

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
TERHADAP MUTU PELAYANAN DI INSTALASI
RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU**

KARYA TULIS ILMIAH



Oleh :

WELLDANURULLITA

17002015

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III TEKNIK RADIOLOGI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN AWAL BROS
PEKANBARU
2020**

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
TERHADAP MUTU PELAYANAN DI INSTALASI
RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU**

KARYA TULIS ILMIAH

**Disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Teknik Ahli Madya Kesehatan**



Oleh :

**WELLDANURULLITA
17002015**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III TEKNIK RADIOLOGI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN AWAL BROS
PEKANBARU
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah telah diperiksa oleh Tim Pembimbing Karya Tulis Ilmiah Program Studi Diploma III Teknik Radiologi STIKes Awal Bros Pekanbaru dan disetujui untuk melakukan sidang Karya Tulis Ilmiah.

JUDUL : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU PELAYANAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

PENYUSUN : WELLDANURULLITA

NIM : 17002015

Pekanbaru, 13 Agustus 2020

Pembimbing I

Pembimbing II



(Devi Purnamasari, S.Psi.,MKM)
NIK : AB3.072019018



(Marido Bisra, S.Tr.Rad)
NIK : AB3.032018009

Mengetahui

Ketua Program Studi Diploma III Teknik Radiologi
STIKes Awal Bros Pekanbaru



(Shelly Angella, M.Tr. Kes)
NIK : AB3.1220190221

LEMBAR PENGESAHAN




Karya Tulis Ilmiah telah disidangkan dan disahkan oleh Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah Program Studi Diploma III Teknik Radiologi STIKes Awal Bros Pekanbaru.

JUDUL : **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU PELAYANAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**

PENYUSUN : **WELLDA NURULLITA**

NIM : **17002015**

Pekanbaru, 2020

1. Penguji I : Agus Salim, S. Kep.,M.SI ()
NIK: AB3.062017003
2. Pembimbing I : Devi Purnamasari, S. Psi.,MKM ()
NIK: AB3.072019018
3. Pembimbing II : Marido Bisra, S. Tr. Rad ()
NIK: AB3.032018009

Mengetahui

Ketua Program Studi Diploma III
Teknik Radiologi
STIKes Awal Bros Pekanbaru



(Shelly Angella, M.Tr. Kes)
NIK : AB3.1220190221

Mengetahui

Ketua STIKes Awal Bros Pekanbaru

(Dr.Dra.Wiwik Suryandartiwi,MM)
NIK : AB3.062017001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang Bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wellda Nurullita

NIM : 17002015

Judul : Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu
Pelayanan Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad
Provinsi Riau

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini adalah karya asli penulis, apabila dikemudian hari terbukti bahwa Tugas Akhir ini tidak asli, maka penulis bersedia mendapatkan sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Pekanbaru, 15 Oktober 2020



(Wellda Nurullita)

17002015

PROGRAM STUDI DIPLOMA III TEKNIK RADIOLOGI

STIKES AWAL BROS PEKANBARU

Karya Tulis Ilmiah (KTI), 2020

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP
MUTU PELAYANAN TERHADAP MUTU PELAYANAN DI INSTALASI
RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU.

WELLDA NURULLITA, 17002015

v+32 Halaman+ 2 Bagan+ 47 Tabel+ 13 Lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan suatu target yang sering diterapkan dengan cara membandingkan hasil mutu pelayanan yang diterima dengan harapannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Jenis penelitian ini adalah *Analitik kuantitatif* yang bersifat *cross sectional*. Cara pengambilan sampel secara *accidental sampling* dengan jumlah sampel 81 responden. Penelitian ini dilakukan dengan cara pengisian kuesioner oleh pasien kemudian dihitung persentase tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diteliti.

Hasil penelitian berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapatkan hasil sebesar 77% menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pada kriteria puas. Sedangkan berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan pasien terhadap indikator yang diteliti kehandalan sebesar 57,1%, daya tanggap sebesar 64,2%, kepedulian sebesar 62,3%, jaminan sebesar 59,9%, bukti fisik sebesar 59,2%.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap, Mutu Pelayanan

DEPARTMENT OF RADIOLOGY TECHNIQUE

INSTITUTE OF HEALTH SCIENCE OF AWAL BROS PEKANBARU

Script Writing, 2020

ANALYSIS OF INPATIENT SATISFACTION LEVELS ON SERVICE
QUALITY AGAINST SERVICE QUALITY AT RADIOLOGY
INSTALLATION AT ARIFIN ACHMAD HOSPITAL, RIAU PROVINCE.

WELLDA NURULLITA, 17002015

vi+ 32 Pages + 2 Charts + 47 Tables + 13 Appendices

ABSTRACT

Patient satisfaction is a target that is often applied by comparing the results of the quality of service received with expectations. The purpose of this study was to determine the level of inpatient satisfaction with the quality of service at the Radiology Installation at Arifin Achmad Hospital, Riau Province.

This type of research is a cross sectional quantitative analysis. The sampling method was accidental sampling with a sample size of 81 respondents. This research was conducted by filling out a questionnaire by the patient and then calculating the percentage level of patient satisfaction with the quality of service under study.

The results of the study based on the calculation of the Customer Satisfaction Index (CSI) showed that the result was 77% indicating that the percentage level of patient satisfaction with the quality of service was satisfied. Meanwhile, based on the calculation of the level of patient satisfaction with the indicators studied, reliability was 57.1%, responsiveness was 64.2%, care was 62.3%, assurance was 59.9%, physical evidence was 59.2%.

Keywords: Inpatient Satisfaction Level, Quality of Service

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Wellda Nurullita

Tempat / Tanggal Lahir : Pasir Lawas / 19 Desember 1998

Agama : Islam

Jenis Kelamin : Perempuan

Anak Ke : 1

Status : Mahasiswa

Nama Orang Tua

Ayah : Asnawi

Ibu : Nurbaiyus

Alamat : RW 001/RT 001 Desa Bukit Melintang Kec.
Kuok Kabupaten Kampar Provinsi Riau.

Latar Belakang pendidikan

Tahun 2005 s/d 2011 : SD Negeri 011 Bukit Melintang (Berijazah)

Tahun 2011 s/d 2014 : MTs Negeri Model Kuok (Berijazah)

Tahun 2014 s/d 2017 : MA Negeri Kuok (Berijazah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Segala Puji bagi Allah SWT, kita memuji-Nya, dan meminta pertolongan, pengampunan, serta petunjuk kepada-Nya. Kita berlindung kepada Allah dari kejahatan dari kita dan keburukan amal kita. Shalawat tercurah pada junjungan dan suri tauladan kita Nabi Muhammad SAW, keluarganya dan sahabat serta siapa saja yang mendapat petunjuk hingga hari kiamat. Aamiin.

Persembahan Tugas Akhir ini dan rasa terimakasih saya ucapkan untuk :

1. Keluargaku tercinta, kedua orang tuaku serta adik Laki-laki yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan serta motivasi baik secara moril maupun materil dan menjadi orang yang bahagia di dunia maupun di akhirat.
2. Semua teman-temanku yang senantiasa selalu membantu dan memberikan semangat dalam menjalani hidup.
3. Ibu Devi Purnamasari S.Psi., MKM dan Bapak Marido Bisra, S. Tr. Rad yang telah membimbing saya sehingga tugas akhir ini dapat selesai, kemudian dosen-dosen di STIKes Awal Bros Pekanbaru yang selalu menginspirasi dan memberi pengajaran kepada kami.
4. Almamaterku tercinta STIKes Awal Bros Pekanbaru

“Jangan pernah berhenti bermimpi atau berharap, karena harapanmu akan mengantarkan sebuah keajaiban”

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat ALLAH SWT, yang dengan segala anugerah dan nikmat-NYA penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tepat pada waktunya yang berjudul “**Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau**”.

Karya Tulis Ilmiah ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Teknik Radiologi STIKes Awal Bros Pekanbaru. Meskipun penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar Karya Tulis Ilmiah ini sesuai dengan yang diharapkan, akan tetapi karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman penulis, penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan saran serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr.Dra.Wiwik Suryandartiwi A, MM selaku Ketua STIKes Awal Bros Pekanbaru.
2. Ibu Shelly Angella, M.Tr.Kes selaku Ketua Program studi Diploma III Teknik Radiologi STIKes Awal Bros Pekanbaru.

