

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu komponen terpenting dalam meningkatkan kualitas hidup seseorang adalah pelayanan kesehatan. Salah satu tolak ukur publik untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan adalah kualitas pelayanan. Untuk memberikan layanan yang efektif, penyedia layanan kesehatan harus berkomunikasi dengan pasien dengan baik (Puspita et al., 2023).

Komunikasi yang efektif antar tenaga kesehatan lainnya dapat membantu pasien mendapatkan layanan terbaik. Ini karena pasien atau tenaga kesehatan lainnya dapat bertukar informasi dan proses untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan berjalan lancar. Komunikasi yang efektif juga dapat membuat pasien dan tenaga kesehatan lainnya memiliki kesan yang baik satu sama lain, yang menghasilkan kepercayaan yang kuat (Firnanda et al., 2022).

Ketidakpuasan pasien sering disebabkan oleh komunikasi yang buruk antara karyawan dan pasien. Hal-hal seperti ini sering terjadi di layanan kesehatan, seperti ketika pasien mengeluhkan perilaku, sikap, perkataan yang diucapkan, ketidakpedulian, dan petugas yang tidak komunikatif. Pasien menjadi kurang puas dan beralih ke fasilitas kesehatan lain dengan layanan yang lebih puas (Jannah et al., 2017). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, pengukuran kepuasan pasien harus dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkelanjutan. (Sondari & Bambang Budi Raharjo, 2017).

Radiografer harus bisa memberikan arahan dengan bahasa yang jelas sehingga pasien tidak takut atau cemas selama pemeriksaan radiologi. Hal ini

meningkatkan kepercayaan pasien terhadap staf, menghindari masalah hukum, dan mendorong komunikasi yang lebih baik (Jannah et al., 2017).

Instalasi radiologi adalah bagian dari rumah sakit yang menyediakan layanan penunjang medis. Dibandingkan dengan pemeriksaan radiologi lainnya, rontgen thorax adalah jenis rontgen konvensional yang paling sering dilakukan di semua rumah sakit. Perawatan radiodiagnostik termasuk pemeriksaan radiologi konvensional yang bertujuan untuk menegakkan diagnosis dengan menggunakan radiasi pengion. Setelah rontgen thorax, semua prosedur medis, pemeriksaan, dan sebagainya harus dilakukan terlebih dahulu (Yusri, 2015).

Instruksi dan Penanganan pada pasien *thorax* meliputi intruksi pernapasan dan penjelasan posisi kepada pasien. Bantuan dan dukungan yang diberikan kepada pasien selama proses positioning sangatlah penting. Penopang lengan untuk menjaga lengan tetap terangkat tinggi untuk posisi lateral sangat penting bagi banyak pasien lanjut usia. Instruksi pernapasan sangat penting dalam radiografi *thorax* karena setiap pergerakan yang terjadi selama pemaparan mengakibatkan "kaburnya" gambar radiografi. Radiografi *thorax* harus diambil pada saat inspirasi penuh untuk menunjukkan paru-paru tampak mengembang penuh (Lampignano & Kendrick, 2018).

Hasil kualitas anatomi rontgen *torax* PA menggunakan intruksi inspirasi penuh pada radiograf lebih baik dibandingkan hasil tanpa intruksi inspirasi penuh. Pada pemeriksaan *thorax* PA tanpa menggunakan intruksi inspirasi penuh menunjukkan gambaran anatomi terlihat, namun padatan pada gambar kedua sinus sedikit tidak jelas dan costae pada diafragma juga tidak terlihat sepenuhnya (Puspita Sari et al., 2022).

Penelitian terdahulu seperti yang dilakukan pada tahun 2021 oleh Sindi Amelia menunjukkan bahwa 71% pasien di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau merasa puas dengan pemeriksaan kontras konvensional yang dilakukan karena komunikasi radiografer yang efektif. Penafsiran ini dianggap tepat. Menurut Marichatul Jannah dkk. (2017) terdapat korelasi sebesar 78,1% antara peningkatan kepuasan pasien dengan komunikasi yang baik. Tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Cilamaya terbukti memiliki korelasi yang baik ($r = 0,652$) dengan efektivitas komunikasi petugas kesehatan, menurut penelitian yang dilakukan pada tahun 2023 oleh Zulian Putri Puspita dkk

Rumah sakit pemerintah RSUD Arifin Achmad berfungsi sebagai rumah sakit rujukan untuk wilayah Riau. Karena banyak pasien yang datang dari berbagai daerah, waktu petugas menjadi kurang efektif untuk menjelaskan pemeriksaan pasien. Berdasarkan hasil wawancara dengan banyak pasien, sejumlah pasien menyatakan ketidakpuasannya terhadap gaya komunikasi petugas, tujuh dari mereka menyatakan bahwa mereka kurang puas dan sedikit kebingungan karena tidak dapat menjelaskan mengapa mereka diminta untuk melepas bra dan mengenakan pakaian saat pemeriksaan, dan empat orang lainnya menyatakan bahwa mereka puas dengan keramahan radiografer. Karena banyaknya pasien di Instalasi Radiologi dan keterbatasan waktu, penjelasan petugas mungkin tidak efektif. Berdasarkan survei yang dilakukan penulis pemeriksaan radiografi konvensional khususnya pada pemeriksaan radiografi *thorax* mencapai 2.484 pasien dalam tiga bulan terakhir.

Dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituliskan dalam bentuk Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Hubungan Komunikasi

Efektif Radiografer Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pemeriksaan Radiografi *Thorax* Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad”.

1.2. Rumusan Masalah

- 1.2.1. Bagaimana komunikasi efektif radiografer pada pemeriksaan radiografi *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad?
- 1.2.2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien pada pemeriksaan radiografi *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad?
- 1.2.3. Apakah terdapat hubungan komunikasi efektif Radiografer dengan kepuasan pasien pada pemeriksaan radiografi *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1.3.1. Untuk mengetahui gambaran komunikasi efektif radiografer pada pemeriksaan radiografi *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad.
- 1.3.2. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pada pemeriksaan radiografi *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad.
- 1.3.3. Untuk mengetahui hubungan komunikasi efektif Radiografer dengan tingkat kepuasan pasien pada pemeriksaan radiografi *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad.

1.4. Manfaat Penulisan

1.4.1. Bagi Penulis

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan penulis tentang radiodiagnostik, terutama tentang bagaimana radiografer berkomunikasi

dengan baik dengan pasien saat melakukan pemeriksaan radiografi thorax di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad.

1.4.2. Bagi Tempat Penelitian

Diharapkan dengan meningkatkan komunikasi antara radiografer dan pasien, penelitian ini akan menambah pengetahuan dan membantu rumah sakit. Hasilnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

1.4.3. Bagi Institusi D-III Teknik Radiologi Universitas Awal Bros

Diharapkan bisa memberi mahasiswa dan dosen di perpustakaan program studi D-III Teknik Radiologi Universitas Awal Bros lebih banyak pengetahuan dan menjadi sumber referensi bagi publik yang mempelajari topik-topik yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

1.4.4. Bagi Responden

Diharapkan hasil penelitian ini akan meningkatkan pengetahuan responden tentang bagaimana radiografer berkomunikasi dengan baik dengan pasien saat melakukan pemeriksaan radiografi thorax di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad.