

**ANALISIS FAKTOR KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
PADA PEMERIKSAAN THORAX DI INSTALASI RADIOLOGI
RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**

KARYA TULIS ILMIAH



Oleh:

AMELIA EGALITHA RIWANTIKA
19002004

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III TEKNIK RADIOLOGI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS AWAL BROS
2022**

**ANALISIS FAKTOR KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
PADA PEMERIKSAAN THORAX DI INSTALASI RADIOLOGI
RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**

KARYA TULIS ILMIAH

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



Oleh :

AMELIA EGALITHA RIWANTIKA
19002004

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III TEKNIK RADIOLOGI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS AWAL BROS**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah telah diperiksa, disetujui dan siap untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah Program Studi Diploma III Teknik Radiologi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros.

JUDUL : ANALISIS FAKTOR KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN PADA PEMERIKSAAN
THORAX DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD
ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU
PENYUSUN : AMELIA EGALITHA RIWANTIKA
NIM : 19002004

Pekanbaru, 07 September 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Devi Purnamasari, S.Pi., MKM

NIDN : 1003098301

Fiet Patra Yosandha, M.Si

NIP : 198910242019031001

Mengetahui

Ketua Program Studi Diploma III Teknik Radiologi
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros

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 Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros.

JUDUL : ANALISIS FAKTOR KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN PADA PEMERIKSAAN
THORAX DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD
ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

PENYUSUN : AMELIA EGALITHA RIWANTIKA

NIM : 19002004

Pekanbaru, 07 September 2022

1. Penguji I : Agus Salim, Kep., M. Si ()
NIDN : 101788504
2. Penguji II : Devi Purnamasari, S.Psi., MKM ()
NIDN : 1003098301
3. Penguji III : Fiet Patra Yosandha, M. Si ()
NIP : 198910242019031001

Mengetahui

Ketua Program Studi Diploma III Teknik Radiologi
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Awal Bros

(Shelly Angella, M.Tr.Kes)

NIDN : 1022099201

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

JUDUL : ANALISIS FAKTOR KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN PADA PEMERIKSAAN
THORAX DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD
ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU
PENYUSUN : AMELIA EGALITHA RIWANTIKA
NIM : 19002004

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

Pekanbaru, 02 Agustus 2022

Penulis

(Amelia Egalitha Riwantika)
NIM.19002004

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karuniaNya, kita memuji-Nya, dan meminta pertolongan, pengampunan, serta petunjuk kepada-Nya.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan dan masukan dari berbagai pihak untuk itu kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini. oleh karena itu Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak saya Riduan Pasaribu dan Ibu saya Dermawan Novianty Hutabarat yang memberikan kasih sayang, doa, dukungan serta motivasi baik secara moril maupun materil.
2. Semua teman-temanku yang senantiasa selalu membantu dan memberikan semangat dalam menjalani hidup.
3. Teruntuk dosen pembimbing saya Ibu Devi Purnamasari, S.Psi., MKM dan Bapak Fiet Patra Yosandha, M. Si yang telah membimbing saya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir saya selesai , kemudian dosen-dosen di Universitas Awal Bros yang selalu menginspirasi dan memberi pengajaran kepada kami.
4. Almamaterku tercinta Universita Awal Bros

"Jangan jadikan Karya Tulis Ilmiah menjadi hantu di akhir semestermu."

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Amelia Egalitha Riwantika
Tempat / Tanggal Lahir : Pekanbaru, 22 September 2001
Agama : Kristen Protestan
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 1 (satu)
Status : Mahasiswi
Nama Orang Tua
Ayah : Riduan Pasaribu
Ibu : Dermawan Novianty
Alamat : Jalan Harapan Jaya gg. Damai

Latar Belakang Pendidikan

Tahun 2007 s/d 2013 : SDN 95 PEKANBARU (Berijazah)
Tahun 2013 s/d 2016 : MTS BUKIT RAYA PEKANBARU (Berijazah)
Tahun 2016 s/d 2019 : SMA N 11 PEKANBARU (Berijazah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya Saya Amelia Egalitha dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “**ANALISIS FAKTOR KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA PEMERIKSAAN THORAX DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**”.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan dan masukan dari berbagai pihak untuk itu kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini.

Karya Tulis Ilmiah ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Teknik Kesehatan. Meskipun peneliti telah berusaha semaksimal mungkin agar Karya Tulis Ilmiah ini sesuai dengan yang diharapkan, akan tetapi karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman peneliti, peneliti 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, peneliti banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan saran serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua yang banyak memberikan dorongan dan dukungan berupa moril maupun materi, saudara-saudaraku yang telah memberikan dukungan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Ibu Dr. Dra. Wiwik Suryandartiwi, MM sebagai rektor Universitas Awal Bros.
3. Ibu Shelly Angella, M.Tr. Kes sebagai Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros.

4. Ibu Devi Purnamasari, S. Psi., M. K. M sebagai dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan dan masukan dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Bapak Fiet Patra Yosandha, M.Si sebagai dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Bapak Agus Salim, S. Kep., M. Si sebagai dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Bapak drg. Wan Fajriatul Mammunah, Sp. KG selaku direktur RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.
8. Segenap Dosen Program Studi Diploma III Teknik Radiologi Universitas Awal Bros, yang telah memberikan dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
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 atassemuanya.

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, 02 Agustus 2022

Amelia Egalitha Riwantika

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRAC	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Umum	8
1.3.2 Tujuan Khusus	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Bagi Peneliti.....	8
1.4.2 Bagi tempat Penelitian	9
1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan	9
1.4.4 Bagi Responden	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teoritis.....	10
2.1.1 Rumah Sakit	10
2.1.2 Pasien.....	14
2.1.3 Pemeriksaan <i>Thorax</i>	16
2.1.4 Rawat Jalan.....	28
2.1.5 Kepuasan Pasien.....	28
2.1.6 Faktor Kepuasan Pasien.....	35
2.2 Kerangka Teori.....	40
2.3 Penelitian Terkait.....	40
2.4 Hipotesis Penelitian	43

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian	44
3.2 Populasi dan Sampel.....	45
3.3 Kerangka Konsep	46
3.4 Defenisi Operasional	46
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	49
3.6 Instrumen Penelitian.....	49
3.7 Prosedur Penelitian.....	51
3.8 Analisis Data.....	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	54
4.1.1 Karakteristik Responden.....	54
4.1.2 Hasil Univariat.....	55
4.1.3 Hasil Bivariat.....	63
4.2 Pembahasan	66

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	66
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Kategori Umur	36
Table 3.1 Defenisi Operasionel	47
Tabel 3.2 Tabel Uji Validitas kuisoner	50
Tabel 3.3 Tabel Uji Reliabilitas kuisoner	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan pertanyaan 1	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan pertanyaan 2	56
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan pertanyaan 3	56
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan pertanyaan 4	57
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan pertanyaan 5	58
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan pertanyaan 6	58
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan pertanyaan 7	59
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan pertanyaan 8	59
Tabel 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan pertanyaan 9	60
Tabel 4.12 Karakteristik Responden Berdasarkan pertanyaan 10	61
Tabel 4.13 Karakteristik Responden Berdasarkan pertanyaan 11	61
Tabel 4.14 Karakteristik Responden Berdasarkan pertanyaan 12	62
Tabel 4.15 Karakteristik Responden Berdasarkan pertanyaan 13	62
Tabel 4.16 Bivariat	63

DAFTAR BAGAN

	Halaman
2.8 Kerangka Teori.....	40
3.1 Kerangka Kosep.....	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Rangka dada	17
2.2 Paru – paru dan <i>mediastinum</i>	20
2.3 Jantung dan pembuluh darah besar	22
2.4 Tulang rusuk <i>PA</i> posisi Berdiri / tegak	26
2.5 Hasil Radiograf Tulang rusuk <i>PA</i> keterpusatan normal.....	28