3. Ibu Devi Purnamasari, S.Psi., MKM selaku Pembimbing I.
4. Bapak Marido Bisra, S.Tr.Rad selaku Pembimbing II.
5. Bapak Agus Salim, S.Kep.,M.Si selaku Penguji.
6. Bapak IR.H. Nurzelly Husnedi, MARS Selaku direktur RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.
7. Kedua orang tua yang banyak memberikan dorongan dan dukungan berupa moril maupun materi, saudara-saudaraku yang telah memberikan dukungan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Segenap Dosen Program Studi Diploma III Teknik Radiologi STIKes Awal Bros Pekanbaru, yang telah memberikan dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
9. Semua rekan-rekan dan teman seperjuangan khususnya Program Studi Diploma III Teknik Radiologi STIKes Awal Bros Pekanbaru Angkatan I.
10. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulisan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat peneliti sampaikan satu persatu, terimakasih banyak atas semuanya.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dan penulis berharap kiranya Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 15 Oktober 2020



The image shows a handwritten signature in blue ink, consisting of stylized letters that appear to be 'Wa' or 'Wa' with a horizontal line underneath. The signature is placed on a light-colored, possibly white, background.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
1. Bagi Responden	6
2. Bagi Penulis	7
3. Bagi Pelayanan Radiologi	7
4. Bagi Institusi Pendidikan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teoritis	8
1. Pelayanan Radiologi	8
2. Mutu Pelayanan Kesehatan	10
3. Rumah Sakit	13
4. Kepuasan Pasien	15
5. Pelayanan Rawat Inap	20
B. Kerangka Teori	21
C. Penelitian Terkait	21
D. Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Desain Penelitian	23
B. Populasi dan Sampel	23
C. Kerangka Konsep	25
D. Definisi Operasional	25
E. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
F. Alat Pengumpulan Data	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	33
B. Pembahasan Penelitian	52
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Kerangka Teori	21
Bagan 3.1	Kerangka Konsep.....	23

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Jumlah Petugas Radiologi RSUD Arifin Achmad	4
Tabel 1. 2	Jenis Tenaga dan Jumlah Petugas Radiologi	5
Tabel 3. 1	Definisi Operasional	25
Tabel 3. 2	reliabilitas kuesioner kepuasan	27
Tabel 3. 3	reliabilitas kuesioner kepentingan	27
Tabel 3. 4	Validitas Data	28
Tabel 3. 5	Kriteria Tingkat Kepuasan.....	31
Tabel 4..1	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 1	33
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 2	34
Tabel 4..3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 3	34
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 4	35
Tabel 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 5	35
Tabel 4. 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 6	36
Tabel 4. 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 7	37
Tabel 4. 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 8	37
Tabel 4. 9	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 9	38
Tabel 4.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 10	38
Tabel 4.11	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 11	39
Tabel 4.12	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 12	39
Tabel 4.13	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 13	40
Tabel 4.14	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 14	40
Tabel 4.15	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 1	41
Tabel 4.16	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 2	41
Tabel 4.17	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 3	42
Tabel 4.18	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 4	42
Tabel 4.19	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 5	43
Tabel 4.20	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 6	43
Tabel 4.21	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 7	44
Tabel 4.22	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 8	44
Tabel 4.23	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 9	45
Tabel 4.24	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 10	45
Tabel 4.25	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 11	46
Tabel 4.26	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 12	46
Tabel 4.27	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 13	47
Tabel 4.28	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 14	47
Tabel 4.29	Tabel kepuasan/ kinerja	48
Tabel 4.30	Tabel kepentingan.....	48
Tabel 4.31	Tabel <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	49
Tabel 4.32	Kriteria tingkat kepuasan pasien.....	50

Tabel 4.33	Rekaputasi Hasil Penelitian Kepuasan	51
Tabel 4.34	Rekaputasi Hasil Penelitian Kepentingan.....	56
Tabel 4.35	Data Tingkat Kepuasan Pasien	61
Tabel 4.36	Hasil Interpretasi Skor	61
Tabel 4.37	Kepuasan/ Kinerja.....	63
Tabel 4.38	tabel kepentingan	63
Tabel 4.39	Tabel <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	64
Tabel 4.40	Kriteria Tingkat Kepuasan.....	64

DAFTAR SINGKATAN

- CR** : *Computed Radiografi*
- CSI** : *Customer Satisfaction Index*
- CVCU** : *Cardiovascular Care Unit*
- ICU** : *Intensive Care Unit*
- PICU** : *Pediatric Intensive Care Unit*
- SPM** : Standar Pelayanan Mutu
- USG** : *Ultrasonografi*

