

**EFEKTIFITAS KOMUNIKASI RADIOGRAFER TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN PEMERIKSAAN
KONTRAS KONVENSIONAL DI INSTALASI RADIOLOGI
RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**

KARYA TULIS ILMIAH



OLEH:

SINDI AMELIA

18002034

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

PEKANBARU

2021

**EFEKTIFITAS KOMUNIKASI RADIOGRAFER TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN PEMERIKSAAN
KONTRAS KONVENSIONAL DI INSTALASI RADIOLOGI
RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**

**Karya Tulis Ilmiah disusun sebagai salah satu syarat
memperoleh gelar Ahli Madya Kesehatan**



OLEH:

SINDI AMELIA

18002034

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

PEKANBARU

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah telah diperiksa, disetujui dan siap untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah Program Studi Diploma III Teknik Radiologi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Awal Bros Pekanbaru.

JUDUL : EFEKTIFITAS KOMUNIKASI RADIOGRAFER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN PEMERIKSAAN KONTRAS KONVENSIONAL DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

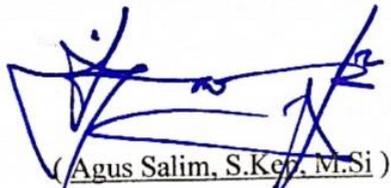
PENYUSUN : SINDI AMELIA

NIM : 18002034

Pekanbaru, 14 Juli 2021

Menyetujui,

Pembimbing I


(Agus Salim, S.Kep. M.Si)
NIDN : 1017088504

Pembimbing II


(Annisa, S.Tr.Rad)
NUPN : 9910690485

Mengetahui

Ketua Program Studi Diploma III Teknik Radiologi
STIKes Awal Bros Pekanbaru


(Shelly Angella, M.Tr.Kes)
NIDN : 1022099201

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah :

Telah disidangkan dan disahkan oleh Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah Program Studi Diploma III Teknik Radiologi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Awal Bros Pekanbaru.

JUDUL : EFEKTIFITAS KOMUNIKASI RADIOGRAFER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN PEMERIKSAAN KONTRAS KONVENSIONAL DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

PENYUSUN : SINDI AMELIA

NIM : 18002034

Pekanbaru, 10 September 2021

1. Penguji I : Dr. Dra. Wiwik Suryandartiwi, MM ()
NIDN : 1012076501
2. Penguji II : Agus Salim, S.Kep, M.Si ()
NIDN : 1017088504
3. Penguji III : Annisa, S.Tr.Rad ()
NUPN : 9910690485

Mengetahui
Ketua Program Studi Diploma III
Teknik Radiologi

(Shelly Angella, M.Tr.Kes)
NIDN : 1022099201

Mengetahui
Ketua
STIKes Awal Bros Pekanbaru

(Dr. Dra. Wiwik Suryandartiwi, MM)
NIDN : 1012076501

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SINDI AMELIA

NIM : 18002034

Judul Tugas Akhir : EFEKTIFITAS KOMUNIKASI RADIOGRAFER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN PEMERIKSAAN KONTRAS KONVENSIONAL DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

Dengan ini menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya/pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 21 Juli 2021

Penulis,



(Sindi Amelia)

NIM : 18002034

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Sindi Amelia
Tempat / Tanggal lahir : Kuntu, 24 Mei 2000
Alamat : Jl. Mawar, Rumah petak 12, No.8
Jenis kelamin : Perempuan
Anak Ke : 2 (Dua)
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Status : Belum Menikah
Nama Orang Tua
 Ayah : Syafrizal
 Ibu : Inar Wati
No. HP/WA : 0822-6833-3880
Email : sindiamelia0524@gmail.com

Latar Belakang Pendidikan

Tahun 2006 s/d 2012 : SDN 008 Kuntu
Tahun 2012 s/d 2015 : MTsN Kuntu
Tahun 2015 s/d 2018 : SMAN 1 Kampar Kiri

Pekanbaru, 21 Juli 2021

(SINDI AMELIA)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan rahmatnya sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan dan dengan proses yang lancar dengan izinnya. Persembahan Karya Tulis Ilmiah ini dan rasa terimakasih saya ucapkan kepada:

Kedua orang tua tersayang sebagai tanda cinta, bukti kesungguhan, dan terimakasih yang tak terhingga, kupersembahkan karya ini kepada kalian yang selalu memberikan kasih sayang, do'a, serta menjadi support system dalam segala hal baik moril maupun material. Ayah, Omak terimakasih atas cinta yang kalian berikan dan selalu ada dititik terendahku, dan maaf tidak bisa memberikan kebahagiaan yang lebih sampai detik ini. Somoga ini jadi langkah awal untuk menjadi lebih baik, salam cinta dan kasih yang terdalam untuk kedua pahlawanku.

Untuk ciciku tersayang, terimakasih selalu mendukung, menjadi contoh dan motivator yang baik dalam segala hal. Terimakasih telah berpartisipasi dalam membentuk kepribadianku menjadi lebih baik dan bantuannya dalam menyusun Karya Ilmiah ini. Dan untuk adek-adekku tercinta, terimakasih telah menjadi penyemangat dalam setiap proses perjuanganku. Maaf jika pernah mengecewakan dan maaf belum bisa menjadi adek dan uni yang baik. Untuk seluruh keluarga besarku juga terimakasih atas dukungan dan do'anya.

Untuk dosen-dosen yang telah memberikan ilmunya, terimakasih atas semua yang kalian berikan selama 3 tahun ini. Dan terkhusus untuk pembimbingku bapak Agus Salim, S.Kep, M,Si dan mam Annisa, S.Tr.Rad

terimakasih telah bersedia membimbing dan direpotkan selama penyusunan Karya Ilmiah ini. Maaf pak,mam sindi selalu merepotkan dan mengganggu waktu istirahat kalian, semoga kebaikan kalian dibalas Allah dengan kebaikan yang berlipat ganda. Amiin.

Untuk teman-teman seperjuanganku angkatan 2018, terimakasih untuk kebersamaannya selama 3 tahun ini. Terkhusus untuk sahabat-sahabatku Ance, Biba, Kak Meisya, Salsa, dan Fira kalian terhebat dan ter the best, terimakasih sudah saling membantu dan telah memberikan cerita yang seru dalam hidupku, tetap kompak, saling peduli, dan setia terhadap kebersamaan kita sesuai maskot yang telah kita putuskan yaitu “sunflower” yang identik dengan kesetiaan. I love you gaiss.... Semoga ini awal dari kesuksesan kita, amiin.

Untuk senior-senior Radiografer RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dan RS PMC Pekanbaru yang telah membantu dalam penyusunan Karya Ilmiah ini, terimakasih telah bersedia meluangkan waktu untuk direpotkan. Terutama untuk Kak Uli kepala ruangan RSUD Arifin Achmad dan Bang Dedi kepala ruangan RS PMC Pekanbaru, terimakasih sebanyak-banyaknya telah membantu dan mempermudah dalam pengumpulan data dalam penyusunan Karya Ilmiah ini, Sehat-sehat terus orang baik...

Untuk almamaterku STIKes Awal Bros Pekanbaru, dan adek-adek tingkat yang akan berjuang menyusun KTI di tahun-tahun selanjutnya

Ingat!!!

“Jangan mengeluh sebelum mencoba, jangan menyerah, selesaikan dan pertanggungjawabkan”

-Sindi Amelia

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran ALLAH SWT, yang dengan segala anugerah-NYA penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tepat pada waktunya yang berjudul **“EFEKTIFITAS KOMUNIKASI RADIOGRAFER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN PEMERIKSAAN KONTRAS KONVENSIONAL 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. Kedua orang tua yang banyak memberikan dorongan dan dukungan berupa moril maupun materi, dan saudara-saudara saya yang telah memberikan dukungan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik.

2. Dr. Dra. Wiwik Suryandartiwi, MM sebagai Ketua STIKes Awal Bros Pekanbaru
3. Shelly Angella, M.Tr.Kes sebagai Ketua Prodi STIKes Awal Bros Pekanbaru.
4. Agus Salim, S.Kep, M.Si sebagai Pembimbing I.
5. Annisa, S.Tr.Rad sebagai Pembimbing II.
6. Rosmaulina Siregar, AMR sebagai Kepala Ruangan Instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.
7. Segenap Dosen Program Studi Diploma III Teknik Radiologi STIKes Awal Bros Pekanbaru, yang telah memberikan dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
8. Semua rekan-rekan dan teman seperjuangan khususnya Program Studi Diploma III Teknik Radiologi STIKes Awal Bros Pekanbaru Angkatan II.
9. 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, terima kasih banyak atas semuanya.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih 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, 21 Juli 2021

Sindi Amelia

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Teoritis.....	7
2.1.1 Komunikasi	7
2.1.1.1 Pengertian Komunikasi	7
2.1.1.2 Komunikasi Kesehatan	8
2.1.1.3 Komunikasi Efektif	9
2.1.1.4 Komunikasi Efektif Pada Radiografer	10
2.1.2 Radiologi	12
2.1.3 Radiografer	14
2.1.4 Media Kontras.....	16
2.1.5 Pemeriksaan Kontras Konvensional	19

2.1.6 Kepuasan Pasien.....	21
2.1.7 Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan	22
2.1.8 Pengukuran Kepuasan Pasien	23
2.2 Kerangka Teori.....	25
2.3 Penelitian Terkait.....	26
2.4 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	28
3.2 Kerangka Konsep	29
3.3 Populasi dan Sampel.....	29
3.4 Definisi Operasional	30
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.6 Instrumen Penelitian	31
3.7 Prosedur Penelitian	34
3.8 Analisis Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.2 Pembahasan	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Teori	25
Bagan 3.1 Kerangka Konsep.	29

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi operasional.....	30
Tabel 3.2	Rangkuman hasil uji validitas kuesioner	32
Tabel 3.3	Penilaian skala <i>likert</i>	35
Tabel 3.4	<i>Range</i> skala kepuasan responden	36
Tabel 4.1	<i>Range</i> skala kepuasan responden	37
Tabel 4.2	Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 1	38
Tabel 4.3	Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 2	38
Tabel 4.4	Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 3	39
Tabel 4.5	Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 4	39
Tabel 4.6	Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 5	40
Tabel 4.7	Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 6	41
Tabel 4.8	Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 7	41
Tabel 4.9	Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 8	42
Tabel 4.10	Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 9	42
Tabel 4.11	Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 10	43
Tabel 4.12	Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 11	44
Tabel 4.13	Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 12	44
Tabel 4.14	Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 13	45
Tabel 4.15	Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 14	46
Tabel 4.16	Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 15	47
Tabel 4.17	Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 16	47
Tabel 4.18	Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 17	48
Tabel 4.19	Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 18	49
Tabel 4.20	Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 19	49
Tabel 4.21	Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 20	50
Tabel 4.22	Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 21	50
Tabel 4.23	Perhitungan kepuasan pasien pada setiap indikator	51
Tabel 4.24	Rekapitulasi hasil penelitian dari kuesioner.....	56
Tabel 4.25	Hasil interpretasi skor.....	63

DAFTAR SINGKATAN

RS	: Rumah Sakit
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
WHO	: World Health Organization
SKP	: Sasaran Keselamatan Pasien
Perka BAPETEN	: Peraturan Kepala Badan Pengawas Tenaga Nuklir
SKKNI	: Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia
KEMENKES RI	: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
KEMNAKER RI	: Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia
BaSO₄	: Barium Sulfat

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat permohonan survey awal ke RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
- Lampiran 2 Surat balasan izin survey awal dari RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
- Lampiran 3 Surat permohonan izin penelitian dari RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
- Lampiran 4 Surat balasan izin penelitian dari RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
- Lampiran 5 Surat keterangan lulus kaji etik dari Fakultas Kedokteran Universitas Riau
- Lampiran 6 Surat izin uji validitas dan reliabilitas di RS PMC pekanbaru
- Lampiran 7 Format kuesioner
- Lampiran 8 Data jawaban responden uji validitas dan reliabilitas di RS PMC Pekanbaru
- Lampiran 9 Output spss uji validitas dan uji reliabilitas
- Lampiran 10 Data jawaban responden penelitian di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
- Lampiran 11 Lembar konsul pembimbing I
- Lampiran 12 Lembar konsul pembimbing II

EFEKTIFITAS KOMUNIKASI RADIOGRAFER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN PEMERIKSAAN KONTRAS KONVENSIONAL DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

SINDI AMELIA¹⁾

¹⁾Sekolah tinggi ilmu kesehatan (STIKes) Awal Bros Pekanbaru

Email: sindiamelia0524@gmail.com

ABSTRAK

Efektifitas komunikasi adalah suatu hal yang sangat penting pada pelayanan kesehatan karena merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pada pemeriksaan kontras konvensional efektifitas komunikasi sangat diperlukan untuk menjelaskan berbagai prosedur, manfaat, resiko maupun persiapan pemeriksaan. Berdasarkan survei kepada 20 pasien maupun keluarga pasien melalui wawancara di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, terdapat 13 orang diantaranya mengeluh tentang ketidakpuasan terhadap komunikasi yang dilakukan oleh petugas radiologi, karena merasa kurang paham atas instruksi dan penjelasan yang diberikan, kurang terstrukturanya penjelasan, dan masih ada komponen yang tidak dijelaskan sebelum pemeriksaan serta masih ada bahasa yang sulit dipahami oleh pasien. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan metode survei. Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil survei menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 20 responden yaitu pasien atau keluarga pasien yang melakukan pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Kemudian data dari hasil kuesioner diolah menggunakan rumus Index % untuk menentukan tingkat kepuasan. Penelitian dilakukan pada bulan Mei-Juni 2021. Efektifitas komunikasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu *respect*, *empathy*, *audible*, *clarity*, dan *humble*.

Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau mendapatkan presentasi tingkat kepuasan sebesar 71 % sehingga interpretasinya dikategorikan puas.

Kata Kunci : Efektifitas komunikasi radiografer, Kepuasan pasien

Kepustakaan : 25 (2010-2021)

**THE EFFECTIVENESS OF RADIOGRAPHER COMMUNICATION ON THE
LEVEL OF SATISFACTION OF THE CONVENTIONAL CONTRAST
EXAMINATION PATIENTS AT THE RADIOLOGY INSTALLATION OF RSUD
ARIFIN ACHMAD RIAU PROVINCE**

SINDI AMELIA¹⁾

¹⁾Sekolah tinggi ilmu kesehatan (STIKes) Awal Bros Pekanbaru

Email: sindiamelia0524@gmail.com

ABSTRACT

Effectiveness of communication is a very important thing in health services because it is one of the factors that can affect the level of patient satisfaction. In conventional contrast examination, effective communication is needed to explain various procedures, benefits, risks and preparation for examination. Based on a survey of 20 patients and their families through interviews at the Radiology Installation of Arifin Achmad Hospital, Riau Province, there were 13 of them who complained about dissatisfaction with the communication made by radiology officers, because they felt that they did not understand the instructions and explanations given, the explanation was less structured, and there were still components that were not explained before the examination and there was still language that was difficult for the patient to understand. The purpose of this study was to determine the effectiveness of radiographer's communication on the level of satisfaction of conventional contrast examination patients at the Radiology Installation of RSUD Arifin Achmad Riau Province.

This research is a kind of descriptive quantitative research using survey method. The data in this study were obtained from the results of a survey using a questionnaire distributed to 20 respondents, namely patients or their families who performed conventional contrast examinations at the Radiology Installation of Arifin Achmad Hospital, Riau Province. Then the data from the questionnaire results were processed using the Index % formula to determine the level of satisfaction. The research was conducted in May-June 2021. The effectiveness of communication is influenced by several factors, namely respect, empathy, audible, clarity, and humble.

In this study, the results showed that the effectiveness of radiographer communication on the level of satisfaction in conventional contrast examination patients at the Radiology Installation of RSUD Arifin Achmad Riau Province, received a satisfaction level presentation of 71% so that the interpretation was categorized as satisfied.

Keyword : Effectiveness Of Radiographer Communication, Patient Satisfaction
Literature : 25 (2010-2021)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sehat menurut *World Health Organization* (2015) adalah keadaan sejahtera, sempurna dari fisik, mental, dan sosial yang tidak terbatas hanya pada bebas dari penyakit dan kelemahan saja. Sedangkan kesehatan menurut Undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, mendefinisikan kesehatan sebagai keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan yang maksimal bisa didapatkan oleh masyarakat melalui pelayanan kesehatan yang berkualitas. Rumah sakit selaku penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi pasien selaku pengguna jasa kesehatan (Wulandari, 2018).

Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi. Berdasarkan kepuasan pasien diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien bisa didapatkan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik, serta tanggapan terhadap kebutuhan pasien sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil (Supranto, 2011).

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi *profitabilitas* fasilitas kesehatan tersebut. Sedangkan sikap karyawan terhadap pengguna jasa kesehatan juga akan berdampak terhadap kepuasan dimana kebutuhan pengguna jasa kesehatan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sharma (2013) di India yang menyatakan bahwa sebagian besar masyarakat lebih memilih mengunjungi rumah sakit swasta yang dianggap dapat memberikan pelayanan lebih baik, dibandingkan dengan rumah sakit pemerintah. Diketahui dari hasil survei responden yang merasa sangat puas terhadap pelayanan keperawatan di RS Swasta dari pada di RS pemerintah.

Menurut Jannah, Darmini, dan Rochmayanti (2017) salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu adanya komunikasi yang terjalin antara petugas dengan pasien. Komunikasi merupakan suatu alat yang penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan serta ditujukan untuk mengubah perilaku pasien dalam rangka mencapai kesehatan yang optimal. Komunikasi menjadi tidak efektif karena kesalahan dalam menafsirkan pesan yang diterima. Kesalahan dalam menafsirkan pesan tersebut disebabkan karena persepsi yang berbeda. Sumber ketidakpuasan pasien seringkali ditimbulkan oleh buruknya komunikasi yang terjadi antara petugas dengan pasien. Ketidakpuasan bisa berdampak pada rendahnya mutu pelayanan dan larinya

pasien ke pelayanan kesehatan lain yang dapat memberikan kepuasan lebih baik.

Efektifitas komunikasi merupakan komponen yang penting di suatu rumah sakit. Efektifitas komunikasi digunakan sebagai salah satu upaya dalam menjamin keselamatan pasien, yang dicantumkan dalam SKP (Sasaran Keselamatan Pasien) di rumah sakit. SKP ini terdiri dari 6 Standar, dimana efektifitas komunikasi terdapat pada Standar SKP.2. Standar SKP.2 menyatakan bahwa rumah sakit harus menetapkan regulasi untuk melaksanakan proses meningkatkan efektifitas komunikasi verbal dan atau komunikasi melalui telpon antar-PPA, dan hal ini berlaku disetiap Instalasi di rumah sakit, termasuk Instalasi Radiologi (SKP RS, 2020)

Radiografer sebagai petugas dalam melakukan pemeriksaan di Instalasi radiologi dituntut harus mampu berkomunikasi secara efektif sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan radiologi. Komunikasi efektif juga dapat mengurangi rasa takut atau cemas pasien pada saat pemeriksaan, terutama pada pemeriksaan kontras. Pada pemeriksaan kontras dibutuhkan komunikasi yang efektif dalam menjelaskan berbagai persiapan pemeriksaan kepada pasien, seperti memberikan penjelasan tentang persiapan pemeriksaan setelah pemeriksaan dijadwalkan, dan konfirmasi kembali mengenai persiapan pasien sebelum pemeriksaan dilakukan untuk memastikan bahwa persiapan pemeriksaan yang menjadi syarat dalam pemeriksaan kontras tersebut telah dilakukan oleh pasien, serta komunikasi efektif juga diperlukan pada saat memberikan penjelasan

mengenai prosedur pemeriksaan yang akan dilakukan serta penjelasan mengenai manfaat dan resiko pemeriksaan tersebut yang dituangkan dalam bentuk *informed consent*.

Berdasarkan penjelasan diatas, diketahui bahwa efektifitas komunikasi radiografer sangat diperlukan dalam pemeriksaan kontras dan dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan radiologi. Berdasarkan survei yang dilakukan penulis, terdapat beberapa pasien yang mengeluh tentang ketidakpuasan terhadap komunikasi yang dilakukan oleh petugas, yang didasarkan atas hasil wawancara yang dilakukan kepada 20 orang pasien atau keluarga pasien. Terdapat 7 orang diantaranya menyatakan bahwa mereka sudah paham dengan instruksi dan penjelasan yang diberikan petugas karena telah dijelaskan secara baik menggunakan bahasa yang mudah dipahami serta dijelaskan secara runtut dan terstruktur oleh petugas sebelum pemeriksaan, dan 13 orang lainnya menyatakan bahwa mereka kurang paham atas instruksi dan penjelasan yang diberikan oleh petugas karena kurang terstrukturnya penjelasan dan masih ada komponen yang tidak dijelaskan sebelum pemeriksaan serta masih ada bahasa yang sulit dipahami oleh pasien.

Kurang efektifnya penjelasan yang diberikan petugas dapat disebabkan karena beberapa hal, diantaranya karena keterbatasan waktu dan jumlah pasien yang banyak berkunjung ke Instalasi Radiologi, terutama di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau ini merupakan rumah sakit umum daerah terbesar di provinsi Riau dan menjadi pusat rujukan bagi rumah sakit lainnya di provinsi Riau.

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang menjadi pusat rujukan ini menyebabkan banyak pasien berdatangan dari berbagai daerah, sehingga mengakibatkan kurang efektifnya waktu petugas dalam menjelaskan pemeriksaan secara baik kepada pasien, karena walaupun pemeriksaan kontras tidak sebanyak pemeriksaan non kontras, namun ruangan pemeriksaannya tetap sama yaitu diruangan Konvensional.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan melakukan survei yang dituangkan dalam bentuk Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Efektifitas Komunikasi Radiografer Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Pasien Pemeriksaan Kontras Konvensional Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah yang dapat dirumuskan adalah bagaimana efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat yang diperoleh dari karya tulis ilmiah adalah :

1. Bagi Responden

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan responden mengenai efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

2. Bagi Penulis

Dengan penelitian ini maka penulis dapat menambah pengetahuan dibidang Radiodiagnostik terutama mengenai efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

3. Bagi Tempat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi rumah sakit sebagai masukan dalam keefektifitasan komunikasi radiografer kepada pasien. Sehingga kiranya dapat meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit.

4. Bagi Institusi D-III Radiologi Stikes Awal Bros Pekanbaru

Dapat menambah wawasan dalam harfiah ilmu pengetahuan yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa dan dosen di perpustakaan program studi Diploma III Teknik Radiologi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Awal Bros Pekanbaru. Serta diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi kalangan yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang berhubungan dengan judul penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teoritis

2.1.1 Komunikasi

2.1.1.1 Pengertian komunikasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), komunikasi diartikan sebagai pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami, hubungan, kontak. Komunikasi berasal dari kata latin *cum* yaitu kata depan yang berarti dengan, bersama dengan, dan *unus* yaitu kata bilangan yang berarti satu. Berdasarkan kedua kata itu terbentuk kata benda *communio* yang dalam bahasa Inggris menjadi *communion* dan berarti kebersamaan, persatuan, persekutuan, gabungan, pergaulan, dan hubungan. Komunikasi adalah suatu pemindahan makna atau pemahaman dari pengirim kepada penerima, di dalamnya tercakup tiga bagian penting dari komunikasi yang efektif yakni sang pengirim, sang penerima dan keberhasilan pengirim makna.

Komunikasi merupakan proses berbagi makna melalui perilaku verbal dan non verbal. Segala perilaku dapat disebut komunikasi jika melibatkan dua orang atau lebih. Frase dua atau lebih perlu ditekankan, karena sebagian literatur

menyebut istilah komunikasi intrapersonal, yakni komunikasi diri sendiri. Komunikasi terjadi jika setidaknya suatu sumber membangkitkan respons pada penerima melalui penyampaian suatu pesan dalam bentuk tanda atau simbol, baik bentuk verbal atau bentuk non verbal, tanpa harus memastikan terlebih dulu bahwa kedua pihak yang berkomunikasi punya suatu sistem simbol yang sama. Komunikasi efektif terjadi apabila sesuatu (pesan) yang diberitahukan komunikator dapat diterima dengan baik atau sama oleh komunikan, sehingga tidak terjadi salah persepsi (Salisah, 2011).

2.1.1.2 Komunikasi kesehatan

Komunikasi kesehatan adalah suatu proses penyampaian informasi kesehatan untuk mendorong perubahan perilaku individu maupun kelompok guna meningkatkan derajat kesehatan (Endrawati, 2015).

Komunikasi kesehatan merupakan bagian dari komunikasi antar manusia yang memiliki fokus pada bagaimana seorang individu dalam suatu kelompok/ masyarakat menghadapi isu-isu yang berhubungan dengan kesehatan serta berupaya untuk memelihara kesehatannya. Fokus utama dalam komunikasi kesehatan adalah terjadinya transaksi yang secara spesifik berhubungan dengan isu-isu

kesehatan dan faktor faktor yang mempengaruhi transaksi tersebut (Rahmadiana, 2012: 88).

Komunikasi kesehatan mengarah pada jalannya proses komunikasi dan pesan yang menyelimuti isu kesehatan. Pengetahuan dalam bidang ini dapat dikategorikan berdasarkan penekanannya ke dalam dua kelompok besar yaitu perspektif berdasarkan proses dan perspektif berdasarkan pesan. Pendekatan berdasarkan proses menggali cara-cara yang di dalamnya pemaknaan kesehatan dinyatakan, diinterpretasi dan dipertukarkan, sebuah proses investigasi interaksi dan strukturasi simbolik yang dikaitkan dengan kesehatan, sedangkan perspektif berbasis pesan terpusat pada pembentukan pesan kesehatan yang efektif, juga mengenai usaha strategis untuk menciptakan komunikasi yang efektif yang dapat mencapai tujuan para *stakeholders* bidang kesehatan (Salisah, 2011).

2.1.1.3 Komunikasi efektif

Komunikasi efektif adalah komunikasi yang mampu untuk menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlihat dalam komunikasi. Tujuan komunikasi efektif adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengiriman dan umpan balik seimbang,

dan melatih menggunakan bahasa non verbal secara baik. Menurut Jalaluddin dalam bukunya Psikologi Komunikasi (2008:13) menyebutkan, komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan. .

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Jannah, Darmi, dan Rochmayanti (2017) Komunikasi efektif mampu mempengaruhi emosi pasien dalam pengambilan keputusan tentang rencana tindakan medis selanjutnya, karena dengan membangun komunikasi yang efektif, pasien merasa tenang dan aman ditangani oleh petugas sehingga akan patuh menjalankan prosedur pemeriksaan dan percaya bahwa petugas tersebut dapat membantu menyelesaikan masalah kesehatannya. Sedangkan komunikasi tidak efektif akan mengundang masalah dan mengakibatkan beralihnya pasien kepada pelayanan kesehatan yang memberikan kepuasan lebih baik.

2.1.1.4 Komunikasi efektif pada Radiografer

Radiografer sebagai petugas dalam melakukan pemeriksaan radiologi harus mampu menjelaskan instruksi dengan bahasa yang mudah dipahami, sehingga mengurangi

rasa takut atau cemas pasien pada saat pemeriksaan (Jannah, Darmini, & Rochmayanti, 2017).

Radiografer yang terampil dalam berkomunikasi yang efektif, akan mudah menjalin hubungan dengan pasien dan mampu memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan. Hal ini menimbulkan rasa percaya pasien terhadap petugas, mencegah terjadinya masalah legal, dan mendorong timbulnya komunikasi efektif. Dengan demikian, diharapkan dapat tercapai asuhan keperawatan yang berkualitas (Jannah, Darmini, & Rochmayanti, 2017).

Menurut Jannah, Darmini, dan Rochmayanti (2017) komunikasi efektif sebagai sebuah proses penyampaian pikiran atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui suatu cara tertentu sehingga orang lain tersebut mengerti betul apa yang dimaksud oleh penyampai pikiran-pikiran atau informasi. Terdapat 5 faktor yang mempengaruhi komunikasi efektif, antara lain *respect*, *empathy*, *audible*, *clarity*, dan *humble*.

Adapun gambaran 5 faktor komunikasi efektif di Instalasi Radiologi sebagai berikut.

1. *Respect*, yaitu Radiografer menghormati dan menghargai pasien, memberikan salam dan sapa pada saat pasien datang ke ruang pemeriksaan.

2. *Empathy*, yaitu Radiografer mampu menempatkan diri pada situasi yang dialami oleh pasien, sehingga pasien merasa nyaman. Setiap keluhan pasien dapat didengarkan dengan baik. Radiografer memberikan sentuhan kasih sayang dan perhatian yang tulus kepada pasien.
3. *Audible*, yaitu Radiografer mampu menyampaikan instruksi dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga pasien mengerti pesan tersebut.
4. *Clarity*, yaitu Radiografer mampu menjelaskan instruksi pemeriksaan dengan baik, sehingga kejelasan dari pesan tersebut tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan oleh pasien. Radiografer bersikap terbuka, sehingga menimbulkan kepercayaan pasien.
5. *Humble*, yaitu Radiografer dalam melayani pasien bersikap ramah dan rendah hati. Radiografer bersikap lemah lembut, penuh pengendalian diri, tidak sombong, serta mengutamakan kepentingan yang lebih besar.

2.1.2 Radiologi

Menurut Perka BAPETEN No.4 Tahun 2020 radiologi adalah cabang ilmu kedokteran yang berhubungan dengan penggunaan semua modalitas yang menggunakan radiasi untuk diagnosis dan prosedur

terapi dengan menggunakan panduan radiologi, termasuk teknik pencitraan dan penggunaan radiasi dengan sinar-x dan zat radioaktif.

Menurut Kartawiguna dan Georgiana (2011), radiologi merupakan ilmu kedokteran yang digunakan untuk melihat bagian tubuh manusia yang menggunakan pancaran atau radiasi gelombang elektromagnetik maupun gelombang mekanik. Modalitas pencitraan (*modality*) merupakan istilah dari alat-alat yang digunakan dalam bidang radiologi untuk melakukan diagnosa terhadap penyakit. Pemeriksaan radiologi memungkinkan suatu penyakit terdeteksi pada tahap awal sehingga akan meningkatkan keberhasilan pengobatan yang dilakukan. Pelayanan Radiologi adalah salah satu pelayanan penunjang medik yang dimiliki rumah sakit dan dilaksanakan oleh suatu unit pelayanan yang disebut Instalasi Radiologi.

Pemeriksaan radiologi adalah cara-cara pemeriksaan yang menghasilkan gambar bagian dalam tubuh manusia untuk tujuan diagnostik yang dinamakan pencitraan diagnostik (Patel, 2015).

Jenis pemeriksaan ini dilakukan dengan menggunakan peralatan pencitraan diagnostik yang perkembangannya sangat dipengaruhi oleh kemajuan ilmu fisika, kimia, dan biologi serta teknologi elektronika, dan komputer. Peralatan pencitraan diagnostik merupakan investasi terbesar dari seluruh anggaran yang diperlukan dalam pembangunan suatu fasilitas kesehatan (Kartawiguna & Georgiana, 2011).

Tugas pokok radiologi ialah untuk menghasilkan gambar dan laporan temuan pemeriksaan untuk keperluan diagnosis, yang bersama sama dengan teknik dan temuan diagnostik lainnya akan menjadi dasar tindakan perawatan pasien. Meskipun radiologi merupakan komponen utama dari diagnosis, namun radiologi tidak terbatas hanya untuk keperluan pencitraan diagnostik. Radiologi juga berperan dalam terapi intervensi seperti *biopsi*, dan pengobatan lainnya, seperti aplikasi pembuluh darah termasuk *recanalization* (menghilangkan penyumbatan) atau *lysis* (pengurangan *simptom* suatu penyakit akut secara bertahap (*gradually*)) (Kartawiguna & Georgiana, 2011).

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1014/MENKES/SK/XI/2008 tentang Standar Pelayanan Radiologi Diagnostik di Sarana Pelayanan Kesehatan menyatakan bahwa, pelayanan radiologi sebagai bagian yang terintegrasi dari pelayanan kesehatan secara menyeluruh merupakan bagian dari amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan. Maka dari itu, semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, maka pelayanan radiologi seharusnya juga memberikan pelayanan yang semakin berkualitas dari waktu ke waktu.

2.1.3 Radiografer

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Ketenagakerjaan RI No. 237 tahun 2020 tentang Penetapan SKKNI Kategori Aktivitas Kesehatan Manusia dan Aktivitas Sosial Golongan Pokok Aktivitas

Kesehatan Manusia Bidang Radiografer, menyatakan bahwa Radiografer adalah setiap orang yang telah lulus pendidikan teknik radiodiagnostik dan radioterapi sesuai ketentuan peraturan perundangan-undangan. Radiografer merupakan tenaga kesehatan yang diberi tugas, wewenang dan tanggung jawab oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan pelayanan radiologi di unit Pelayanan Kesehatan serta memiliki kontribusi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Radiografer lebih banyak di daya gunakan dalam upaya pelayanan kesehatan rujukan dan penunjang, terutama pelayanan kesehatan yang menggunakan peralatan/sumber yang mengeluarkan radiasi pengion dan non pengion. Saat ini radiografer di dalam menerapkan kompetensinya masih difokuskan pada pelayanan radiologi, yaitu meliputi pelayanan kesehatan bidang radiodiagnostik, *imejing*, radioterapi dan kedokteran nuklir.

Dalam menjalankan tugasnya baik secara mandiri maupun dalam satu tim dengan tenaga kesehatan lainnya (Dokter, Dokter Spesialis, Dokter Spesialis Radiologi, Dokter Kedokteran Nuklir, dll) kewenangan radiografer dilandasi Kode Etik Radiografer, meliputi:

1. Menjamin terselenggaranya pelayanan kesehatan bidang radiologi sebatas kewenangan dan tanggung jawabnya.
2. Melakukan pelayanan radiologi di sarana pelayanan kesehatan.
3. Melakukan pelayanan pendidikan bidang radiologi.

4. Menjamin akurasi dan keamanan tindakan proteksi radiasi dalam pemeriksaan radiologi dan radioterapi sesuai azas proteksi radiasi.
5. Melakukan tindakan jaminan dan kendali mutu peralatan radiologi dan radioterapi yang sederhana dan sifatnya terbatas. (KEMNAKER RI No. 237 tahun 2020).

Tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan dibidang radiologi semakin hari semakin meningkat, sehingga mengharuskan setiap Radiografer untuk bekerja secara profesional dalam berbagai hal, termasuk profesional dalam hal komunikasi, yaitu dengan berkomunikasi secara efektif demi meningkatkan pelayanan di Instalasi Radiologi.

2.1.4 Media Kontras

Media kontras menurut Bontrager (2018) adalah bahan yang dapat digunakan untuk menampakkan struktur gambar suatu organ tubuh (baik anatomi maupun fisiologi) dalam pemeriksaan radiologi, dimana dengan foto polos biasa organ tersebut kurang dapat dibedakan dengan jaringan sekitarnya karena mempunyai densitas yang relatif sama.

Menurut Rasad (2016), media kontras adalah suatu bahan yang sangat *radiopaque* atau *radiolucent* ketika berinteraksi dengan sinar-X yang dapat digunakan untuk menyangatkan struktur internal jaringan pada teknik *imaging*. Pemeriksaan untuk memperlihatkan organ *visceral abdomen* membutuhkan media kontras, dikarenakan

media kontras dapat meningkatkan atenuasi sinar-X sehingga dapat memperlihatkan patologi pada organ yang diperiksa.

Kontras media dalam bidang radiologi dibagi menjadi dua, kontras negatif yang menghasilkan gambaran radiolusen, sedangkan kontras positif menghasilkan gambaran *radiopaque*. Kontras negatif memiliki nomor atom rendah contohnya udara, sedangkan kontras positif memiliki nomor atom yang tinggi seperti Barium dan iodin (Rasad, 2016).

a. Media Kontras Non – *Iodinated* / tidak mengandung yodium (Barium sulfat).

Bahan kontras barium sulfat, berbentuk bubuk putih yang tidak larut. Bubuk ini dicampur dengan air dan beberapa komponen tambahan lainnya untuk membuat campuran bahan kontras. Bahan ini umumnya hanya digunakan pada saluran pencernaan, biasanya ditelan atau diberikan sebagai enema. Setelah pemeriksaan, bahan ini akan keluar dari tubuh bersama dengan feces.

Adapun ciri-cirinya:

- 1) Contoh (BaSO_4) garam tidak larut air
- 2) Menggunakan stabilizer untuk mencegah penguraian, ditambahkan zat perasa (*oral*)
- 3) Dapat dimasukkan secara oral atau rectal (enema)
- 4) Ekskresi via feces.

b. Media Kontras *Iodinated* (mengandung yodium)

Bahan kontras *iodium* bisa terikat pada senyawa organik (non-ionik) atau melalui satu senyawa ionik. Bahan ionik adalah bahan media kontras yang pertama kali dibuat dan masih banyak digunakan dengan tergantung pada pemeriksaan yang dimaksudkan. Bahan-bahan ionik memiliki profil efek samping yang lebih buruk. Senyawa-senyawa organik memiliki efek samping yang lebih sedikit karena tidak berdisosiasi dengan molekul-molekul komponen. Terdapat banyak efek samping yang diakibatkan oleh larutan *hyperosmolar* yang diinjeksikan, yaitu zat-zat ini membawa lebih banyak atom iodine per molekul. Semakin banyak *iodine*, maka daya atenuasi sinar-X bertambah. Ada banyak molekul yang berbeda. Media kontras yang berbasis *iodium* dapat larut dalam air dan tidak berbahaya bagi tubuh. Bahan-bahan kontras ini banyak dijual sebagai larutan cair jernih yang tidak berwarna. Konsentrasinya biasanya dinyatakan dalam mg I/ml. Bahan kontras teriodinasi modern bias digunakan hampir di semua bagian tubuh. Kebanyakan diantaranya digunakan secara intravena, tapi untuk berbagai tujuan juga bisa digunakan secara intraarteri, intrathecal (tulang belakang) dan *intraabdominally* hampir pada seluruh rongga tubuh atau ruang yang potensial.m (Pusat Kajian Radiografi dan Imejing, 2015).

2.1.5 Pemeriksaan Kontras Konvensional

Media kontras sering digunakan dalam berbagai jenis pemeriksaan radiologi konvensional, baik itu pemeriksaan pada sistem digestivus, sistem urinaria, sistem reproduksi, dan sistem biliaris. Namun dengan perkembangan teknologi seperti ditemukannya CT Scan dan MRI, pada zaman sekarang tidak semua pemeriksaan kontras konvensional masih dijumpai di setiap rumah sakit. Adapun jenis-jenis pemeriksaan kontras konvensional yang masih sering dijumpai adalah sebagai berikut:

1. *Oesophagografi*

Oesophagografi merupakan teknik pemeriksaan radiografi khusus untuk melihat *oesophagus* dan *pharynx* dengan menggunakan media kontras positif (Masrochah, 2018).

2. *Maag dan Duodenum*

Maag dan Duodenum merupakan teknik pemeriksaan radiografi khusus untuk melihat lambung dan *duodenum* dengan menggunakan media kontras positif (Masrochah, 2018).

3. *Follow Through*

Follow Through merupakan teknik pemeriksaan radiografi khusus untuk menggambarkan usus halus dengan menggunakan media kontras positif (Masrochah, 2018).

4. *Colon In Loop*

Colon In Loop adalah suatu teknik pemeriksaan secara radiografi pada daerah *colon* dengan menggunakan media kontras positif maupun negatif secara retrograde (Masrochah, 2018).

5. *Appendikografi*

Appendikografi adalah teknik pemeriksaan radiografi khusus untuk menggambarkan *appendic* dengan menggunakan media kontras positif (Masrochah, 2018).

6. *Lopografi*

Lopografi adalah teknik pemeriksaan secara radiologis dari usus besar dengan memasukkan media kontras positif ke dalam usus melalui lobang buatan (*stoma*) pada daerah abdomen (Masrochah, 2018).

7. *Hysterosalpingography (HSG)*

Hysterosalpingography (HSG) merupakan pemeriksaan dengan memasukkan media kontras *radioopaque* melalui *cannula* untuk memperlihatkan bentuk, ukuran dan posisi *uterus* serta *tuba fallopi* (Masrochah, 2018).

8. *Intravena Pyelografi (IVP)*

Intravena Pyelografi (IVP) adalah pemeriksaan secara radiologi dari traktus urinarius untuk melihat anatomi, fisiologi, dan patologi dengan memasukkan media kontras positif secara *intravena* (Masrochah, 2018).

Berdasarkan jenis-jenis pemeriksaan kontras di atas perlu diketahui bahwa setiap pemeriksaan kontras membutuhkan persiapan, penanganan, dan prosedur yang berbeda. Namun diperlukan alur yang sama pada setiap pemeriksaan kontras agar tidak terjadi kesalahan pada saat pemeriksaan, yaitu perlunya petugas menjelaskan persiapan pemeriksaan kepada pasien seperti persiapan puasa, pengecekan *ureum* dan *kratinin* pasien. Kemudian diperlukan konfirmasi kembali mengenai persiapan pasien sebelum pemeriksaan dilakukan untuk memastikan bahwa persiapan pemeriksaan yang menjadi syarat dalam pemeriksaan kontras tersebut telah dilakukan oleh pasien, serta juga diperlukan penjelasan mengenai prosedur, manfaat dan resiko setiap pemeriksaan yang dituangkan dalam bentuk *informed consent* (Humas, 2019).

2.1.6 Kepuasan Pasien

Menurut Andri (2011) Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja hasil produk yang difikirkan terhadap hasil yang diharapkan.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Wulandari, 2018).

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pelanggan (pasien) yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan (pasien) juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan (pasien) dimana kebutuhan pelanggan (pasien) dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Jannah, Darmini, & Rochmayanti, 2017).

Terdapat dua variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu harapan dan persepsi kinerja. Jika persepsi kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan merasa puas dan terjadi sebaliknya bila persepsi kinerja dibawah harapan (Hajriani, 2013).

2.1.7 Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan

Faktor-faktor yang dominan berhubungan dengan kepuasan pelanggan di rumah sakit, ada kesamaan pandang dengan teori kepuasan pelanggan yang telah digagas oleh Philip Kotler (1995) yang dikutip oleh Hajriani (2013) antara lain berupa kegiatan sebagai berikut:

1. *Empaty*

Berupa sikap petugas yang melakukan pelayanan dapat/bisa mengerti perasaan yang dihadapi oleh para pelanggan (pasien).

2. *Performance*

Berupa tampilan fisik dan lingkungan sekitar rumah sakit.

3. *Assurance*

Keyakinan pengguna jasa kepada kemampuan rumah sakit.

4. *Responsibility*

Sikap tanggap rumah sakit terhadap kebutuhan para pengguna jasa.

5. *Reability*

Berupa keadaan tingkat profesionalisme petugas Rumah Sakit yang memberi pelayanan kepada pelanggan (pasien).

2.1.8 Pengukuran Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah keluaran layanan kesehatan dan suatu perubahan dari sistem layanan kesehatan yang dilakukan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien. Hasil pengukuran kepuasan pasien akan digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan, pengukuran yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien harus perangkat yang handal dan dapat dipercaya. Pengumpulan data survei kepuasan pasien dapat dilakukan dengan pemberian kuesioner dan wawancara (Wulandari, 2018).

Menurut Hajriani (2013) ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan (pasien):

1. Sistem keluhan dan saran;

Dengan penyediaan kotak saran, *hotline service* dan lain-lain untuk memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pasien atau pelanggan untuk menyampaikan keluhan, saran, komentar dan pendapat mereka.

2. Survei kepuasan pelanggan (pasien);

Untuk mengetahui kepuasan pasien dapat melakukan berbagai penelitian atau survei mengenai kepuasan misalnya melalui kuesioner, pos, telepon atau wawancara langsung.

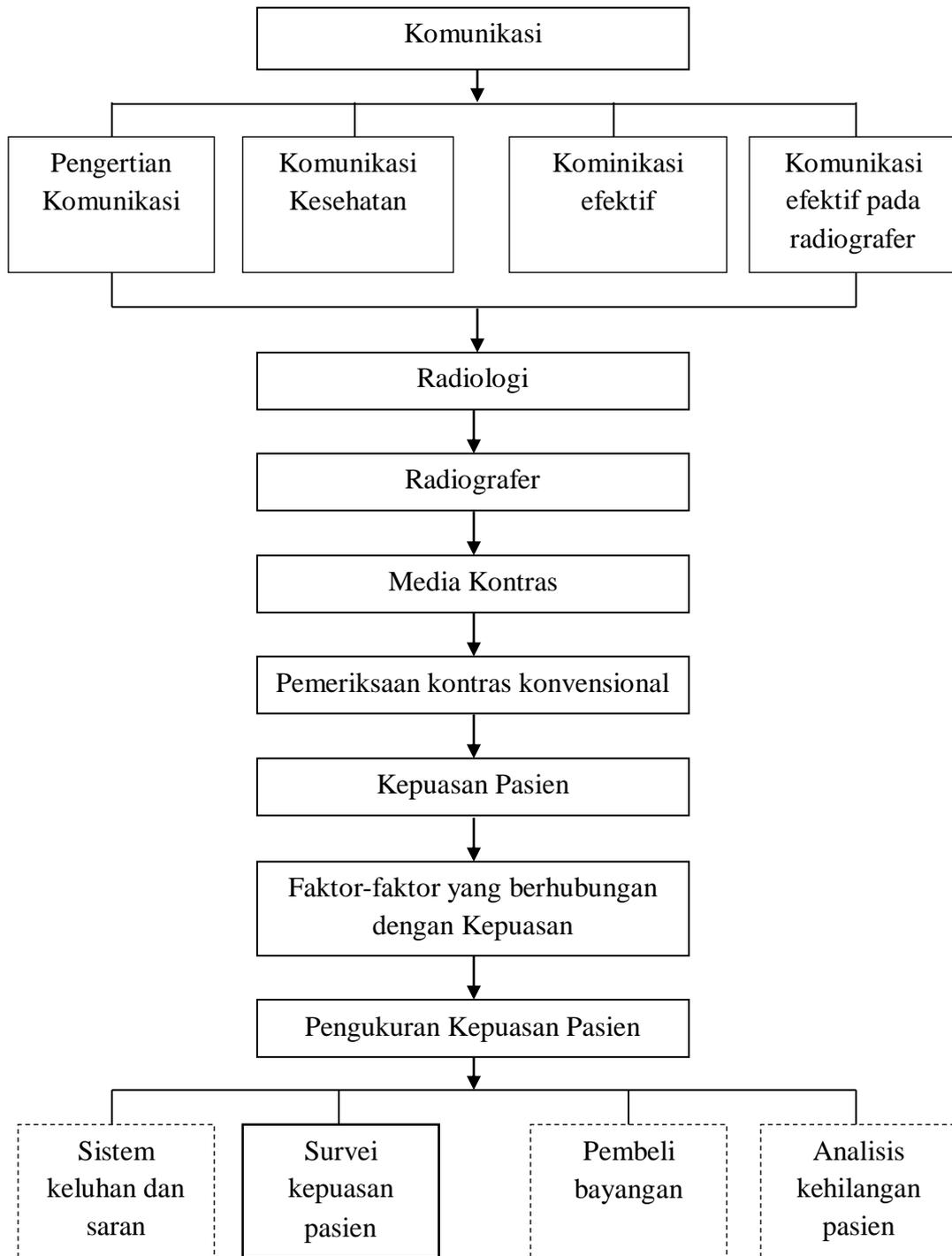
3. Pembeli bayangan;

Metode ini, organisasi pelayanan kesehatan mempekerjakan beberapa orang atau (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pasien / pembeli potensial produk / pelayanan organisasi pelayanan kesehatan lain yang kemudian melaporkan temuannya sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan organisasinya.

4. Analisis kehilangan pelanggan (pasien).

Organisasi pelayanan kesehatan menghubungi para pasien yang telah berhenti membeli atau telah beralih ke organisasi pelayanan kesehatan lain agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan / penyempurnaan selanjutnya.

2.2 Kerangka Teori



Keterangan:

———— : Pengukuran kepuasan pasien yang digunakan

- - - - - : Pengukuran kepuasan pasien yang tidak digunakan

Bagan 2.1 Kerangka Teori

2.3 Penelitian Terkait

Terdapat beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian ini, yaitu :

1. Sebuah penelitian dilakukan oleh Hajriani pada tahun 2013 dengan judul “Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Dirawat Di Ruang Perawatan Bedah RSUD Haji Makassar”. Alasan penulis menjadikan penelitian ini sebagai penelitian terkait adalah karena sama-sama mengangkat masalah tentang komunikasi petugas dan kepuasan pasien di rumah sakit. Perbedaannya terletak pada tujuan penelitiannya dimana pada penelitian tersebut peneliti ingin mengetahui hubungan komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Sedangkan pada karya tulis ilmiah ini penulis ingin mengetahui bagaimana efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional.

Perbedaannya juga terdapat pada tempat penelitiannya, dimana pada penelitian tersebut peneliti melakukan penelitian di Ruang Perawatan Bedah RSUD Haji Makassar. Sedangkan pada karya tulis ilmiah ini tempat penelitiannya yaitu di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

2. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh A. Rizani Catur Wulandari pada tahun 2018 dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Haji Makassar”. Alasan penulis mengangkat penelitian tersebut sebagai penelitian terkait ialah karena pada penelitian ini sama-sama mengangkat

masalah mengenai kepuasan pasien. Perbedaannya pada penelitian tersebut peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan kesehatan yang bertempat di Rumah Sakit Haji Makassar. Sedangkan pada karya tulis ilmiah ini penulis ingin mengetahui efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional yang bertempat di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan. Hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

- Ho : Efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional rendah
- H1 : Efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional tinggi

BAB III

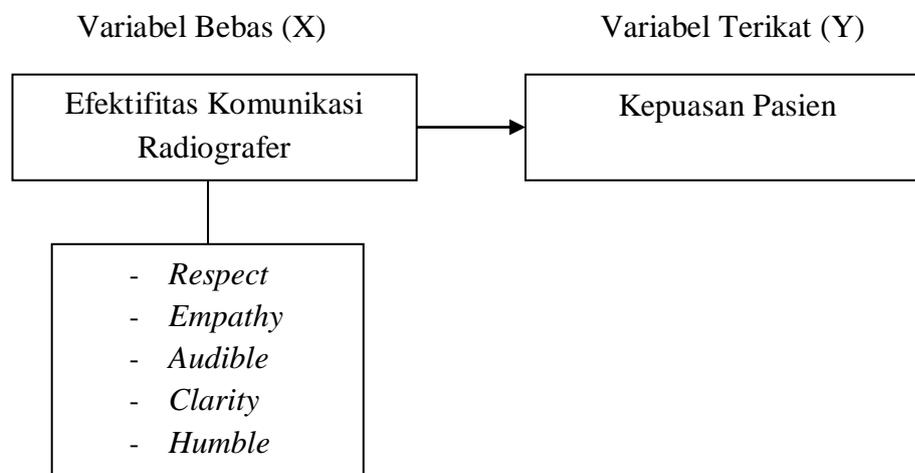
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei (Sugiyono, 2015). Menurut Sugiyono (2015) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk mengaju hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang bersifat menggambarkan keadaan yang disajikan dengan angka (Sujarweni, 2019). Penelitian kuantitatif dengan format deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat untuk menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi. Kemudian mengangkat permukaan karakter atau gambaran tentang kondisi situasi antar variabel tersebut (Bungin, 2009)

Pada penelitian ini data diperoleh dari hasil survei menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada subjek peneliti dengan tujuan untuk mengetahui efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

3.2 Kerangka Konsep



Bagan 3.1 Kerangka Konsep

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Pada penelitian ini populasinya adalah pasien atau keluarga pasien yang melakukan pemeriksaan kontras di Ruang Konvensional Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad sekitar 20 pasien dalam periode waktu satu bulan.

3.3.2 Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah bagian dari pasien atau keluarga pasien yang melakukan pemeriksaan kontras di Ruang Konvensional Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang ditemukan atau ditentukan sendiri oleh peneliti. Metode pengambilan sampelnya menggunakan metode *Sampling Jenuh*,

dikarenakan populasi pada penelitian ini yang relatif kecil. Metode *Sampling Jenuh* adalah suatu teknik penentuan sampel dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, yang sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini sampelnya sebanyak 20 orang sesuai dengan jumlah populasi dalam periode waktu satu bulan.

3.4 Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
Efektifitas Komunikasi Radiografer (Variabel X)	Komunikasi radiografer yang dapat mempengaruhi sikap pasien sehingga munculnya kepercayaan pasien.	- <i>Respect</i> - <i>Empathy</i> - <i>Audible</i> - <i>Clarity</i> - <i>Humble</i>	Kuesioner	Selalu : Nilainya 4 Sering : Nilainya 3 Kadang-kadang: Nilainya 2 Tidak pernah: Nilainya 1	Ordinal
Kepuasan Pasien (Variabel Y)	Kesimpulan atau evaluasi terhadap pasien	Kepuasan terhadap - <i>Respect</i> - <i>Empathy</i> - <i>Audible</i>	Rumus Index %	Sangat Puas: (81% -100%) Puas: (61% - 80%) Cukup Puas:	Ordinal

komunikasi	- <i>Clarity</i>	(41% - 60%)
radiografer	- <i>Humble</i>	Kurang
dari hasil		Puas:
interaksi		(21% - 40%)
pasien		Tidak Puas:
dengan		(0% - 20%)
petugas		
radiografer.		

3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilakukan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Jalan Diponegoro No.2, Sumahilang, Pekanbaru Kota, Riau. Kode pos 28125.

3.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei - Juni tahun 2021 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan peneliti untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Form kuisisioner, berupa daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden baik secara langsung maupun tidak langsung (Lampiran 7)

Sebelum form kuesioner diberikan kepada responden, dilakukan uji instrumen berupa uji validitas dan uji reabilitas terlebih dahulu pada setiap

pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan kepada 20 orang responden, sesuai dengan pendapat dari Notoatmojo (2018) yang mengatakan bahwa agar diperoleh distribusi nilai hasil pengukuran mendekati normal, maka sebaiknya jumlah responden untuk uji coba instrumen minimal 20 orang.

a. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini uji validitas dilakukan menggunakan analisis *Pearson Product Moment* menggunakan *software* pengolahan data dengan rumus apabila r hitung $\geq r$ tabel (Lihat pada r tabel signifikansi 5% atau 1%) maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid dan jika r hitung $< r$ tabel maka pertanyaan tersebut tidak valid (Lutfianasari, 2019).

Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan sampel sebanyak 20 responden dan nilai r tabel yaitu 0,444. Dari uji validitas yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa semua item pertanyaan yang di uji semuanya valid yaitu sebanyak 21 item pertanyaan artinya semua item pertanyaan ini layak untuk digunakan. Oleh karena itu jumlah item pertanyaan pada kuesioner penelitian ini berjumlah 21 item.

Tabel 3.2 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kuesioner

Pertanyaan (X)	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Respect</i>			
X1	0,780	0,444	Valid
X2	0,614	0,444	Valid
X3	0,840	0,444	Valid
X4	0,934	0,444	Valid

<i>Empathy</i>			
X5	0,723	0,444	Valid
X6	0,806	0,444	Valid
X7	0,924	0,444	Valid
X8	0,640	0,444	Valid
X9	0,706	0,444	Valid
<i>Audible</i>			
X10	0,642	0,444	Valid
X11	0,545	0,444	Valid
X12	0,815	0,444	Valid
<i>Clarity</i>			
X13	0,828	0,444	Valid
X14	0,920	0,444	Valid
X15	0,589	0,444	Valid
X16	0,797	0,444	Valid
X17	0,848	0,444	Valid
X18	0,805	0,444	Valid
<i>Humble</i>			
X19	0,568	0,444	Valid
X20	0,825	0,444	Valid
X21	0,584	0,444	Valid

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran menggunakan kuesioner tersebut dilakukan secara berulang. Kuesioner dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 (Sujarweni, 2019).

Dari hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan pada kuesioner ini didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,961 yang artinya bahwa semua item pertanyaan kuesioner ini *reliable* atau konsisten.

2. Responden, merupakan penjawab atas pertanyaan yang diajukan untuk kepentingan penelitian. Responden pada penelitian ini sebanyak 20 orang.

3.7 Prosedur Penelitian

Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner penilaian skala *likert*. Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Pada penelitian ini kuesioner yang digunakan di uji validitas terlebih dahulu kemudian diberikan kepada pasien atau keluarga pasien secara langsung maupun tidak langsung. Kuesioner yang diberikan secara tidak langsung ini dalam bentuk link google form yang akan di jawab oleh pasien maupun keluarga pasien yang melakukan pemeriksaan kontras di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, kemudian baru dilakukan analisis data berdasarkan data kuesioner yang didapatkan.

Selain itu pengumpulan data dalam penelitian ini juga berupa studi kepustakaan dengan mencari referensi yang berkaitan dengan penelitian serta artikel-artikel dan jurnal yang berasal dari internet.

3.8 Analisis Data

Analisis data adalah upaya atau cara untuk mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan. Pengolahan data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah data dari responden terkumpul (Sugiyono, 2015).

Langkah-langkah pengolahan data meliputi *editing*, *coding*, *processing*, *cleaning*, *tabulating*, dan *scoring* sebagai berikut:

1. *Editing* adalah tahapan kegiatan memeriksa validitas data yang masuk seperti memeriksa kelengkapan pengisian kuesioner dan kejelasan jawaban agar tidak ada jawaban yang bermakna ganda/*double*.
2. *Coding* adalah tahapan kegiatan mengklasifikasikan data dan jawaban menurut kategori masing-masing sehingga memudahkan dalam pengelompokan data. Dalam penelitian ini urutan pemberian nilai berdasarkan tingkat jawaban yang diperoleh dari responden yaitu:

Tabel 3.3 Penilaian Skala *Likert*

No	Penilaian	Skor
1	Selalu (SL)	4
2	Sering (SR)	3
3	Kadang-kadang (KD)	2
4	Tidak Pernah (TP)	1

3. *Processing* adalah tahapan kegiatan memproses data agar dapat diolah. Pemrosesan data dilakukan dengan cara meng-*entry* (memasukkan) data hasil pengisian kuesioner ke dalam master tabel atau data *base computer* pada Microsoft Excel 2013.
3. *Cleaning* yaitu tahapan kegiatan pengecekan kembali data yang sudah *dientry* dan melakukan koreksi bila terdapat kesalahan.
4. *Tabulating* merupakan tahapan kegiatan pengorganisasian data sedemikian rupa agar dengan mudah dapat dijumlah, disusun, dan ditata untuk disajikan dan dianalisis. Pengukuran kepuasan responden terhadap komunikasi petugas dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan (*respect, empathy, audible, clarity*

dan *humble*). Berikut tabel *range* skala kepuasan responden (Sugiyono, 2010):

Tabel 3.4 *Range* Skala Kepuasan Responden

No	Penilaian	Nilai skala peringkat
1	Sangat Puas	81% - 100%
2	Puas	61% - 80%
3	Cukup Puas	41% - 60%
4	Kurang Puas	21% - 40%
5	Tidak Puas	0% - 20%

5. *Scoring* yaitu pemberian nilai/pengukuran kepuasan pasien yang dilakukan dengan cara menghitung presentase masing-masing indikator pertanyaan (*respect, empathy, audible, clarity* dan *humble*).

Rumus Index % (Sugiyono, 2010):

$$\% = \frac{\Sigma \text{Skor perolehan}}{\Sigma \text{skor maksimum}} \times 100\%$$

Keterangan :

Σ Skor perolehan = Total dari seluruh jawaban responden pada setiap item pertanyaan.

Σ skor maksimum = Nilai skala likert tertinggi x jumlah responden.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini dibahas hasil penelitian mengenai efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Mei sampai Juni 2021 dengan jumlah sampel yaitu 20 responden. Pengambilan data dilakukan dengan mengisi kuesioner yang diberikan kepada pasien atau keluarga pasien yang melakukan pemeriksaan kontras di Ruang Konvensional Instalasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Berikut adalah tabel nilai *range* skala kepuasan yang digunakan untuk menentukan kategori kepuasan responden berdasarkan nilai persentasenya.

Tabel 4.1 *Range* skala kepuasan responden

No	Penilaian	Nilai skala peringkat
1	Sangat Puas	81% - 100%
2	Puas	61% - 80%
3	Cukup Puas	41% - 60%
4	Kurang Puas	21% - 40%
5	Tidak Puas	0% - 20%

Dari kuesioner yang disebar kepada 20 responden maka dapat diperoleh hasil perhitungan kepuasan pasien dari masing-masing pertanyaan pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.2 Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 1

Pertanyaan 1	Skor Perolehan	Presentasi (rumus index %)	Kategori
Radiografer mengucapkan salam saat pasien datang ke ruang pemeriksaan	35	44 %	Cukup Puas

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa dari 20 responden yang mengisi kuesioner pertanyaan 1 didapatkan skor perolehan sebesar 35, maka dari skor perolehan tersebut didapatkan presentasi skor perolehan yang telah dihitung menggunakan rumus index (%) yaitu 44 % yang termasuk ke dalam kategori cukup puas. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa radiografer telah mengucapkan salam kepada pasien saat pasien datang ke ruang pemeriksaan untuk melakukan pemeriksaan kontras sebagai awal dari komunikasi pada pemeriksaan kontras yang akan dilakukan, walaupun hasil perolehan yang didapatkan tidak tergolong besar yang menunjukkan bahwa belum semua radiografer yang mengucapkan salam kepada pasien untuk mengawali komunikasinya.

Tabel 4.3 Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 2

Pertanyaan 2	Skor Perolehan	Presentasi (rumus index %)	Kategori
Radiografer memperkenalkan diri terlebih dahulu kepada pasien maupun keluarga pasien	31	39 %	Kurang puas

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa dari 20 responden yang mengisi kuesioner pertanyaan 2 didapatkan skor perolehan sebesar 31, maka dari skor perolehan tersebut didapatkan presentasi skor perolehan yang telah dihitung

menggunakan rumus index (%) yaitu 39 % yang termasuk ke dalam kategori kurang puas. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa radiografer masih kurang menerapkan cara berkomunikasi dengan baik, yaitu radiografer masih banyak yang tidak memperkenalkan diri terlebih dahulu kepada pasien maupun keluarga pasien sebelum memulai tindakan pemeriksaan, yang dapat menyebabkan kurangnya rasa percaya pasien kepada petugas untuk melakukan tindakan pemeriksaan kontras konvensional yang mempunyai resiko lebih besar.

Tabel 4.4 Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 3

Pertanyaan 3	Skor Perolehan	Presentasi (rumus index %)	Kategori
Radiografer menanyakan nama pasien dengan sopan	67	84 %	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa dari 20 responden yang mengisi kuesioner pertanyaan 3 didapatkan skor perolehan sebesar 67, maka dari skor perolehan tersebut didapatkan presentasi skor perolehan yang telah dihitung menggunakan rumus index (%) yaitu 84 % yang termasuk ke dalam kategori sangat puas. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa radiografer telah menunjukkan komunikasi dengan baik yaitu salah satunya dengan menanyakan nama pasien dengan sopan sebelum melakukan tindakan pemeriksaan kontras konvensional.

Tabel 4.5 Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 4

Pertanyaan 4	Skor Perolehan	Presentasi (rumus index %)	Kategori
Radiografer mengakhiri wawancara atau komunikasi dengan cara	50	63 %	Puas

yang baik

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa dari 20 responden yang mengisi kuesioner pertanyaan 4 didapatkan skor perolehan sebesar 50, maka dari skor perolehan tersebut didapatkan presentasi skor perolehan yang telah dihitung menggunakan rumus index (%) yaitu 63 % yang termasuk ke dalam kategori puas. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa radiografer tidak hanya mengawali komunikasi dengan baik, tapi juga mengakhiri komunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien dengan baik, seperti mengarahkan pasien pemeriksaan selanjutnya atau menunggu perawat yang menjemput pasien setelah pemeriksaan selesai pada setiap pemeriksaan kontras konvensional.

Tabel 4.6 Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 5

Pertanyaan 5	Skor Perolehan	Presentasi (rumus index %)	Kategori
Sebelum pemeriksaan kontras dijadwalkan radiografer menanyakan keluhan pasien	65	81 %	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa dari 20 responden yang mengisi kuesioner pertanyaan 5 didapatkan skor perolehan sebesar 65, maka dari skor perolehan tersebut didapatkan presentasi skor perolehan yang telah dihitung menggunakan rumus index (%) yaitu 81 % yang termasuk ke dalam kategori puas. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa radiografer menunjukkan *empathy* dengan menanyakan keluhan pasien sebelum pasien dijadwalkan yang juga bertujuan untuk memastikan kembali pemeriksaan kontras yang akan dilakukan sesuai dengan form permintaan tindakan dari dokter pengirim.

Tabel 4.7 Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 6

Pertanyaan 6	Skor Perolehan	Presentasi (rumus index %)	Kategori
Radiografer mendengarkan keluhan pasien dengan baik	60	75 %	Puas

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa dari 20 responden yang mengisi kuesioner pertanyaan 6 didapatkan skor perolehan sebesar 60, maka dari skor perolehan tersebut didapatkan presentasi skor perolehan yang telah dihitung menggunakan rumus index (%) yaitu 75 % yang termasuk ke dalam kategori puas. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa setelah radiografer menanyakan keluhan pasien, radiografer juga menunjukkan sikap perhatian kepada pasien dengan mendengarkan keluhan pasien dengan baik, sehingga pasien merasa tidak diabaikan oleh radiografer saat mengungkapkan keluhannya.

Tabel 4.8 Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 7

Pertanyaan 7	Skor Perolehan	Presentasi (rumus index %)	Kategori
Pada saat berkomunikasi Radiografer memberikan perhatian serius terhadap apa yang pasien keluhkan	63	66 %	Puas

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa dari 20 responden yang mengisi kuesioner pertanyaan 7 didapatkan skor perolehan sebesar 63, maka dari skor perolehan tersebut didapatkan presentasi skor perolehan yang telah dihitung menggunakan rumus index (%) yaitu 66 % yang termasuk ke dalam kategori puas. Dari hasil perolehan diatas diketahui bahwa radiografer mampu menempatkan diri pada kondisi yang dialami oleh pasien maupun keluarga

pasien yaitu dengan memberikan perhatian serius terhadap apa yang pasien keluhkan yang menimbulkan kenyamanan pada pasien saat berkomunikasi, sehingga radiografer bisa mengetahui kemungkinan terburuk dari gejala maupun keluhan pasien jika dilakukannya pemeriksaan kontras konvensional, seperti menyesuaikan media kontras yang akan digunakan jika pasien alergi terhadap media kontras yang biasa dipakai.

Tabel 4.9 Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 8

Pertanyaan 8	Skor Perolehan	Presentasi (rumus index %)	Kategori
Radiografer menunjukkan sikap empatinya dan bertanya sesuatu yang tidak menyinggung perasaan pasien maupun keluarga pasien	59	74 %	Puas

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa dari 20 responden yang mengisi kuesioner pertanyaan 8 didapatkan skor perolehan sebesar 59, maka dari skor perolehan tersebut didapatkan presentasi skor perolehan yang telah dihitung menggunakan rumus index (%) yaitu 74 % yang termasuk ke dalam kategori puas. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa radiografer mampu menunjukkan sikap empatinya dan bertanya sesuatu yang tidak menyinggung perasaan pasien maupun keluarga pasien, yang juga bertujuan untuk mencairkan suasana tegang atau cemas pasien pada saat pemeriksaan berlangsung.

Tabel 4.10 Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 9

Pertanyaan 9	Skor Perolehan	Presentasi (rumus index %)	Kategori
Radiografer menunjukkan	48	60 %	Cukup

sikap kasih sayang saat berkomunikasi dengan pasien	Puas
---	------

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa dari 20 responden yang mengisi kuesioner pertanyaan 9 didapatkan skor perolehan sebesar 48, maka dari skor perolehan tersebut didapatkan presentasi skor perolehan yang telah dihitung menggunakan rumus index (%) yaitu 60 % yang termasuk ke dalam kategori cukup puas. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa radiografer mampu menunjukkan sikap kasih sayang kepada pasien saat berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien, seperti pada saat pemeriksaan *lopogrifi* yang dilakukan pada bayi, sehingga bayi tersebut merasa nyaman dan diam pada saat pemeriksaan.

Tabel 4.11 Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 10

Pertanyaan 10	Skor Perolehan	Presentasi (rumus index %)	Kategori
Radiografer menyampaikan instruksi pemeriksaan dengan bahasa yang mudah dipahami dan suara yang lantang	69	86 %	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 4.11 diketahui bahwa dari 20 responden yang mengisi kuesioner pertanyaan 10 didapatkan skor perolehan sebesar 69, maka dari skor perolehan tersebut didapatkan presentasi skor perolehan yang telah dihitung menggunakan rumus index (%) yaitu 86 % yang termasuk ke dalam kategori sangat puas.

Tabel 4.12 Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 11

Pertanyaan 11	Skor Perolehan	Presentasi (rumus index %)	Kategori
Radiografer memberikan instruksi pemeriksaan dengan bahasa yang tidak kasar dan tanpa ada unsur memaksa serta menyakiti perasaan pasien	65	81 %	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa dari 20 responden yang mengisi kuesioner pertanyaan 11 didapatkan skor perolehan sebesar 65, maka dari skor perolehan tersebut didapatkan presentasi skor perolehan yang telah dihitung menggunakan rumus index (%) yaitu 81 % yang termasuk ke dalam kategori sangat puas. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa radiografer mampu memberikan instruksi pemeriksaan dengan bahasa yang tidak kasar dan tanpa ada unsur memaksa serta menyakiti perasaan pasien, seperti mengarahkan pasien dengan hati-hati untuk membetulkan posisi proyeksi pemeriksaan jika pasien terus mengeluh kesakitan pada saat melakukan pemeriksaan, contohnya saat memosisikan proyeksi *prone* pada pemeriksaan barium enema pada anak-anak yang perutnya membesar.

Tabel 4.13 Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 12

Pertanyaan 12	Skor Perolehan	Presentasi (rumus index %)	Kategori
Radiografer menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan bukan bahasa medis saat berkomunikasi terutama saat memberikan instruksi pemeriksaan, sehingga pasien atau keluarga pasien paham dengan	54	68 %	Puas

 intruksi yang diberikan

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa dari 20 responden yang mengisi kuesioner pertanyaan 12 didapatkan skor perolehan sebesar 54, maka dari skor perolehan tersebut didapatkan presentasi skor perolehan yang telah dihitung menggunakan rumus index (%) yaitu 68 % yang termasuk ke dalam kategori puas. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa radiografer telah memberikan intruksi dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan bukan bahasa medis, sehingga pasien atau keluarga pasien paham dengan intruksi yang diberikan, sebagai contohnya memberikana perintah *lateral* dengan bahasa tidur miring kepada pasien ataupun keluarga pasien saat pemeriksaan.

Tabel 4.14 Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 13

Pertanyaan 13	Skor Perolehan	Presentasi (rumus index %)	Kategori
Radiografer menyampaikan persiapan pemeriksaan yang akan dilakukan dengan bahasa yang mudah dipahami dan jelas	61	76 %	Puas

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa dari 20 responden yang mengisi kuesioner pertanyaan 13 didapatkan skor perolehan sebesar 61, maka dari skor perolehan tersebut didapatkan presentasi skor perolehan yang telah dihitung menggunakan rumus index (%) yaitu 76 % yang termasuk ke dalam kategori puas. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa radiografer telah mampu menyampaikan persiapan pemeriksaan yang akan dilakukan dengan

bahasa yang mudah dipahami dan jelas, seperti menyampaikan bahwa pada pemeriksaan *appendicogram* pasien dilarang untuk buang air besar setelah meminum media kontras sebelum pemeriksaan, jika penyampaiannya salah dan pasien buang air besar sebelum pemeriksaan maka tindakan pemeriksaan *appendicogram* tidak dapat dilakukan.

Tabel 4.15 Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 14

Pertanyaan 14	Skor Perolehan	Presentasi (rumus index %)	Kategori
Radiografer menjelaskan manfaat dan resiko pemeriksaan kontras dengan jelas dan meyakinkan sehingga menimbulkan rasa percaya dan menghilangkan keraguan untuk melakukan pemeriksaan	54	68 %	Puas

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa dari 20 responden yang mengisi kuesioner pertanyaan 14 didapatkan skor perolehan sebesar 54, maka dari skor perolehan tersebut didapatkan presentasi skor perolehan yang telah dihitung menggunakan rumus index (%) yaitu 68 % yang termasuk ke dalam kategori puas. Dari hasil perolehan ini dapat diketahui bahwa radiografer telah mampu menjelaskan manfaat dan resiko pemeriksaan kontras dengan jelas dan meyakinkan sehingga menimbulkan rasa percaya dan menghilangkan keraguan pasien untuk melakukan pemeriksaan, seperti pada pemeriksaan HSG yang media kontrasnya dimasukkan melalui *cannula* pasien maka perlu dijelaskan secara jelas resiko dan manfaat pemeriksaannya kepada pasien maupun keluarga pasien.

Tabel 4.16 Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 15

Pertanyaan 15	Skor Perolehan	Presentasi (rumus index %)	Kategori
Radiografer bersifat terbuka saat menjelaskan mengenai pemeriksaan sehingga menimbulkan rasa percaya untuk melakukan pemeriksaan	65	81 %	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 4.16 diketahui bahwa dari 20 responden yang mengisi kuesioner pertanyaan 15 didapatkan skor perolehan sebesar 65, maka dari skor perolehan tersebut didapatkan presentasi skor perolehan yang telah dihitung menggunakan rumus index (%) yaitu 81 % yang termasuk ke dalam kategori sangat puas. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa radiografer telah mampu berikap terbuka kepada pasien saat menjelaskan pemeriksaan sehingga pasien percaya untuk melakukan tindakan kontras konvensional walaupun terkadang pasien takut untuk melakukan tindakan kontras konvensional karena media kontrasnya dimasukkan melalui intravena seperti pemeriksaa *BNO IVP*.

Tabel 4.17 Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 16

Pertanyaan 16	Skor Perolehan	Presentasi (rumus index %)	Kategori
Radiografer menjelaskan prosedur dan tujuan pemeriksaan sebelum pemeriksaan dilakukan	59	74 %	Puas

Berdasarkan tabel 4.17 diketahui bahwa dari 20 responden yang mengisi kuesioner pertanyaan 16 didapatkan skor perolehan sebesar 59, maka dari skor perolehan tersebut didapatkan presentasi skor perolehan yang telah

dihitung menggunakan rumus index (%) yaitu 74 % yang termasuk ke dalam kategori puas. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa radiografer mampu menjelaskan prosedur dan tujuan pemeriksaan dengan baik sebelum pemeriksaan dilakukan, seperti menjelaskan prosedur pemeriksaan pada pemeriksaan HSG yang media kontrasnya dimasukkan melalui *cannula*, sehingga pada saat pemeriksaan berlangsung pasien sudah mengerti dan tidak kaget saat diintruksikan untuk persiapan memasukkan media kontras.

Tabel 4.18 Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 17

Pertanyaan 17	Skor Perolehan	Presentasi (rumus index %)	Kategori
Radiografer menjelaskan prosedur pemeriksaan dengan bahasa yang tidak rumit dan bertele-tele sehingga pasien atau keluarga pasien paham dengan pesan yang disampaikan	64	80 %	Puas

Berdasarkan tabel 4.18 diketahui bahwa dari 20 responden yang mengisi kuesioner pertanyaan 17 didapatkan skor perolehan sebesar 64, maka dari skor perolehan tersebut didapatkan presentasi skor perolehan yang telah dihitung menggunakan rumus index (%) yaitu 80 % yang termasuk ke dalam kategori puas. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa radiografer telah mampu menjelaskan prosedur pemeriksaan dengan bahasa yang tidak rumit dan bertele-tele, sehingga pasien mengerti dengan pesan yang disampaikan dan juga dapat mempercepat proses pemeriksaan karena pasien telah mengerti intruksi yang diberikan.

Tabel 4.19 Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 18

Pertanyaan 18	Skor Perolehan	Presentasi (rumus index %)	Kategori
Radiografer menyampaikan pesan yang ringkas dan tidak tergesa-gesa dalam menyampaikan informasi mengenai pemeriksaan	55	69 %	Puas

Berdasarkan tabel 4.19 diketahui bahwa dari 20 responden yang mengisi kuesioner pertanyaan 18 didapatkan skor perolehan sebesar 55, maka dari skor perolehan tersebut didapatkan presentasi skor perolehan yang telah dihitung menggunakan rumus index (%) yaitu 69 % yang termasuk ke dalam kategori puas. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa radiografer telah menyampaikan pesan yang ringkas dan tidak tergesa-gesa dalam menyampaikan informasi mengenai pemeriksaan kepada pasien maupun keluarga pasien, seperti tidak tergesa-gesa dalam menyampaikan berbagai persiapan pemeriksaan *appendicogram* agar tidak terjadi kesalahan yang dapat menunda pemeriksaan.

Tabel 4.20 Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 19

Pertanyaan 19	Skor Perolehan	Presentasi (rumus index %)	Kategori
Radiografer tidak menunjukkan sikap angkuh dan sombong saat berkomunikasi	63	79 %	Puas

Berdasarkan tabel 4.20 diketahui bahwa dari 20 responden yang mengisi kuesioner pertanyaan 19 didapatkan skor perolehan sebesar 63, maka dari skor perolehan tersebut didapatkan presentasi skor perolehan yang telah

dihitung menggunakan rumus index (%) yaitu 79 % yang termasuk ke dalam kategori puas. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa dalam melayani pasien radiografer tidak menunjukkan sikap angkuh dan sombong saat berkomunikasi, seperti menghadap pasien saat berkomunikasi dan tidak mengabaikan pasien serta memandang rendah pasien saat berkomunikasi.

Tabel 4.21 Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 20

Pertanyaan 20	Skor Perolehan	Presentasi (rumus index %)	Kategori
Radiografer bersikap ramah dan rendah hati saat berkomunikasi	59	74 %	Puas

Berdasarkan tabel 4.21 diketahui bahwa dari 20 responden yang mengisi kuesioner pertanyaan 20 didapatkan skor perolehan sebesar 59, maka dari skor perolehan tersebut didapatkan presentasi skor perolehan yang telah dihitung menggunakan rumus index (%) yaitu 74 % yang termasuk ke dalam kategori puas. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa radiografer mampu bersikap ramah dan rendah hati kepada pasien saat pemeriksaan maupun pada saat menjelaskan berbagai hal yang bersangkutan dengan pemeriksaan yang akan dilakukan pada saat penjadwalan.

Tabel 4.22 Perhitungan kepuasan pasien pada pertanyaan 21

Pertanyaan 21	Skor Perolehan	Presentasi (rumus index %)	Kategori
Pasien atau keluarga pasien nyaman dengan komunikasi yang diberikan petugas saat pemeriksaan kontras	57	71 %	Puas

Berdasarkan tabel 4.22 diketahui bahwa dari 20 responden yang mengisi kuesioner pertanyaan 21 didapatkan skor perolehan sebesar 57, maka dari skor perolehan tersebut didapatkan presentasi skor perolehan yang telah dihitung menggunakan rumus index (%) yaitu 71 % yang termasuk ke dalam kategori puas. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa radiografer mampu memberikan kenyamanan kepada pasien saat pemeriksaan sehingga pasien tidak merasa bosan ketika dilakukannya tindakan. Pada pemeriksaan kontras ini radiografer akan lebih lama dengan pasien dibandingkan pemeriksaan non kontras, sehingga radiografer harus lebih memperhatikan kenyamanan pasien saat pemeriksaan, dengan demikian pemeriksaan akan berjalan lancar dan lebih cepat karena adanya kerja sama dalam melakukan pemeriksaan tersebut.

Kemudian untuk perhitungan gambaran kepuasan pasien pada setiap indikator pertanyaan yaitu *Respect*, *Empathy*, *Audible*, *Clarity*, dan *Humble* disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.23 Perhitungan kepuasan pasien pada setiap indikator

No	Pernyataan	Skor Perolehan	Presentasi	Rata-rata presentasi	Kategori
<i>Respect</i>					
1	Radiografer mengucapkan salam saat pasien datang ke ruang pemeriksaan	35	44 %		
2	Radiografer memperkenalkan diri terlebih dahulu kepada pasien maupun keluarga pasien	31	39 %	58 %	Cukup Puas

3	Radiografer menanyakan nama pasien dengan sopan	67	84 %		
4	Radiografer mengakhiri wawancara atau komunikasi dengan cara yang baik	50	63 %		
<i>Empathy</i>					
5	Sebelum pemeriksaan kontras dijadwalkan radiografer menanyakan keluhan pasien	65	81 %		
6	Radiografer mendengarkan keluhan pasien dengan baik	60	75 %		
7	Pada saat berkomunikasi Radiografer memberikan perhatian serius terhadap apa yang pasien keluhkan	53	66 %	71 %	Puas
8	Radiografer menunjukkan sikap empatinya dan bertanya sesuatu yang tidak menyinggung perasaan pasien maupun keluarga pasien	59	74 %		
9	Radiografer menunjukkan sikap kasih sayang saat berkomunikasi dengan pasien	48	60 %		

Audible

10	Radiografer menyampaikan instruksi pemeriksaan dengan bahasa yang mudah dipahami dan suara yang lantang	69	86 %		
11	Radiografer memberikan instruksi pemeriksaan dengan bahasa yang tidak kasar dan tanpa ada unsur memaksa serta menyakiti perasaan pasien	65	81 %	78 %	Puas
12	Radiografer menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan bukan bahasa medis saat berkomunikasi terutama saat memberikan instruksi pemeriksaan, sehingga pasien atau keluarga pasien paham dengan intruksi yang diberikan	54	68 %		

Clarity

13	Radiografer menyampaikan persiapan pemeriksaan yang akan dilakukan dengan bahasa yang mudah dipahami dan jelas	61	76 %		
----	--	----	------	--	--

14	Radiografer menjelaskan manfaat dan resiko pemeriksaan kontras dengan jelas dan meyakinkan sehingga menimbulkan rasa percaya dan menghilangkan keraguan untuk melakukan pemeriksaan	54	68 %		
15	Radiografer bersifat terbuka saat menjelaskan mengenai pemeriksaan sehingga menimbulkan rasa percaya untuk melakukan pemeriksaan	65	81 %	75 %	Puas
16	Radiografer menjelaskan prosedur dan tujuan pemeriksaan sebelum pemeriksaan dilakukan	59	74 %		
17	Radiografer menjelaskan prosedur pemeriksaan dengan bahasa yang tidak rumit dan bertele-tele sehingga pasien atau keluarga pasien paham dengan pesan yang disampaikan	64	80 %		
18	Radiografer menyampaikan pesan yang ringkas				

	dan tidak tergesa-gesa dalam menyampaikan informasi mengenai pemeriksaan	55	69 %		
<i>Humble</i>					
19	Radiografer tidak menunjukkan sikap angkuh dan sombong saat berkomunikasi	63	79 %		
20	Radiografer bersikap ramah dan rendah hati saat berkomunikasi	59	74 %	75 %	Puas
21	Pasien atau keluarga pasien nyaman dengan komunikasi yang diberikan petugas saat pemeriksaan kontras	57	71 %		

Berdasarkan tabel 4.23 diketahui bahwa kuesioner yang dijawab oleh 20 responden pada penelitian ini terdiri dari 21 item pertanyaan yang tersusun dari 5 indikator pertanyaan yaitu *respect*, *empathy*, *audible*, *clarity*, dan *humble*. Dari hasil penelitian didapatkan untuk indikator *respect* yang terdiri dari 4 item pertanyaan rata-rata persentasinya yaitu 58 % yang tergolong ke dalam kategori cukup puas, untuk indikator *empathy* yang terdiri dari 5 item pertanyaan rata-rata persentasinya yaitu 71 % yang tergolong ke dalam kategori puas, untuk indikator *audible* yang terdiri dari 3 item pertanyaan rata-rata persentasinya yaitu 78 % yang tergolong ke dalam kategori puas, untuk indikator *clarity* yang terdiri dari 6 item pertanyaan rata-rata persentasinya yaitu 75 % yang tergolong ke dalam kategori puas, dan

untuk indikator *humble* yang terdiri dari 3 item pertanyaan rata-rata persentasinya yaitu 75 % yang tergolong ke dalam kategori puas.

4.2 Pembahasan

Hasil penelitian mengenai efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dari 20 responden yang telah memberikan penilaian dapat dilihat dari skor tingkat kepuasan sebagai berikut :

Tabel 4.24 Rekapitulasi hasil penelitian dari kuesioner

No	Pernyataan	Skor Perolehan	Presentasi	Kategori	Rata-rata presentasi	Kategori per indikator
<i>Respect</i>						
1	Pernyataan 1	35	44 %	Cukup puas	58 %	Cukup Puas
2	Pernyataan 2	31	39 %	Kurang puas		
3	Pernyataan 3	67	84 %	Sangat puas		
4	Pertanyaan 4	50	63 %	Puas		
<i>Empathy</i>						
5	Pertanyaan 5	65	81 %	Sangat puas	71 %	Puas
6	Pertanyaan 6	60	75 %	Puas		
7	Pertanyaan 7	53	66 %	Puas		
8	Pertanyaan 8	59	74 %	Puas		
9	Pertanyaan 9	48	60 %	Cukup		

puas						
<i>Audible</i>						
10	Pertanyaan 10	69	86 %	Sangat puas		
11	Pertanyaan 11	65	81 %	Sangat Puas	78 %	Puas
12	Pertanyaan 12	54	68 %	Puas		
<i>Clarity</i>						
13	Pertanyaan 13	61	76 %	Puas		
14	Pertanyaan 14	54	68 %	Puas		
15	Pertanyaan 15	65	81 %	Sangat Puas	75 %	Puas
16	Pertanyaan 16	59	74 %	Puas		
17	Pertanyaan 17	64	80 %	Puas		
18	Pertanyaan 18	55	69 %	Puas		
<i>Humble</i>						
19	Pertanyaan 19	63	79 %	Puas		
20	Pertanyaan 20	59	74 %	Puas	75 %	Puas
21	Pertanyaan 21	57	71 %	Puas		

Berdasarkan tabel 4.24 diketahui rekaputasi hasil penelitian secara keseluruhan dari masing-masing indikator pertanyaan sebagai berikut:

a. *Respect*

Pada indikator *respect* terdapat 4 item pertanyaan yaitu pertanyaan 1-4. Nilai persentasi rata-rata pada indikator *respect* ini sebesar 58 % yang tergolong kedalam kategori cukup puas. Pasien merasa cukup puas ketika radiografer menunjukkan sikap menghargai ketika berkomunikasi dengan pasien atau keluarga pasien yaitu mengucapkan salam, memperkenalkan diri sebelum memulai pembicaraan, menanyakan nama pasien dengan cara yang sopan, dan mengakhiri komunikasi dengan cara yang baik.

Hasil kuesioner pada indikator *respect* ini cukup sesuai dengan teori *respect* yang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi komunikasi efektif di Instalasi Radiologi. Radiografer Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad mampu berkomunikasi secara efektif yaitu salah satunya dengan menerapkan sikap menghormati, menghargai pasien, memberikan salam dan sapa pada saat pasien datang ke ruang pemeriksaan terutama pada saat pemeriksaan kontras konvensional.

b. *Empathy*

Pada indikator *empathy* terdapat 5 item pertanyaan yaitu pertanyaan 5-9. Nilai persentasi rata-rata pada indikator *empathy* ini sebesar 71 % yang tergolong kedalam kategori puas. Pasien merasa puas ketika radiografer menanyakan keluhan pasien dan mendengarkan keluhannya dengan baik sebelum pemeriksaan dijadwalkan, dan radiografer menunjukkan sikap empatinya sehingga pasien merasa

nyaman pada saat pemeriksaan dengan menanyakan sesuatu yang tidak menyinggung perasaan pasien maupun keluarganya, serta radiografer juga menunjukkan sikap perhatian saat berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien. Sikap yang mencerminkan *emphaty* ini diterapkan radiografer pada saat pasien atau keluarga pasien mengeluh dengan rasa sakit yang pasien rasakan dan penyebab penyakitnya sehingga dilakukannya tindakan pemeriksaan kontras konvensional seperti pemeriksaan *colon in loop*, dan radiografer mendengarkan dengan baik keluhan tersebut serta memberikan respon yang baik kepada pasien sehingga dapat memberikan energi positif kepada pasien agar yakin untuk melakukan pemeriksaan.

Hasil kuesioner pada indikator *empathy* ini sesuai dengan teori *empathy* yang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi komunikasi efektif di Instalasi Radiologi. Radiografer Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad mampu berkomunikasi secara efektif yaitu salah satunya dengan menempatkan diri pada situasi yang dialami oleh pasien, mendengarkan keluhan pasien dengan baik, dan memberikan perhatian yang tulus pada pasien saat berkomunikasi maupun pada saat pemeriksaan sehingga dapat menimbulkan rasa nyaman dan mengurangi ketakutan pasien pada saat pemeriksaan, terutama pada pemeriksaan kontras konvensional.

c. *Audible*

Pada indikator *audible* terdapat 3 item pertanyaan yaitu pertanyaan 10-12. Nilai persentasi rata-rata pada indikator *audible* ini sebesar 78 % yang tergolong kedalam kategori puas. Pasien merasa puas karena radiografer mampu memberikan instruksi pemeriksaan dengan bahasa yang mudah dipahami yaitu dengan bahasa yang dimengerti oleh orang awam (non medis) sehingga pasien atau keluarga pasien paham dengan instruksi yang diberikan pada saat pemeriksaan kontras konvensional, dan tanpa ada unsur memaksa yang dapat menyakiti perasaan pasien maupun keluarga pasien. Contohnya radiografer memberikan intruksi *lateral* dengan bahasa tidur miring saat memposisikan pasien, sehingga pasien paham dengan maksud radiografer dan juga dapat meminimalisir waktu pemeriksaan

Hasil kuesioner pada indikator *audible* ini sesuai dengan teori *audible* yang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi komunikasi efektif di Instalasi Radiologi. Radiografer Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad mampu berkomunikasi secara efektif yaitu salah satunya mampu menyampaikan intruksi pemeriksaan dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga pasien mengerti dengan pesan yang disampaikan.

d. *Clarity*

Pada indikator *clarity* terdapat 6 item pertanyaan yaitu pertanyaan 13-18. Nilai persentasi rata-rata pada indikator *clarity* ini sebesar 75 %

yang tergolong kedalam kategori puas. Pasien merasa puas ketika Radiografer mampu menjelaskan berbagai persiapan pasien dengan jelas sehingga pasien tidak salah dalam persiapannya sebelum pemeriksaan, radiografer juga menjelaskan mamfaat, resiko, dan prosedur dari pemeriksaan kontras yang akan dilakukan dengan baik dan menggunakan bahasa yang tidak rumit, serta radiografer menunjukkan sikap terbuka sehingga menimbulkan rasa percaya pasien maupun keluarga pasien untuk melakukan pemeriksaan kontras konvensional. Salah satu contoh penerapan *clarity* ini yaitu pada saat radiografer menjelaskan bahwa dalam persiapan pemeriksaan *appendicogram* pasien dilarang untuk buang air besar setelah meminum media kontras sebelum pemeriksaan dilakukan, jika pasien atau keluarga pasien tidak paham dengan penjelasan yang diberikan radiografer dan pasien buang air besar sebelum pemeriksaan maka pemeriksaan *appendicogram* tidak dapat dilakukan dan harus dilakukan persiapan ulang.

Hasil kuesioner pada indikator *clarity* ini sesuai dengan teori *clarity* yang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi komunikasi efektif di Instalasi Radiologi. Radiografer Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad mampu berkomunikasi secara efektif yaitu salah satunya mampu menjelaskan instruksi pemeriksaan dengan baik, sehingga kejelasan dari pesan tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan oleh pasien maupun keluarga pasien serta Radiografer bersikap terbuka yang menimbulkan kepercayaan

pasien, terutama pada saat melakukan pemeriksaan kontras konvensional yang mempunyai resiko lebih besar dibandingkan dengan pemeriksaan non kontras.

e. *Humble*

Pada indikator *humble* terdapat 3 item pertanyaan yaitu pertanyaan 19-21. Nilai persentasi rata-rata pada indikator *humble* ini sebesar 75 % yang tergolong kedalam kategori puas. Pasien merasa puas karena Radiografer tidak menunjukkan sikap angkuh dan sombong ketika berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien, tapi menunjukkan sikap ramah dan rendah hati saat berkomunikasi maupun pada saat melayani pasien sehingga pasien merasa nyaman dengan komunikasi yang diberikan radiografer saat pemeriksaan kontras konvensional. Contohnya dengan menghadap pasien saat berkomunikasi dan tidak mengabaikan pasien serta memandang rendah pasien, sehingga pasien merasa nyaman dan tidak bosan saat pemeriksaan karena pemeriksaan kontras konvensional membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan pemeriksaan non kontras, seperti pemeriksaan BNO IVP yang memerlukan waktu tunggu sebelum ekspose.

Hasil kuesioner pada indikator *humble* ini sesuai dengan teori *humble* yang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi komunikasi efektif di Instalasi Radiologi. Radiografer Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad mampu berkomunikasi secara efektif yaitu salah satunya dengan menunjukkan sikap ramah, rendah hati, lemah lembut,

penyempurnaan diri, tidak sombong dalam berkomunikasi saat melayani pasien sehingga menimbulkan kenyamanan pada pasien, serta mampu mengutamakan kepentingan yang lebih besar pada saat melakukan pemeriksaan.

Berdasarkan uraian diatas diketahui bahwa indikator *respect* mendapatkan presentasi sebesar 58 % dengan kategorie cukup puas, indikator *empathy* mendapatkan presentasi sebesar 71 % dengan kategorie puas, indikator *audible* mendapatkan presentasi sebesar 78 % dengan kategorie puas, indikator *clarity* mendapatkan presentasi sebesar 75 % dengan kategorie puas, dan indikator *humble* mendapatkan presentasi sebesar 75 % dengan kategorie puas. Dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.25 Hasil interpretasi skor

Sub Indikator	Presentasi	Kategori
<i>Respect</i>	58 %	Cukup puas
<i>Empathy</i>	71 %	Puas
<i>Audible</i>	78 %	Puas
<i>Clarity</i>	75 %	Puas
<i>Humble</i>	75 %	Puas
Total rata-rata	71 %	Puas

Dari hasil interpretasi diatas diketahui bahwa efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau diinterpretasikan puas. Sedangkan presentasi yang terendah terdapat pada

indikator *respect* yaitu 58 % dengan kategori cukup puas, dan presentasi yang tertinggi terdapat pada indikator *audible* 78 % dengan kategori puas.

Maka dapat dikatakan bahwa efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau ini tinggi. Pada saat melakukan pemeriksaan kontras konvensional radiografer telah menunjukkan sikap menghargai pasien ketika pasien datang membawa surat permintaan pemeriksaan, menggunakan bahasa yang mudah dipahami saat menjelaskan berbagai persiapan maupun instruksi pemeriksaan kepada pasien sebelum dan pada saat pemeriksaan, serta bersikap ramah dan menunjukkan sikap terbuka kepada pasien untuk mengurangi rasa takut dan menimbulkan kenyamanan pada pasien yang merasa cemas ketika memasukkan media kontras pada saat pemeriksaan. Kepuasan pasien ini terbukti dari hasil interpretasi skor pada masing-masing indikator pertanyaan yaitu rata-rata tingkat kepuasannya tergolong puas.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau mendapatkan presentasi tingkat kepuasan sebesar 71 % sehingga interpretasinya dikategorikan puas.
2. Efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau tinggi, yang terbukti dari hasil interpretasi skor pada masing-masing indikator pertanyaan yaitu rata-rata tingkat kepuasannya tergolong puas.
3. Dari semua skor masing-masing tanggapan responden mengenai penelitian efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau menunjukkan bahwa indikator *respect* mendapatkan presentasi sebesar 58 % dengan kategori cukup puas, indikator *empathy* mendapatkan presentasi sebesar 71 % dengan kategori puas, indikator *audible* mendapatkan presentasi sebesar 78 %

dengan kategori puas, indikator *clarity* mendapatkan presentasi sebesar 75 % dengan kategori puas, dan indikator *humble* mendapatkan presentasi sebesar 75 % dengan kategori puas. Sedangkan presentasi yang terendah terdapat pada indikator *respect* yaitu 58 % dengan kategori cukup puas, dan presentasi yang tertinggi terdapat pada indikator *audible* 78 % dengan kategori puas.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Disarankan untuk semua radiografer Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau untuk tetap mempertahankan efektifitas komunikasinya agar tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional tetap mendapatkan interpretasi puas dan bahkan bisa lebih baik.
2. Semua radiografer Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau diharapkan melakukan evaluasi secara berkala tentang efektifitas komunikasi untuk mendukung peningkatan pelayanan di Instalasi Radiologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri, Gus. 2011. *Pengaruh Kinerja Pelayanan RS Islam Ibnu Sina dan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Moderator terhadap Loyalitas Pasien pada RS Islam Ibnu Sina di Sumatera Barat*. Dalam link <http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/psn12012010/article/view/507/556>. [Diakses tanggal 25 Februari 2021].
- Bontranger, Kenneth L dan John P Lampignano. 2018. *Radiographic Positioning and Related Anatomy*. USA : Mosby.
- Bungin, Burhan. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Endrawati, Endah. 2015. *Penerapan Komunikasi Kesehatan Untuk Pencegahan Penyakit Leptospirosis Pada Masyarakat Desa Sumberagung, Kecamatan Moyudan, Sleman, Yogyakarta*. *Jurnal Komunikasi*. 7(1). 1 – 25.
- Hajriani. *Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Dirawat Di Ruang Perawatan Bedah Rsud Haji Makassar*. Makassar : 2013.
- Humas, Toro. 2019. *Persiapan Pasien Pada Pemeriksaan Radiologi Dengan Menggunakan Media Kontras*. Pada link <http://rsupersahabatan.coid> [Di akses tanggal 10 April 2020]
- Jannah, M, Darmini, & Rochmayanti, D. 2017. *Komunikasi Efektif Berperan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi*. *Jurnal LINK*. 13(2). 28-33.
- Kartawiguna dan Gergiana. 2011. *Radiologi Kedokteran Nuklir & Radioterapi*. Jakarta : Graha Ilmu .
- Lutfianasari, Nita. *Survey Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian DI Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Darmayu Ponorogo*. Madiun : 2019.

- Masrochah, Siti dkk. 2018. *Buku Saku Protokol Radiografi Pemeriksaan Radiografi Konvensional Dengan Kontras*. Magelang : Inti Medika Pustaka.
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Peraturan Badan Pengawas Tenaga Buklir (BAPETEN) Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Keselamatan Radiasi Pada Penggunaan Pesawat Sinar-X Dalam Radiologi Dignostik dan Intervensional. Pasal 1.
- Patel, Pradip R. 2015. *Lecturenote: Radiologi*. Jakarta : Erlangga.
- Rahmadiana, Metta. 2012. *Komunikasi Kesehatan, Sebuah Tinjauan*. *Jurnal Psikogenesis*, Vol. 1, No.1.
- Rasad, Sjahriar. 2016. *Radiologi Diagnostik*. Jakarta: Balai Penerbit FKUI
- Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 1014/MENKES/SK/XI/2008 Tentang Standar Pelayanan Radiologi Diagnostik di Sarana Pelayanan Kesehatan.
- Salisah, Nikmah Hadiati. 2011. *Komunikasi Kesehatan: Perlunya Multidisipliner Dalam Ilmu Komunikasi*. *Jurnal Ilmu komunikasi*, Vol. 1, No. 2.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. 2019. *Metode Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Bantul Yokyakarta : PUSTAKABARUPRESS
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Surat Keputusan Menteri Ketenagakerjaan RI No. 237 tahun 2020 Tentang Penetapan SKKNI Kategori Aktivitas Kesehatan Manusia dan Aktivitas Sosial Golongan Pokok Aktivitas Kesehatan Manusia Bidang Radiografer.
- Undang - Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

- Wulandari, A. Rizani Catur. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Haji Makassar*. Makassar : 2018.
- WHO (*World Health Organization*). 2015. *The World health Report 2015 Health System*. Pada Link <http://eprints.ums.ac.id/56651/3/BAB%20I.pdf>. [Di akses tanggal 05 Maret 2021]

SURAT PERMOHONAN SURVEY AWAL



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan AWAL BROS PEKANBARU

No : 014/C.Ia/STIKes-ABP/D3/03.2021 Pekanbaru, 02 Maret 2021
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Survey Awal

Kepada Yth :
Bapak/Ibu Direktur RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
di-

Tempat

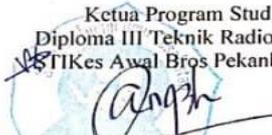
Semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Teriring puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, berdasarkan kalender Akademik Prodi Diploma III Teknik Radiologi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Awal Bros Pekanbaru Tahun Ajaran 2020/2021, bahwa Mahasiswa/i kami akan melaksanakan penyusunan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI).

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon Bapak/Ibu dapat memberi izin Survey Awal untuk Mahasiswa/i kami dibawah ini :

Nama : Sindy Amelia
Nim : 18002034
Dengan Judul : Efektifitas Komunikasi Radiografer terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pada saat Pemeriksaan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Ketua Program Studi
Diploma III Teknik Radiologi
STIKes Awal Bros Pekanbaru

Shelly Angella, S.Tr.Rad., M.Tr.Kes
NIDN.1022099201

Tembusan:
1. Arsip

Jl. Karya Bakti No. 8 Simp. BPG, Kel. Bambu Kuning,
Kec. Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28141
Telp. (0761) 8409768/0822 7626 8786
Email : stikes.awalbrospekanbaru@gmail.com

SURAT BALASAN IZIN SURVEY AWAL



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
RSUD ARIFIN ACHMAD

Jl. Diponegoro No. 2 Telp. (0761) - 23418, 21618, 21657, Fax (0761) - 20253
Pekanbaru



Nomor : 072 / RSUD – DIKLIT / 031
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Pengambilan Data

Pekanbaru, 12 Maret 2021
Kepada
Yth. Kepala Instalasi Radiologi
di
Pekanbaru

Menindaklanjuti surat dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Awal Bros Pekanbaru, Nomor : 014/C.1a/STIKES-ABP/D3/03.2021, tanggal 02 Maret 2021, perihal izin Pengambilan Data untuk keperluan penyusunan Karya Tulis Ilmiah yaitu :

Nama : Sindy Amelia
NIM : 18002034
Program Studi : DIII. Teknik Radiologi
Judul : *Efektifitas komunikasi Radiografer terhadap tingkat kepuasan pasien pada saat pemeriksaan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.*

Dengan ini pihak RSUD Arifin Achmad dapat memberi izin pengambilan data dimaksud dengan ketentuan sbb :

1. Kepada yang bersangkutan tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pengambilan data tidak melakukan tindakan teknis/medis secara langsung kepada responden (pasien).
3. Pengambilan data berlaku selama 1 (satu) bulan terhitung dari tanggal penerbitan surat ini.
4. Pengambilan data ini tidak dibenarkan untuk memfoto, fotocopy dan menscanner.
5. Pengambilan data hanya berlaku untuk data sekunder pasien

Dapat disampaikan bahwa untuk efektif dan efisien kegiatan tersebut, diharapkan kepada Saudara dapat membantu memberikan data / informasi yang diperlukan.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU,



PERKENAAN
HUZELLY HUSNEDI, MARS
Pembina Utama Muda
NIP: 19640202 198912 1 002

Tembusan Kepada Yth :

1. Wakil Direktur Keuangan
2. Wakil Direktur Medik dan Keperawatan
3. Arsip

SURAT PERMOHONAN IZIN PENELITIAN



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan

AWAL BROS PEKANBARU

No : 104/C.Ia/STIKes-ABP/D3/07.2021

Pekanbaru, 12 Juli 2021

Lampiran :-

Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth :

Direktur RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

di-

Tempat :

Semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Teriring puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, berdasarkan kalender Akademik Prodi Diploma III Teknik Radiologi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Awal Bros Pekanbaru Tahun Ajaran 2020/2021, bahwa Mahasiswa/i kami akan melaksanakan penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI).

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon Bapak/Ibu dapat memberi izin Penelitian untuk Mahasiswa/i kami dibawah ini :

Nama : Sindi Amelia

Nim : 18002034

Dengan Judul : Efektifitas Komunikasi Radiografer terhadap Tingkat Kepuasan pada Pasien Pemeriksaan Kontras Konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Ketua Program Studi
Diploma III Teknik Radiologi
STIKes Awal Bros Pekanbaru


Sitti Y. Angella, M.Tr. Kes
NIDN 1022099201

Tembusan :
1. Arsip

SURAT BALASAN IZIN PENELITIAN



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
RSUD ARIFIN ACHMAD
 Jl. Diponegoro No. 2 Telp. (0761) - 23418, 21618, 21657, Fax (0761) - 20253
 Pekanbaru



Nomor : 071 / RSUD – DIKLIT / 061
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Izin Penelitian

Pekanbaru, 19 Juli 2021
 Kepada
 Yth. Kepala Instalasi
 Radiologi
 di-
 Pekanbaru

Menindaklanjuti surat dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Awal Bros Pekanbaru, Nomor : 104/C.1a/STIKES-ABP/D3/07.2021, tanggal 12 Juli 2021, perihal izin Penelitian untuk keperluan penyusunan Skripsi yaitu :

Nama : Sindi Amelia
 NIM : 18002034
 Program Studi : DIII. Teknik Radiologi
 Judul : *Efektifitas komunikasi Radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras Konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.*

Dengan ini pihak RSUD Arifin Achmad dapat memberi Izin Penelitian dimaksud dengan ketentuan sbb:

1. Kepada yang bersangkutan tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Penelitian tidak melakukan tindakan teknis/medis secara langsung kepada responden (pasien).
3. Penelitian berlaku selama 3 (tiga) bulan terhitung dari tanggal penerbitan surat ini.

Dapat disampaikan bahwa untuk efektif dan efisien kegiatan tersebut, diharap kepada Saudara dapat membantu memberikan data / informasi yang diperlukan.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

**DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD
 PROVINSI RIAU,**

(Signature)
dr. H. NUZELLY HUSNEDI, MARS
Pembina Utama Muda
 NIP: 19640202 198912 1 002

Tembusan Kepada Yth :

1. Wakil Direktur Keuangan
2. Wakil Direktur Medik dan Keperawatan
3. Arsip

SURAT KETERANGAN LULUS KAJI ETIK



**UNIT ETIK PENELITIAN KEDOKTERAN DAN KESEHATAN
ETICAL REVIEW BOARD FOR MEDICINE & HEALTH RESEARCH
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS RIAU**
Jl. Diponegoro No. 1 Pekanbaru, Riau, Indonesia Kode Pos 28133
Telpon : +62(0761) 839264, Email: kajietik@gmail.com
NOMOR KEPK : 1471032P

KETERANGAN LOLOS KAJI ETIK ***ETHICAL CLEARANCE***

No : B / 044 /UN19.5.1.1.8/UEPKK/2021

Protokol penelitian yang diusulkan oleh :
The research protocol proposed by

Peneliti utama : Sindi Amelia
Principal Investigator

Pembimbing : 1. Agus Salim, S.Kep, M.Si
Advisor 2. Annisa, S.Tr.Rad

Nama Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Awal Bros Pekanbaru
Name of the Institution

Dengan Judul : EFEKTIFITAS KOMUNIKASI RADIOGRAFER TERHADAP
Title TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN PEMERIKSAAN KONTRAS KONVENSIIONAL DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guideline. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Keterangan Lolos Kaji Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 28 Mei 2021 sampai dengan tanggal 28 Mei 2022 dan dapat diperbaharui dengan pemberitahuan maksimal 30 hari sebelum masa berlaku habis.

This Ethical Clearance is Applicable from May 28, 2021 until May 28, 2022 and renewal must be submitted at least 30 days prior to expired date.



**SURAT IZIN UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
DI RS PMC PEKANBARU**



**Rumah Sakit PMC
PEKANBARU MEDICAL CENTER**



Jl. Lembaga Pemasyarakatan No. 25 Gobah, Pekanbaru Riau – Indonesia
Telp. (0761) 848100, 859510 Fax. (0761) 859510 E-mail : rspmc.pku@gmail.com

TERAKREDITASI UTAMA
KARS

Pekanbaru, 04 Juni 2021

Nomor : 382/RS.PMC/DIR/VI/2021
Perihal : Izin Uji Validitas

Kepada Yth,
Ka. Prodi DIII Teknik Radiologi
STIKes Awal Bros Pekanbaru
di-
Tempat

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini atas nama Direksi RS. Pekanbaru Medical Center menerangkan bahwa :

Nama : Sindi Amelia
NIM : 18002034

telah disetujui untuk melakukan uji validitas dengan judul “Efektifitas Komunikasi Radiografer terhadap Tingkat Kepuasan pada Pasien Pemeriksaan Kontras Konvensional di Instalasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau”.

Demikianlah surat ini di sampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Hormat kami,

dr. Fanny Annisa Abriani
Direktur

KUESIONER

Judul Penelitian : Efektifitas Komunikasi Radiografer Terhadap Tingkat
Kepuasan Pasien Pada Saat Pemeriksaan Kontras Di
Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad

Nomor Responden :

Petunjuk Pengisian :

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti
2. Pilih jawaban dengan memberikan tanda (√) pada pilihan anda.

Ada 4 pilihan, dengan keterangan:

SL : Selalu

SR : Sering

KD : Kadang-kadang

TP : Tidak Pernah

No	Pernyataan	SL	SR	KD	TP
	<i>Respect</i>				
1	Radiografer mengucapkan salam saat pasien datang ke ruang pemeriksaan				
2	Radiografer memperkenalkan diri terlebih dahulu kepada pasien maupun keluarga pasien				
3	Radiografer menanyakan nama pasien dengan sopan				
4	Radiografer mengakhiri wawancara atau komunikasi dengan cara yang baik				
	<i>Empathy</i>				

5	Sebelum pemeriksaan kontras dijadwalkan radiografer menanyakan keluhan pasien				
6	Radiografer mendengarkan keluhan pasien dengan baik				
7	Pada saat berkomunikasi Radiografer memberikan perhatian serius terhadap apa yang pasien keluhkan				
8	Radiografer menunjukkan sikap empatinya dan bertanya sesuatu yang tidak menyinggung perasaan pasien maupun keluarga pasien				
9	Radiografer menunjukkan sikap kasih sayang saat berkomunikasi dengan pasien				
	<i>Audible</i>				
10	Radiografer menyampaikan instruksi pemeriksaan dengan bahasa yang mudah dipahami dan suara yang lantang				
11	Radiografer memberikan instruksi pemeriksaan dengan bahasa yang tidak kasar dan tanpa ada unsur memaksa serta menyakiti perasaan pasien				
12	Radiografer menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan bukan bahasa medis saat berkomunikasi terutama saat memberikan instruksi pemeriksaan, sehingga pasien atau keluarga pasien paham dengan intruksi yang diberikan				
	<i>Clarity</i>				
13	Radiografer menyampaikan persiapan pemeriksaan yang akan dilakukan dengan bahasa yang mudah dipahami dan jelas				
14	Radiografer menjelaskan manfaat dan resiko pemeriksaan kontras dengan jelas dan meyakinkan sehingga menimbulkan rasa percaya dan menghilangkan keraguan untuk melakukan pemeriksaan				

15	Radiografer bersifat terbuka saat menjelaskan mengenai pemeriksaan sehingga menimbulkan rasa percaya untuk melakukan pemeriksaan				
16	Radiografer menjelaskan prosedur dan tujuan pemeriksaan sebelum pemeriksaan dilakukan				
17	Radiografer menjelaskan prosedur pemeriksaan dengan bahasa yang tidak rumit dan bertele-tele sehingga pasien atau keluarga pasien paham dengan pesan yang disampaikan				
18	Radiografer menyampaikan pesan yang ringkas dan tidak tergesa-gesa dalam menyampaikan informasi mengenai pemeriksaan				
	<i>Humble</i>				
19	Radiografer tidak menunjukkan sikap angkuh dan sombong saat berkomunikasi				
20	Radiografer bersikap ramah dan rendah hati saat berkomunikasi				
21	Pasien atau keluarga pasien nyaman dengan komunikasi yang diberikan petugas saat pemeriksaan kontras				

DATA JAWABAN RESPONDEN
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DI RS PMC PEKANBARU

Responden	Pertanyaan (X)																				Jumlah	Rata-rata	
	Respect				Empathy				Audible				Clarity				Humble						
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20			X21
Responden 1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	82	3.904762
Responden 2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	73	3.47619
Responden 3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	79	3.761905
Responden 4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	74	3.52381
Responden 5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	76	3.619048
Responden 6	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	49	2.333333
Responden 7	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	78	3.714286
Responden 8	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	79	3.761905
Responden 9	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	3	2	2	41	1.952381
Responden 10	4	3	2	3	4	4	3	2	3	2	4	2	4	3	3	2	4	3	3	2	2	62	2.952381
Responden 11	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	50	2.380952
Responden 12	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	3	2	1	2	3	2	2	42	2
Responden 13	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	47	2.238095
Responden 14	4	3	2	3	4	4	3	2	4	2	2	2	4	3	3	2	4	3	3	2	2	61	2.904762
Responden 15	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	76	3.619048
Responden 16	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	73	3.47619
Responden 17	3	4	2	3	4	4	3	2	3	4	4	2	4	3	3	2	4	3	3	3	2	65	3.095238

Responden 18	3	2	3	2	4	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	53	2.52381
Responden 19	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	1	2	3	2	3	44	2.095238
Responden 20	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	75	3.571429

2. Uji Reliabilitas

RELIABILITY

/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 X12 X13 X14 X15 X16 X17 X18 X19 X20 X21

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL

Reliability

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.961	21

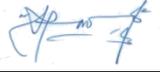
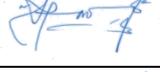
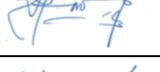
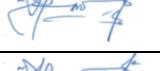
DATA JAWABAN RESPONDEN PENELITIAN
DI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU PEKANBARU

Responden	Pertanyaan (X)																				Jumlah	Rata-rata	
	<i>Respect</i>				<i>Empathy</i>					<i>Audible</i>			<i>Clarity</i>						<i>Humble</i>				
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20			X21
Responden 1	1	1	4	3	3	2	2	3	2	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	62	2.952381
Responden 2	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	4	4	2	64	3.047619
Responden 3	2	1	4	4	3	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	67	3.190476
Responden 4	2	1	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	68	3.238095
Responden 5	3	1	4	3	4	3	2	4	2	4	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	65	3.095238
Responden 6	1	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	2	2	1	2	2	4	48	2.285714
Responden 7	1	1	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	68	3.238095
Responden 8	2	2	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	70	3.333333
Responden 9	2	2	3	1	2	3	1	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	45	2.142857
Responden 10	1	1	2	3	4	4	3	4	2	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	2	61	2.904762
Responden 11	2	1	3	2	4	2	2	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	53	2.52381
Responden 12	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	44	2.095238
Responden 13	1	2	2	2	3	1	3	3	2	3	1	2	1	2	2	3	2	3	3	3	1	45	2.142857
Responden 14	1	1	4	3	4	4	3	2	3	4	2	2	4	3	3	2	4	3	3	2	2	59	2.809524
Responden 15	1	2	4	2	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	70	3.333333
Responden 16	3	2	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	70	3.333333
Responden 17	2	2	2	1	4	4	2	2	3	4	4	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	60	2.857143

Responden 18	2	2	3	2	3	3	2	3	1	2	4	2	3	2	4	2	3	3	2	2	4	54	2.571429
Responden 19	3	2	4	1	2	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	55	2.619048
Responden 20	1	1	4	3	4	1	4	4	2	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	65	3.095238
JUMLAH	35	31	67	50	65	60	53	59	48	69	65	54	61	54	65	59	64	55	63	59	57		

LEMBAR KONSUL PEMBIMBING I

Nama : Sindi Amelia
 NIM : 18002034
 Judul KTI : Efektifitas Komunikasi Radiografer Terhadap Tingkat
 Kepuasan Pasien Pada Saat Pemeriksaan Di Instalasi
 Radiologi RSUD Arifin Achmad
 Nama Pembimbing I : Agus Salim, S.Kep, M.Si

No	Hari/ Tanggal	Keterangan	TTD
1	Senin, 11 Januari 2021	Membahas judul	
2	Jum'at, 12 Februari 2021	Perbaiki latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan susunan penulisan	
3	Jum'at, 19 Februari 2021	Perbaiki tujuan penelitian, teori, hipotesis, kerangka konsep.	
4	Sabtu, 27 Februari 2021	Perbaiki populasi, sampel dan definisi operasional	
5	Senin, 1 Maret 2021	Perbaiki definisi operasional dan metode penelitian.	
6	Kamis, 4 Maret 2021	Pengecekan dan perbaikan terakhir sebelum acc.	
7	Jum'at, 9 Juli 2021	Konsultasi bab IV	
8	Selasa, 13 Juli 2021	Pengecekan bab IV, dan pengarahan bab V	
9	Rabu, 14 Juli 2021	Pengecekan revisian bab IV , bab V dan acc	

Pekanbaru, 14 Juli 2021

Pembimbing I



(Agus Salim, S.Kep, M.Si)

NIDN : 1017088504

LEMBAR KONSUL PEMBIMBING II

Nama : Sindi Amelia
 NIM : 18002034
 Judul KTI : Efektifitas Komunikasi Radiografer Terhadap Tingkat
 Kepuasan Pasien Pada Saat Pemeriksaan Di Instalasi
 Radiologi RSUD Arifin Achmad
 Nama Pembimbing II : Annisa, S.Tr.Rad

No	Hari/ Tanggal	Keterangan	TTD
1	Senin, 11 Januari 2021	Membahas judul	
2	Senin, 18 Januari 2021	Membahas judul dan acc judul penelitian	
3	Kamis, 20 Februari 2021	Perbaikan tulisan bab 1 (penggunaan kata hubung) dan perbaikan latar belakang	
4	Rabu, 3 Maret 2021	Perbaikan bab 2 dan 3, penulisan sumber referensi dan penggunaan kata hubung dalam kalimat, serta melengkapi lampiran kuesioner.	
5	Selasa, 9 Maret 2021	Perbaikan terakhir keseluruhan proposal, serta pengecekan kuesioner.	
6	Jum'at, 9 Juli 2021	Konsultasi bab IV hasil penelitian	
7	Senin, 12 Juli 2021	Perbaikan hasil penelitian dan pembahsan	
8	Selasa, 13 Juli 2021	Perbaikan pembahasan, serta melengkapi daftar isi, daftar tabel, dan lampiran penelitian	
9	Rabu, 14 Juli 2021	Pengecekan terakhir keseluruhan penelitian	

Pekanbaru, 14 Juli 2021

Pembimbing II


(Annisa, S.Tr.Rad)

NUPN : 9910690485