DAFTAR SINGKATAN

PA : *Posteroaterior*

TB : *Tuberkulosis*

MSP : *Mid Sagital Plane*

IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat

PPOK : Penyakit Paru Obstruktif Kronis

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Survey Awal RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
- Lampiran 2 Surat Balasan Izin Survey Awal RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
- Lampiran 3 Surat Ethical Clearance Universitas Awal Bros
- Lampiran 4 Surat Balasan Ethical Clearance Universitas Awal Bros
- Lampiran 5 Surat Izin Penelitian ke RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
- Lampiran 6 Surat Balasan Izin Penelitian dari RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
- Lampiran 7 Surat Permohonan Menjadi Responden Penelitian
- Lampiran 8 Surat Pernyataan Kesiediaan Menjadi Responden
- Lampiran 9 Kuisisioner
- Lampiran 10 Rekapitulasi Data
- Lampiran 11 Master Tabel
- Lampiran 12 Outpus SPSS
- Lampiran 13 Lembar Konsul Pembimbing I
- Lampiran 14 Lembar Konsul Pembimbing II

**ANALISIS FAKTOR KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA
PEMERIKSAAN THORAX DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN
ACHMAD PROVINSI RIAU**

Amelia Egalitha Riwantika¹⁾

¹⁾Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Awal Bros

E-mail : ameliaegalitha20@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan medis. Penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan rumah sakit menjadi acuan penting dalam peningkatan pelayanan untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas pelanggan. Untuk mencapai kepuasan pasien terhadap pelayanan medis, tentunya melibatkan banyak faktor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien dan untuk mengetahui faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Jenis penelitian ini adalah survei kuantitatif dengan studi cross-sectional. Sampel sebanyak 30 pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik random sampling. Metode analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat, uji chi-square.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Berdasarkan pengujian bivariat (chi-square), nilai p adalah 0,844 untuk daya tanggap, 0,014 untuk reliabilitas, 0,002 untuk jaminan, 0,017 untuk empati, dan 0,017 untuk bukti langsung (berwujud) memiliki nilai p dari 0,427. Kesimpulannya, ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pemeriksaan thorax dengan faktor assurance pada pasien rawat jalan di Bagian Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Kata Kunci : Faktor-faktor, kepuasan pasien
Kepustakaan : 23 (2010-2018)

***ANALYSIS OF SATISFACTION FACTORS OF OUTSIDE PATIENTS ON
THORAX EXAMINATION IN RADIOLOGICAL INSTALLATIONS ARIFIN
ACHMAD HOSPITAL RIAU PROVINCE***

Amelia Egalitha Riwantika¹⁾

¹⁾Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Awal Bros

E-mail : ameliaegalitha20@gmail.com

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator that must be considered in medical services. Consumer evaluation of the quality of hospital services is an important reference in improving services to create customer satisfaction and build customer loyalty. To achieve patient satisfaction with medical services, of course, involves many factors. The purpose of this study was to find out what factors contributed to patient satisfaction and to find out which factors were most dominantly related to outpatient satisfaction at Arifin Achmad Hospital, Riau Province.

This type of research is a quantitative survey with a cross-sectional study. A sample of 30 outpatients at Arifin Achmad Hospital, Riau Province, was used in this study using a random sampling technique. The analytical method used is univariate and bivariate analysis, chi-square test.

Data collection techniques using a questionnaire. Based on the bivariate test (chi-square), the p value is 0.844 for responsiveness, 0.014 for reliability, 0.002 for assurance, 0.017 for empathy, and 0.017 for direct evidence (tangible) has a p value of 0.427. In conclusion, there is a significant relationship between thoracic examination satisfaction and the assurance factor in outpatients at the Radiology Department of Arifin Achmad Hospital, Riau Province.

Keywords : Factors, patient satisfaction

Literature : 23 (2010-2018)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan, memikul tanggung jawab memberikan pengobatan, memberikan asuhan keperawatan, mengusahakan rehabilitasi dan kesehatan pasien, serta mengusahakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat. Sebagai pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki masalah besar dalam penyampaian. Oleh karena itu, rumah sakit perlu selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Seperti di UU RI. Bagian 3 Pasal 44 Tahun 2009 tentang pengaturan manajemen rumah sakit yang salah satunya bertujuan untuk meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit (Chairunnisa, 2017).

Pelayanan rawat jalan dilaksanakan sebagai unit fungsional berupa poliklinik, dan saat ini menjadi pelayanan yang menjadi fokus rumah sakit di seluruh dunia, karena jumlah pasien rawat jalan jauh lebih banyak daripada pasien rawat inap, sehingga pasien rawat jalan menjadi sumber pangsa pasar. Diharapkan dapat mengimbangi pendapatan pasien rawat inap di masa mendatang sehingga meningkatkan keuangan rumah sakit.

Selain itu, dalam pemilihan rumah sakit rawat inap, pemilihan pasien biasanya diawali dengan pelayanan rawat jalan. Dalam

penyelenggaraan pelayanan medik, beberapa kewajiban rumah sakit berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 adalah memberikan pelayanan yang aman, pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dan tidak diskriminatif, dan secara efektif mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit sebagai bagian dari tata kelola klinik yang baik (Kemenkes RI, 2018).

Pelayanan rumah sakit pada era sekarang ini tidak terlepas dari perkembangan ekonomi masyarakat. Menurut Kotler dkk. (2014) Kepuasan pasien adalah hasil evaluasi pasien terhadap layanan kesehatan dengan membandingkan ekspektasi terhadap kondisi aktual layanan kesehatan yang diterima di lingkungan kesehatan rumah sakit.

Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak pada perkembangan rumah sakit. Oleh karena itu kepuasan pasien terhadap suatu rumah sakit tergantung dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan keinginan pasien, dan kepuasan pasien masih belum sesuai standar. pada pasien yang tidak puas

Mengingat perawatan medis yang diterima, pasien memutuskan untuk pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan layanan yang lebih baik.

Oleh karena itu, kepuasan pasien terhadap suatu rumah sakit tergantung dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan keinginan pasien, dan kepuasan pasien masih belum sesuai standar. Di Indonesia, Kementerian Kesehatan menetapkan standar kepuasan pasien nasional untuk pelayanan kesehatan pada tahun 2016, standar pelayanan minimum untuk kepuasan pasien, yang lebih tinggi dari 95% (Kemenkes, 2016). Jika suatu pelayanan medis ditemukan memiliki kepuasan pasien kurang dari 95%, maka pelayanan medis yang diberikan dianggap kurang lancar atau tidak memenuhi syarat.

Untuk mencapai kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan, tentunya melibatkan banyak faktor. Menurut Sangadji (2013), ada 5 faktor yaitu: karakteristik pasien, bentuk tubuh, jaminan, perawatan dan kehandalan. Menurut Hasmawati (2018), terdapat 5 faktor lagi yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy dan Tangibles. Melalui faktor-faktor ini, pasien dapat menilai seberapa baik mereka menerima perawatan dan dapat melihat apakah mereka cocok diinginkan oleh pasien tersebut atau tidak. Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik dari konsumen tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan seorang yang satu dengan yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, usia,

jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan, dan lain-lain (Sangadji, 2013)

Beberapa penelitian telah menunjukkan data tentang kepuasan pasien di berbagai negara. Sebuah studi oleh Gogoi dan Choudhury (2015) di India menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang rendah sebesar 38,6% (Gogoi, 2015). Studi Joshi (2013) tentang kepuasan rawat jalan rumah sakit di Gujarat, India menunjukkan bahwa penilaian efisiensi rumah sakit pasien secara keseluruhan memuaskan, yaitu 92%, kecuali untuk beberapa bagian seperti waktu tunggu, ketersediaan spesialis, dan biaya pemeriksaan yang diperlukan. untuk diperbaiki dan ditingkatkan. (Josh, 2013), Sementara itu, Ikbal Munawir melakukan penelitian dengan judul *Factors Associated with Hospital Outpatient Satisfaction in Indonesia tahun 2018*. Berdasarkan penelitian RS Bogor, Umi He dapat menyimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan, jenis kelamin, usia, budaya dengan kepuasan rawat jalan di rumah sakit. . Dan ada hubungan antara kepuasan rawat jalan rumah sakit dan interpersonal dan teknologi.

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau merupakan Rumah Sakit Kelas B Pendidikan yang mempunyai tugas dan fungsi mencakup upaya pelayanan kesehatan perorangan, pusat rujukan dan pembina Rumah Sakit Kabupaten/Kota se Provinsi Riau serta merupakan tempat pendidikan mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Riau dan Institusi Pendidikan Kesehatan lainnya. Saat ini RSUD Arifin Achmad

Provinsi Riau terus memperbaiki mutu pelayanan yang sesuai dengan visi misi yaitu "Menjadi rumah sakit pendidikan mandiri dengan pelayanan paripurna yang memenuhi dengan standar Internasional". RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan diberikan (Profil RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, 2012).

