

Analisis kepuasan dokter perujuk terhadap mutu pelayanan radiologi dan minat merujuk kembali ke instalasi radiologi RSUD Sekarwangi tahun 2003

Ari Purnomo Wara Agung

Deskripsi Dokumen: <http://lib.ui.ac.id/opac/themes/libri2/detail.jsp?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 kesesuaianya 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 kesesuaianya rendah agar meningkatkan kepuasan dokter perujuk dan minat merujuk kembali.

