

# Analisis kepuasan dokter perujuk terhadap mutu pelayanan radiologi dan minat merujuk kembali ke instalasi radiologi RSUD Sekarwangi tahun 2003 = A doctor`s satisfactive analysis has been through the qualified service the radiology and it has been wishing to replace to radiology instancy Sekarwangi in 2003 years

Ari Purnomo Wara Agung, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=76750&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Instalasi Radiologi merupakan salah satu unit penunjang yang penting dalam membantu menegakkan diagnosa sehingga mutu pelayanannya harus memenuhi bahkan melebihi harapan dokter perujuk. Bahkan keberadaannya dapat menjadi produk unggulan atau kebanggaan rumah sakit sesuai dengan teknologi peralatan yang digunakannya.

RSUD Sekarwangi yang mempunyai peluang dengan posisi strategis dan cukup banyak pemasok dari perusahaan di sekitar, ditambah kekuatan dari kenaikan unit produksi (Rawat Jalan, Rawat Inap, UGD, dsb), data epidemiologi serta tarif yang relatif murah. Ternyata kurang dapat menghadapi tantangan unit radiologi di luar RSUD Sekarwangi yang relatif lebih baik dan cepat hasilnya. Hal ini dibuktikan dengan kelemahan pemanfaatan pelayanan radiologi di RSUD yang belum optimal dan adanya rujukan keluar rumah sakit. Dua hal yang menjadi fokus penelitian ini yaitu mutu pelayanan radiologi dan dokter perujuk. Sehingga tujuan dari penelitian ini, untuk mengetahui kepuasan dokter perujuk terhadap mutu pelayanan dan minat untuk merujuk kembali ke Instalasi Radiologi RSUD Sekarwangi.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survey, yang akan melihat hubungan kepuasan dokter perujuk dengan minat merujuk kembali dan mutu pelayanan dimensi servqual. Untuk kepentingan manajemen rumah sakit, kepuasan dokter perujuk akan dianalisis dengan importance performance matrix dan tingkat kesesuaiannya.

Kesimpulan hasil penelitian ditemukan kualitas pelayanan yang belum memuaskan ada 6 faktor yang berada dalam kuadran I dari importance performance matrix. Prioritas yang perlu ditingkatkan atau koreksi pada faktor kecepatan pelayanan dengan tingkat kesesuaiannya paling rendah yaitu 47,59 %. Secara deskriptif, sebagian besar kepuasan dokter perujuk keseluruhan terhadap pelayanan radiologi rendah 52,78 % dengan minat merujuk sedang 44,44 %.

Terdapat hubungan antara minat merujuk kembali dengan kepuasan dokter perujuk keseluruhan maupun tiap dimensi Servqual. Demikian juga terdapat hubungan antara kepuasan dokter perujuk dengan mutu pelayanan Servqual. Oleh sebab itu perlu ditingkatkan dan diperbaiki faktor-faktor mutu pelayanan yang berada dalam kuadran I atau tingkat kesesuaiannya rendah agar meningkatkan kepuasan dokter perujuk dan minat merujuk kembali.

The radiology instancy has been getting either to back up helping to rise up diagnosa, so as to the qualified service must qualify, while the existency could become the superior product or the hospital pride to get suitable with the technology to be used it.

RSUD sekarwangi has been having the strategistic position and has been getting enough the backers up from firms, it has been added the strength from the unit production, epidemiology data also the chepest price. It has been really, not to stand against the unit chillence of radiology out of RSUD Sekarwangi which

has better and quickest. Result, well, it has been improved with radiology weakness benefit service at RSUD that hasn't been getting optimal and it has been available to replace the hospital.

Two cases has been becoming the research focus namely : the qualified radiology service and a doctor. So far as the aim from this research has been knowing the doctor's satisfaction through the qualified service and wishing to replace to Radiology Sekarwangi RSUD.

This research has been getting the quantitative with survey metode, the doctor's satisfaction will be dianalisis with the importance-performance matrix and the big one of adaptation between the qualified work as well as the doctor's importance. The connection the qualified service with the doctor's satisfaction, also the connection of doctor's satisfaction by wishing to replace dianalisis with the statistic test.

The conclusion of research result had been found the qualified service that hasn't been getting satisfactive to have six factors to be available in the first quadrant from importance-performance matrix. The priority to need to be branched up or the correction on the speed service factor because of the adoption has been getting the lowest one namely 47,59 %.

It has been getting descriptively which has been getting the biggest one of the doctor's satisfaction all of services of the lowest radiology 52,78 % by wishing to replace to get enough 44,44 %. Double regression test result has been showing to get exist the connection between the qualified service of service dimension by the doctor's satisfaction but the test result qualification couldn't explain the empathy doctor's satisfaction. The doctor's connective satisfaction through the subnitive wishing with crosstabulation and Che square Analysis result to get affective each other. Therefore to require to be rised up and to be betterened the qualified factors of service that has been getting in the first quadrant or the low adoption level, in order to branching up doctor's satisfaction and the wishing to replace.</i>