Salah satunya adalah pelayanan di bidang radiologi. Radiologi adalah salah satu pelayanan penunjang medis yang dimiliki rumah sakit dan dilaksanakan suatu unit pelayanan yang disebut Instalasi Radiologi. Pelayanan Radiologi adalah pelayanan untuk melakukan diagnostik dengan menggunakan radiasi pengion, meliputi antara lain pelayanan radiologi konvensional untuk membuat foto *thorax*. Foto *thorax* adalah pemeriksaan radiologi sederhana yang paling banyak dilakukan di semua rumah sakit dibandingkan pemeriksaan radiologi lainnya. Setiap tindakan medis, *medical check up* dan lainnya harus dilakukan foto *thorax* terlebih dahulu.

Mutu merupakan suatu kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan atas sesuai dengan persyaratan. Standar pelayanan minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Standar pelayanan minimal (SPM) dalam pedoman ini meliputi pelayanan, indikator dan standar pencapaian kinerja pelayanan

rumah sakit (Tosi Rahmaddian, dkk, 2019). Adapun Standar pelayanan minimal (SPM) di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yaitu waktu tunggu hasil pelayanan *thorax* foto maksimal 2 jam, adapun pelaksanaan ekspertise hasil pemeriksaan rontgen yaitu 100% dokter spesialis radiologi, kejadian kegagalan pelayanan rontgen maksimal kerusakan foto 2% dan kepuasan pasien 80%

Survey awal yang dilakukan peneliti memperoleh rekap data kunjungan pasien rawat jalan pada pemeriksaan foto *thorax* dari bulan Januari-Maret 2022 berjumlah sebanyak 2.596 orang. Berdasarkan hasil observasi menemukan bahwa 11 dari 20 pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan di Instalasi Radiologi dengan beberapa alasan seperti ruangan pemeriksaan yang kotor dan baju pasien yang kurang rapi. Kemudian 6 pasien menyatakan puas karena waktu tunggu pemeriksaan tidak lama, sedangkan 3 pasien lagi menyatakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan petugas radiologi di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Menurut (Parasuraman, 2001 dalam Hasmawati, 2018) faktor-faktor kepuasan ada 5 yaitu : daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*). Faktor-faktor tersebut dapat dijadikan parameter-parameter penilaian suatu jasa pelayanan.

Berdasarkan dari uraian di atas dapat kita ketahui bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan. Hal ini dapat diteliti

dengan melakukan survey kepada pasien dengan memberikan kuisioner kepada pasien. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis faktor kepuasan pasien rawat jalan pada pemeriksaan *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau “**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan bagaimana analisis faktor kepuasan pasien rawat jalan pada pemeriksaan *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau ?

1.3 TUJUAN PENULISAN

Adapun tujuan peneliti dalam karya tulis ini adalah menganalisis faktor kepuasan pasien rawat jalan pada pemeriksaan *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

1.3.1 Umum

Untuk menganalisis faktor kepuasan pasien rawat jalan pada pemeriksaan *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

1.3.2 Khusus

Untuk menganalisis faktor-faktor kepuasan pasien rawat jalan pada pemeriksaan *thorax* yang paling dominan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

1.4 MANFAAT PENULISAN

Adapun manfaat penulisan Karya Tulis Ilmiah ini sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Peneliti

Menjadikan acuan sekaligus memperdalam pengetahuan peneliti juga pembaca mengenai analisis faktor kepuasan pasien rawat jalan pada pemeriksaan *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

1.4.2 Bagi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan evaluasi mengenai analisis faktor kepuasan pasien rawat jalan pada pemeriksaan *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

1.4.3 Bagi Institusi D-III Teknik Radiologi Universitas Awal Bros

Dapat dimanfaatkan sebagai bahan diskusi dalam proses belajar mengajar mengenai analisis faktor kepuasan pasien rawat jalan pada pemeriksaan *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

1.4.4 Bagi Responden

Hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi dalam mengembangkan penelitian selanjutnya mengenai analisis faktor kepuasan pasien rawat jalan pada pemeriksaan *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.