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Survey Awal
- Lampiran 2 Surat Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Kaji Etik
- Lampiran 4 Surat Balasan Kaji Etik
- Lampiran 5 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 6 Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 7 Surat Permohonan Partisipasi Penelitian
- Lampiran 8 Surat Persetujuan dari Responden
- Lampiran 9 Uji Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 10 Kuesioner Kepuasan/Kinerja
- Lampiran 11 Kuesioner Kepentingan
- Lampiran 12 Pengolahan Data
- Lampiran 13 Lembar Konsul Pembimbing 1
- Lampiran 14 Lembar Konsul Pembimbing 2

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang ditawarkan dan menghasilkan sesuatu yang tidak berwujud namun dapat dinikmati atau dirasakan. Menurut Tjiptono dalam Triwibowo (2012), pelayanan yang berkualitas mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan begitupun sebaliknya ketidaksesuaian akan berdampak pada ketidakpuasan pelanggan (Hasmawati, dkk, 2018).

Pelayanan rumah sakit pada era sekarang tidak terlepas dari perkembangan ekonomi masyarakat. Hal ini tercermin pada perubahan fungsi klasik rumah sakit yang pada awalnya hanya memberi pelayanan yang bersifat kuratif terhadap pasien melalui rawat jalan, dan rawat inap bergeser ke pelayanan yang lebih komprehensif meliputi *promotif, preventif, kuratif* dan *rehabilitatif*, seperti yang tertuang dalam UU no 36 tentang kesehatan dan pada bab 11 menjelaskan tentang upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan dan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi serta berkesinambungan (Pretty Kristianti Dewi, 2015).

Radiologi merupakan sarana pemeriksaan penunjang untuk menegakkan diagnosis penyakit dan pemberian terapi yang cepat dan tepat bagi pasien yang menjadikan pelayanan radiologi telah diselenggarakan di berbagai sarana pelayanan kesehatan seperti puskesmas, klinik swasta dan rumah sakit di seluruh Indonesia. Pelayanan unit radiologi yang diberikan kepada pasien

rumah sakit harus sesuai dengan standar mutu. Pelayanan yang memenuhi standar akan memberikan hasil yang terbaik dan akan lebih terarah dalam pelaksanaannya (Tosi Rahmaddian, dkk, 2019)

Pelayanan radiologi salah satu pelayanan penunjang medik yang dimiliki rumah sakit dan dilaksanakan oleh suatu unit pelayanan yang disebut instalasi radiologi. Pelayanan radiodiagnostik adalah pelayanan untuk melakukan diagnosis dengan menggunakan radiasi pengion (Muhammad Yusri, 2015). Pelayanan instalasi radiologi merupakan bagian yang integral dari pelayanan penunjang medik di rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan x-ray konvensional, penggunaan *Computed Radiografi* (CR), *mammografi*, *panoramic*, *dental*, serta pelanan imaging diagnostik yaitu ultrasonografi (USG) (Hasmawati, dkk, 2018).

Mutu merupakan suatu kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan atau sesuai dengan persyaratan. Unit radiologi sebagai sarana penunjang dalam menegakkan diagnosis harus dapat memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit. Standar pelayanan minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Standar pelayanan minimal (SPM) rumah sakit dalam pedoman ini meliputi jenis pelayanan, indikator dan standar pencapaian kinerja pelayanan rumah sakit (Tosi Rahmaddian, dkk, 2019). Adapun SPM (Standar Pelayanan Minimal) radiologi Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yaitu waktu tunggu hasil pelayanan thorax foto selama maksimal 2 jam, adapun

pelaksana ekspertise hasil pemeriksaan rontgen yaitu 100% dokter spesialis radiologi, kejadian kegagalan pelayanan rontgen maksimal kerusakan foto 2% dan kepuasan pelanggan 80%.

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau merupakan rumah sakit kelas B pendidikan, yang mempunyai tugas dan fungsi mencakup upaya pelayanan kesehatan perorangan, pusat rujukan kesehatan di wilayah Provinsi Riau dengan pelayanan paripurna yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dan pembina rumah sakit kabupaten/kota seprovinsi Riau serta merupakan tempat pendidikan mahasiswa fakultas kedokteran Universitas Riau dan Institusi pendidikan kesehatan lainnya (Profil RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, 2012).

