,. Defining and measuring patient satisfaction with medical care. *Evaluation and program planning*; 1983; 6(3-4):247–263.
6. Wong, E.L.Y. et al.,. A population-based survey using PPE-15: relationship of care aspects to patient satisfaction in Hong Kong. *International journal for quality in health care: journal of the International Society for Quality in Health Care / ISQua*; 2011; 23(4):390–396.
7. Bleich, S.N., Özaltin, E. & Murray, C.J.,. How does satisfaction with the health-care system relate to patient experience? *Bulletin of the World Health Organization*; 2009; 87(4):271–278.
8. Naseer, M. Determinants of patient 's satisfaction with health care system in Pakistan: a critical review. , 2(June) ; 2012
9. Nurhayati. Faktor Responsiveness terhadap Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA). *Jurnal Health Quality V*, Vol. 4(No. 2), p.Hal. 77 – 141 ; 2014
10. Arief, T. Jumlah Rumah Sakit Umum Diprediksi Tumbuh 10% Tahun Depan. *Bisnis Indonesia*, p.Front Page ; 2014 Available at: RS/Jumlah Rumah Sakit Umum Diprediksi Tumbuh 10% Tahun Depan Industri-Bisnis.com.html. (Diakses 19 Januari 2015)
11. Dinas Kesehatan Provinsi. *Distribusi Rumah Sakit Kabupaten dan Kota Di Bali, Provinsi Bali*; 2012
12. Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan. *Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta Di Indonesia*, Jakarta; 2014
13. Naradipa, D.A.M. Dilema RS Swasta di Era JKN. *Pos Bali*; 2014.
14. Padma, P., Rajendran, C., & Prakash, S.L. A conceptual framework of service quality in healthcare: A conceptual framework of service quality in healthcare: Benchmarking: An International Journal: Vol 16, No 2. *International Journal*; 2009; 16(2):157–191.
15. Parra, S.O., Erturk, S.M. & Ros, P.R. Survey of the Use of Quality Indicators In Academic Radiology Departments. *AJR*, (November); 2006; 451–455.
16. Jenkinson, C. & Coulter, A. Patients' experiences and satisfaction with health care: results of a questionnaire study of specific aspects of care. *Quality and Safety*; 2002.
17. Alderson, P.O. Noninterpretive Skills for Customer Service and Satisfaction in Radiology, (August), pp.319–323; 2000
18. Tjiptono, F. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian Ed.I.*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta; 2014
19. Unit Penjamin Mutu Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar. *Evaluasi Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar Tahun ; 2014*
20. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit; 2008
21. Arianto,., *Komunikasi Kesehatan (Komunikasi Antara Dokter Dan Pasien)*. , pp.1–13; 2000
22. Salazar, G., Quencer, K. & Aran, S. Patient Satisfaction in Radiology: A Qualitative Analysis | *RadVoice. Journal of the American College of Radiology*; 2013; 10(07):513–517.
23. Basu, P.A. et al. Creating a Patient-Centered Imaging Service: Determining What Patients Want. *AJR*, 196(March), pp.20–25; 2011
24. Beach, M.C. & Duggan, P.S. Receipt of Preventive Care? *Annals Of Family Medicine*; 2005; 03(4):331–338.
25. Joffe, S., Manocchia, M., Weeks, P.D.C. What do patients value in their hospital care? An empirical

- perspective on autonomy centred bioethics. *J Med Ethics*; 2003; 103–108.
26. Sankar, P. et al. Patient Perspectives on Medical Confidentiality. *J Gen Intern Med*, 18(Agustus); 2003