Salah satu rumah sakit di Provinsi Riau yang saat ini tengah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan sistem pelayanan kesehatannya adalah RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Selama beberapa tahun terakhir ini, RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau tengah berupaya meningkatkan sistem pelayanan kesehatan antara lain dengan pembangunan fisik gedung rumah sakit, peningkatan sarana dan prasarana kesehatan seperti radioterapi, kateterisasi jantung, instalasi diagnosa terpadu, serta penambahan jumlah pegawai, yang tentunya menelan biaya yang tidak sedikit. Namun, permasalahan timbul ketika masyarakat masih mengeluhkan dan mempermasalahkan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Adanya masalah yang dinilai timbul akibat ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Arifin Achmad

Provinsi Riau dan dapat berpengaruh terhadap citra rumah sakit (Diskha Marzaweny, dkk, 2012).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 10 April di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau penulis memperoleh rekap data kunjungan pasien dari bulan Januari-Maret 2020 berjumlah 3.460 orang dengan jumlah pasien rawat jalan sebanyak 3.024 orang dan jumlah pasien rawat inap sebanyak 436 orang.

Sedangkan dibawah ini jenis tenaga dan jumlah petugas radiologi di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Povinsi Riau untuk mengetahui keseimbangan antara jumlah pasien dengan beban kerja bagi petugas radiologi. Berikut data jenis tenaga dan jumlah petugas radiologi Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

No	Jenis Tenaga	Jumlah petugas radiologi
1.	Spesialis Radiologi	1 orang
2.	Kepala Ruangan	1 orang
3.	Radiografer	12 orang
4.	Administrasi	2 orang
5.	Perawat	1 orang

Tabel 1.1 Data Jumlah Petugas Radiologi RSUD Arifin Achmad

Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1014/MENKES/SK/XI/2008 tentang standar pelayanan Radiologi Diagnostik pada rumah sakit kelas B jenis tenaga dan jumlah petugasnya sebagai berikut :

No	Jenis Tenaga	Jumlah Petugas Radiologi menurut Standar Pelayanan	Jumlah Petugas Radiologi Di Instalasi Radiologi RSUD Provinsi Riau
1.	Spesialis Radiologi	2 orang	1 orang
2.	Radiografer	2 orang/alat	Alat 8x2=16 petugas radiologi sedangkan petugas Radiologi RSUD sebanyak 13 orang
3.	Perawat	2 orang	1 orang
4.	Tenaga Administrasi	3 orang	2 orang

Tabel 1.2 Jenis Tenaga dan Jumlah Petugas Radiologi

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah petugas radiografer di ruang Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad sebanyak 13 orang, 1 orang dokter spesialis radiologi, 2 orang administrasi, dan 1 orang perawat. Menurut kepala ruangan di Instalasi Radiologi Diagnostik RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau menyatakan masih kurangnya tenaga dokter spesialis radiologi, tenaga petugas radiologi dan tidak sesuai dengan standar pelayanan radiologi diagnostik.

Berdasarkan data dari penelitian pada tahun 2015 menggunakan kuesioner kepada 30 pasien, dari 30 responden persentase merasa tidak puas sebanyak 57,38% sedangkan yang puas hanya 42,62%. Sebagai contoh yang dirasakan oleh pasien atau keluarga yaitu lamanya pasien menunggu pelayanan, selain itu masih kurangnya alat kesehatan, kurangnya jumlah tenaga yang ada di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, dengan banyaknya kunjungan pasien akan mempengaruhi beban kerja petugas radiologi (Jihan Natassa, 2015).

Berdasarkan dengan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disebutkan, maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan di Instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau ?

C. Tujuan Penelitian

Ada pun tujuan penulis dalam menyusun karya tulis ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan di Instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan Karya Tulis Ilmiah ini sebagai berikut:

1. Bagi Responden

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran sehingga dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam dunia kesehatan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi pada responden tentang tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di Instalasi radiologi.

2. Bagi Penulis

Penulis dapat dijadikan sebagai pengalaman dan menambah wawasan tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan radiologi di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

3. Bagi pelayanan Radiologi

Bagi pelayanan Radiologi di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dapat menjadi masukan sebagai landasan atau bahan pertimbangan dan memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan pasien sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi untuk mengembangkan layanan radiologi yang dapat memuaskan pasien.

4. Bagi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pustaka dalam bidang kesehatan khususnya tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan.