

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD  
PROVINSI RIAU**

**KARYA TULIS ILMIAH**



**OLEH :**

**SYALSA BILLA PUTRI**  
**NIM 21002046**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III TEKNIK RADIOLOGI  
UNIVERSITAS AWAL BROS  
2024**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD  
PROVINSI RIAU**

**KARYA TULIS ILMIAH**

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



**OLEH :**

**SYALSA BILLA PUTRI**  
**NIM 21002046**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III TEKNIK RADIOLOGI  
UNIVERSITAS AWAL BROS  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah telah diperiksa oleh Tim Pembimbing Karya Tulis Ilmiah Program Studi Diploma III Teknik Radiologi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros dan disetujui untuk dilakukan sidang hasil.

JUDUL : GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU  
PENYUSUN : SYALSA BILLA PUTRI  
NIM : 21002046

Pekanbaru, 29 Mei 2024

Menyetujui,

Pembimbing I



(Aulia Annisa, M.Tr.ID)  
NIDN. 1014059304

Pembimbing II



(Abdul Zaky, M.Si)  
NIDN. 1012129001

Mengetahui,

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






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

## LEMBAR PERSETUJUAN

Proposal Karya Tulis Ilmiah telah diperiksa oleh Tim Penguji Sidang Proposal Karya Tulis Ilmiah Program Studi Diploma III Teknik Radiologi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros dan disetujui untuk melakukan penelitian.

**JUDUL** : GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU  
**PENYUSUN** : SYALSA BILLA PUTRI  
**NIM** : 21002046

Pekanbaru, 24 April 2024

- |                |   |  |
|----------------|---|--|
| 1. Penguji I   | : <u>Redha Okta Silfina, M.Tr.Kes</u><br>NIDN. 0514109301 | (  )  |
| 2. Penguji II  | : <u>Aulia Annisa, M.Tr.ID</u><br>NIDN. 1014059304        | (  )  |
| 3. Penguji III | : <u>Abdul Zaky, M.Si</u><br>NIDN. 1003098301             | (  ) |

Mengetahui,

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



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

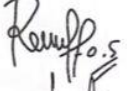


# LEMBAR KEASLIAN

## LEMBAR PERSETUJUAN

Proposal Karya Tulis Ilmiah telah diperiksa oleh Tim Penguji Sidang Proposal Karya Tulis Ilmiah Program Studi Diploma III Teknik Radiologi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros dan disetujui untuk melakukan penelitian.

**JUDUL** : GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU  
**PENYUSUN** : SYALSA BILLA PUTRI  
**NIM** : 21002046

Pekanbaru, 24 April 2024

- |                |   |   |
|----------------|---|---|
| 1. Penguji I   | : <u>Redha Okta Silfina, M.Tr.Kes</u><br>NIDN. 0514109301 | (  )   |
| 2. Penguji II  | : <u>Aulia Annisa, M.Tr.ID</u><br>NIDN. 1014059304        | (  )  |
| 3. Penguji III | : <u>Abdul Zaky, M.Si</u><br>NIDN. 1003098301             | (  ) |

Mengetahui,

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



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

# GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

SYALSA BILLA PUTRI<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>Universitas Awal Bros

Email : [Syalsabilaputri3@gmail.com](mailto:Syalsabilaputri3@gmail.com)

## ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan suatu target yang sering diterapkan dengan cara membandingkan hasil mutu pelayanan yang diterima dengan harapannya. Kepuasan pasien mengalami naik turun dalam beberapa bulan terakhir, dengan terjadinya naik turun jumlah pasien di Radiologi ini disebabkan oleh pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad juga kurang memadai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Jenis penelitian ini adalah analisis kuantitatif menggunakan metode Kano. Cara pengambilan sampel secara *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel 96 responden. Penelitian ini dilakukan dengan cara pengisian kuesioner oleh pasien kemudian dihitung jumlah / nilai masing-masing Kano dalam tiap-tiap atribut terhadap semua responden.

Hasil penelitian berdasarkan perhitungan menggunakan metode Kano didapatkan hasil yaitu bahwa atribut-atribut termasuk kategori *indifferent* (tidak berbeda): kategori dimana pelanggan acuh tak acuh terhadap fitur produk, dan tidak peduli apakah fitur tersebut ada atau tidak ada dan tidak membuat perbedaan nyata dalam reaksi kepuasan terhadap produk tersebut mendominasi jawaban setiap responden yang artinya responden bersifat acuh tak acuh dan netral terhadap pelayanan yang disediakan oleh pihak Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, dimana *tangible* memiliki 27%, *responsiveness* sebesar 27%, *empathy* sebesar 28%, *assurance* 30% dan *reability* sebesar 34%.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Pelayanan

**OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION WITH RADIOLOGY  
INSTALLATION SERVICES IN THE ARIFIN ACHMAD REGIONAL  
PUBLIC HOUSE OF RIAU PROVINCE**

**SYALSA BILLA PUTRI<sup>1)</sup>**

**<sup>1)</sup>Universitas Awal Bros**

Email: [Syalsabilaputri3@gmail.com](mailto:Syalsabilaputri3@gmail.com)

**ABSTRACT**

*Patient satisfaction is a target that is often implemented by comparing the results of the quality of service received with expectations. Patient satisfaction has fluctuated in patient satisfaction has fluctuated in recent months, with the rise and fall in the number of patients in Radiology caused by the inadequate services at the Radiology Installation of Arifin Achmad Hospital. In recent months, with the rise and fall in the number of patients in Radiology, this is due to the inadequate services at the Radiology Installation of Arifin Achmad Hospital. The aim of this research is to determine the description of patient satisfaction with services at the Radiology Installation of Arifin Achmad Hospital, Riau Province.*

*This type of research is quantitative analysis using the Kano method. The sampling method was random sampling with a sample size of 96 respondents. This research was carried out by filling out a questionnaire by the patient and then calculating the number/value of each Kano in each attribute for all respondents.*

*The results of research based on calculations using the Kano method show that the attributes are in the indifferent category (not different): a category where customers are indifferent to product features, and do not care whether these features are present or not and do not make a real difference in satisfaction reactions. regarding this product dominates the answers of each respondent, which means that respondents are indifferent and neutral towards the services provided by the Radiology Installation of Arifin Achmad Hospital, Riau Province, where tangible has 27%, respondents have 27%, empathy has 28%, assurance has 30% and reliability of 34%.*

**Keywords: Patient Satisfaction, Service**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### **Data Pribadi**

Nama : Syalsa Billa Putri  
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 01 Maret 2002  
Agama : Islam  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Anak Ke : 3 (Tiga)  
Status : Mahasiswi  
Nama Orang Tua  
Ayah : Syafrini (Alm)  
Ibu : Ros Mayaria  
Alamat : Perum Peputraraya Jalan Daru-daru Blok F2 No.612

### **Latar Belakang Pendidikan**

Tahun 2008 s/d 2014 : SDN 160 Pekanbaru (Berijazah)  
Tahun 2014 s/d 2017 : SMPN 34 Pekanbaru (Berijazah)  
Tahun 2017 s/d 2020 : SMK Hasanah Pekanbaru (Berijazah)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Sujud syukurku kusembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirMu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-cita saya.

Untuk karya yang sederhana ini, maka saya persembahkan untuk, Almarhum Papa saya tercinta dan Mama saya tercinta. Apa yang saya dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata bagi saya. Terima kasih atas segala dukungan kalian, baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah mama saya sehingga saya dapat menggapai cita-cita. Kelak cita-cita saya ini akan menjadi persembahan yang paling mulia untuk Papa dan Mama, dan semoga dapat membahagiakan kalian.

Teruntuk ayah saya yang telah menggantikan posisi Alm papa saya yang telah menjadi sosok ayah bagi saya dan kakak-kakak saya terimakasih telah berjasa di Karya Tulis Ilmiah ini, dan terimakasih sudah menemani mama ketika butuh pundak untuk bersandar.

Teruntuk Icu saya Muhammad Dunir, S.Ag.,M.Si atau bisa dikatakan paman saya adik dari papa saya tercinta terimakasih atas support dan doa nya yang selalu dipanjatkan untuk saya dan kakak-kakak saya, terimakasih karena icu sudah menjadi sosok ayah buat kami, terimakasih sudah menjadi icu terhebat kami. tak lupa terimakasih kepada tante saya Anggia Murni, S.Ag.,MM istri dari icu saya yang sudah mendukung saya dan keluarga selama ini, terimakasih sudah menjadi tante terhebat buat kami.

Teruntuk kakak saya Uci Andriani, S.Psi yang sudah berjasa membantu saya dalam menyelesaikan KTI ini dan mengarahkan saya agar cepat menyelesaikan KTI yg setiap harinya didesak biar cepat selesai, terimakasih atas dukungannya biar aku bisa mandiri menyelesaikan KTI ini dengan sabar dan penuh tangisan. Terimakasih banyak-banyak buat kakak ku yang selalu mau aku susahin, kelak susah mu itu menjadi kebahagiaan disaat adik bungsu mu ini lulus.

Teruntuk kakak ku Nur Puji Astuti, S.E yang telah berjasa juga karna mau aku suruh ngeprint kan proposal ku setiap harinya hehe dan sering memaki ku juga kalau aku banyak mau dan sering keluar” hihi. Makasih juga sudah mau jadi garda terdepan buat adik mungiel mu ini ya kakak ku.

Teruntuk ponaan ku mahreen almahira makasi ya sayangnya mami caca yang selalu bikin gemesh selalu ada aja tingkahnya yang bikin caca nya ketawa kadang emosi juga xixixi.

Teruntuk kedua abang ipar ku Budi siswandi, S.Ap dan Riko okto putrawan terimakasih atas jasa-jasa kalian juga karena selalu mensupport ku selama ini.

Kepada Mam Aulia Annisa dan Bapak Abdul Zaky selaku dosen pembimbing saya yang paling baik dan bijaksana, terimakasih karena sudah menjadi orang tua kedua saya di Kampus. Terimakasih atas bantuannya, nasehatnya, sabarnya, dan ilmunya yang selama ini dilimpahkan pada saya dengan rasa tulus dan ikhlas.

Teruntuk Sahabat-sahabat ku dan teman-teman sejawat ku Khairunnisa Putri Maulana, Regita Miyandini, Githa Aulia Zakyla, Berlian Febriana Putri, Stevi Dwi Putri, Nazwa Nessa, Iqbal am, Maudy Afriliza, Yofan Fernandes, Bang tengku, dan teman-teman yang lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih sudah banyak membantu saya dalam karya tulis ilmiah ini, serta selalu ada disaat saya butuh orang untuk mendengarkan keluh kesah saya, dan selalu memberikan dukungan-dukungan yang tiada henti, yang sudah mau saya reportkan dalam membantu saya dan selalu luangin waktu disaat kalian lagi sibuk-sibuknya sama urusan kalian masing-masing.

Untuk angkatan 2021 terkhusus Salwa, Adis, Zico, Rohit, teman-teman cerita terbaik ku, teman seperjuangan ku selama kuliah 3 tahun ini, teman keluh kesah disaat kuliah, walaupun kadang menyebalkan sedikit, tapi tanpa kalian masa kuliah ku akan menjadi biasa-biasa saja, maaf jika banyak salah dengan maaf yang tak terucap. Terimakasih atas support kalian yang luar biasa sehingga aku bisa menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

Terakhir, untuk diri ku sendiri, terimakasih sudah menyelesaikan karya tulis ilmiah ini, terimakasih sudah berjuang sejauh ini, terimakasih sudah kuat dengan tubuh yang lemah ini, terimakasih sudah sampai dititik sekarang, proud of me.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Saya sangat berharap para pembaca dan pengguna informasi dari karya tulis ilmiah ini bersedia memberi sumbang kritik dan saran berupa amplop beserta isinya, bingkisan, parcel, dan semacamnya sebagai upaya perbaikan di masa datang. Akhir kata, semoga karya tulis ini bisa berguna bagi nusa dan bangsa di masa mendatang.

## 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 **“Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau”**

Karya Tulis Ilmiah ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Teknik Radiologi Fakultas Kesehatan Universitas Awal Bros. Meskipun penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar Proposal ini sesuai dengan yang diharapkan, akan tetapi karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman penulis, penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan Proposal 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. Dr. Ennimay, S.Kp.,M.Kes selaku Rektor Universitas Awal Bros
2. Bd.Aminah Aatina Adhyatma,S.SiT.,M.Keb Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros.
3. Shelly Angella, M.Tr.Kes selaku Ketua Prodi DIII Teknik Radiologi Universitas Awal Bros.
4. Aulia Annisa ,M.Tr.ID selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini
5. Abdul Zaky, M.Si selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Segenap Dosen Program Studi Diploma III Teknik Radiologi Universitas Awal Bros, yang telah memberikan dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
7. Kedua orang tua yang banyak memberikan dorongan dan dukungan berupa moril maupun materi, kakak saya maupun saudara-saudara saya yang telah memberikan dukungan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan

dengan baik.

8. Semua rekan – rekan dan teman seperjuangan khususnya Program Studi Diploma III Teknik Radiologi Universitas Awal Bros Angkatan 2021.
9. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulisan Karya Tulis Ilmiah ini yang dapat peneliti sampaikan satu persatu, terimakasih banyak atas semuanya.

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

Pekanbaru, 31 Mei 2024

Syalsa Billa Putri

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATA .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Rumusan masalah . .....	5
1.3.Tujuan Penelitian .....	5
1.4.Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1. Rumah Sakit.....	7
2.2. Pelayanan Radiologi.....	11
2.3. Kepuasan Pasien.....	12
2.4. Kerangka Teori.....	16
2.5. Penelitian Terkait .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	19
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian .....	19
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	21
3.4. Kerangka Konsep .....	21
3.5. Instrumen Penelitian.....	22
3.6. Metode Pengumpulan Data .....	23
3.7. Metode Pengolahan Data .....	23
3.8. Metode Analisis Data.....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>27</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	27
4.1.1. Deskriptif Jenis Kelamin Responden Penelitian .....	28
4.1.2. Deskriptif Umur Responden Penelitian.....	28

4.1.3. Deskriptif Hasil Uji Metode Kano .....	29
4.2.Pembahasan.....	35
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>39</b>
5.1. Kesimpulan.....	39
5.2. Saran.....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

2.1. Penelitian Terkait .....	17
4.1. Deskriptif Jenis Kelamin Responden Penelitian .....	28
4.2. Deskriptif Umur Responden Penelitian.....	28
4.3. Evaluasi Kano.....	30
4.4. Hasil Kano.....	32

## DAFTAR BAGAN

Skema I. Kerangka Teori .....	16
Skema II. Kerangka Konsep.....	22



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Kano.....	34
----------------------------	----

## DAFTAR SINGKATAN

CR	: Computer Radiography
USG	: Ultrasonografi
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
RATER	: Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuisisioner
- Lampiran 2 : Surat Survey Awal
- Lampiran 3 : Surat Balasan Survey
- Lampiran 4 : Izin pengambilan Data
- Lampiran 5 : Permohonan Etik
- Lampiran 6 : Surat Etik
- Lampiran 7 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8 : Lembar Konsul Pembimbing 1
- Lampiran 9 : Lembar Konsul Pembimbing 2
- Lampiran 10 : Lembar Menonton Seminar Proposal
- Lampiran 11 : Rumus Hasil Olahan Data Metode Kano
- Lampiran 12 : Dokumentasi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar belakang**

Kesehatan merupakan bagian dari kebutuhan pokok masyarakat yang sangat penting sebagai penunjang aktifitas sehari-hari. Kebutuhan, tuntutan serta harapan masyarakat akan kualitas Kesehatan akan semakin meningkat seiring dengan tingginya taraf hidup masyarakat (Wulandari, 2018). Keadaan ini mengharuskan penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa Kesehatan (Meilasari, dkk 2018).

Kepuasan pasien adalah perasaan senang dengan hasil pelayanan yang didapat karena pelayanan yang didapatkan sesuai atau melebihi harapan atau pemikiran seorang pasien. Menurut Satrianegara, (2014) kepuasan pasien adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam, pelayanan yang dievaluasi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan, misalnya salah satu jenis pelayanan dari serangkaian pelayanan rawat jalan atau rawat inap, semua jenis pelayanan yang diberikan untuk menyembuhkan seorang pasien sampai dengan sistem pelayanan secara menyeluruh didalam Rumah Sakit.

Kepuasan dari pasien merupakan wujud dari bagian suatu mutu pelayanan, karena upaya dari pelayanan haruslah dapat memberikan sebuah kepuasan dan tidak hanya semata-mata hanya kesembuhan belaka. Penilaian kepuasan pasien penting diketahui karena berhubungan dengan pemasaran rumah sakit. Pasien yang merasakan puas akan memberitahukan informasi tersebut pada

teman, keluarga maupun tetangganya. Iklan dari mulut ke mulut akan menarik pasien baru yang dapat memberikan keuntungan bagi rumah sakit. Pasien yang merasa puas juga akan datang lagi, baik untuk kontrol penyakit sebelumnya ataupun membutuhkan pelayanan yang lain (Ulfa, 2018).

Menurut Permenkes RI No. 30 Tahun 2019, Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan serta gawat darurat. Rumah sakit umum adalah suatu tempat yang memberi pelayanan kesehatan kepada semua bidang dan jenis penyakit. Sedangkan rumah sakit pemerintah adalah unit pelaksanaan teknis dari instansi pemerintah yang tugas pokok dan fungsinya dibidang kesehatan ataupun instansi pemerintah lainnya (Permenkes, 2019). Keberhasilan sebuah rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya hasil dari mutu pelayanan yang berkualitas. Agar hal ini dapat terwujud, sebuah rumah sakit sebaiknya dikelola secara profesional oleh sumber daya manusia yang berkompeten serta tersedianya sarana prasarana yang mendukung. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pada pasien adalah kualitas pelayanan yang baik (Rahmiati & Femesvari, 2020).

Kualitas diartikan sebagai “Tingkat baik buruknya sesuatu”. Segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan dan juga keinginan dari pelanggan (*meeting the needs of customers*) disebut dengan kualitas. Kualitas pelayanan sendiri juga merupakan sesuatu yang bersifat abstrak dan tidak bisa dilihat namun dapat dirasakan (Listiyono, 2015). Menurut Goesth dan Davis yang telah dikutip oleh Tjiptono. Kualitas yaitu suatu kondisi dinamis yang

berhubungan dengan produk, jasa, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi atau pun melebihi harapan (Tjiptono, 2011). Kepuasan pasien akan menciptakan hubungan harmonis antara institusi pemberi layanan dengan pelanggannya, menciptakan suatu rekomendasi dari mulut ke mulut sehingga terciptanya minat kunjungan ulang. Hal ini tentu akan menguntungkan bagi rumah sakit (Rahmiati & Femesvari, 2020). Untuk mencapai kepuasan tersebut perlu diselenggarakannya pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai lima dimensi kualitas, yaitu responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan mutu), tangible (sarana-prasarana), empathy (kepedulian) serta reliability (kehandalan) (Rahmiati & Femesvari, 2020).

Salah satu dari sekian banyak sarana yang mampu memberikan pelayanan jasa kesehatan di rumah sakit yaitu instalasi radiologi. Radiologi merupakan hal penting dalam praktek kedokteran sehari-hari untuk menunjang diagnosa, perawatan atau rencana perawatan serta evaluasi maupun kontrol ( Elvina, 2018). Radiologi adalah suatu ilmu kedokteran yang umumnya digunakan untuk melihat bagian tubuh manusia secara rinci melalui suatu pancaran atau radiasi dari gelombang elektromagnetik maupun dari gelombang mekanik. Pemeriksaan yang dilakukan pada radiologi memungkinkan suatu penyakit dapat terdeteksi pada tahap awal sehingga nantinya akan meningkatkan keberhasilan dari pengobatan yang diberikan terhadap pasien. Jenis pemeriksaan ini dapat dilakukan dengan menggunakan peralatan pencitraan diagnostik yang perkembangannya sangat dipengaruhi oleh kemajuan dari ilmu fisika, kimia, biologi serta teknologi elektronika dan juga komputer. Meskipun radiologi termasuk komponen utama dari diagnosa, namun radiologi juga

sangat berperan dalam tindakan terapi intervensi seperti biopsi dari beberapa pengobatan lainnya meliputi recanalization (menghilangkan penyumbatan dalam pembuluh darah) atau *lysis* (pengurangan gejala suatu penyakit akut secara bertahap), (Kartawiguna & Gergiana, 2011)

Permasalahan diatas di dukung dengan penelitian terdahulu yaitu menurut hayati,dkk (2013) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis. Kualitas pelayanan yang bermutu dan efektif di suatu rumah sakit meliputi pelayanan yang nyaman, petugas yang ramah, komunikasi dokter dengan pasien yang baik, kualitas dan kuantitas peralatan medis yang memadai, kualitas lingkungan klinik yang baik dan biaya perawatan yang terjangkau sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas cenderung akan memberikan referensi yang baik kepada orang lain atas suatu kualitas pelayanan yang diterimanya.

Berdasarkan prasurvey yang dilakukan oleh penulis didapatkan jumlah pasien dalam tiga bulan terakhir mengalami penurunan.

Berdasarkan studi pendahuluan, dapat dilihat bahwa jumlah pasien instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau mengalami naik turun dalam beberapa bulan terakhir, mulai dari bulan desember dengan jumlah pasien 2404, sementara di bulan januari jumlah pasien radiologi meningkat menjadi 2591, dan pada bulan februari jumlah pasien kembali menurun dengan jumlah 2449. Dengan terjadinya naik turun jumlah pasien di radiologi ini disebabkan pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau kurang memadai dikarenakan akses pelayanan yang sangat padat dan sumber daya

manusia yang kurang memadai sehingga banyak pasien yang mengeluh mulai dari jam operasional yang tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan, adapun fasilitas di RSUD Arifin Achmad tersebut juga kurang memadai sehingga pasien banyak dirujuk ke rumah sakit lain yang mempunyai fasilitas yang dibutuhkan pasien. Banyak juga sebagian pasien yang merasakan pelayanan di RSUD Arifin Achmad tersebut kurang baik karena ada beberapa radiografer atau karyawan yang merespon pasien kurang ramah sehingga pasien kurang nyaman dengan pelayanannya, namun ada juga sebagian pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Berdasarkan latar belakang dan uraian di atas peneliti bermaksud melakukan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan pasien mengenai pelayanan di Instalasi RSUD Arifin Achmad. Dengan judul "**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**" Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Mengetahui bagaimana kepuasan pasien di instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.



#### 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

a. Bagi Peneliti

Menambah wawasan mengenai hubungan kualitas pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan pasien di instalasi Radiologi Rumah Sakit dan pengetahuan penulis mengenai mengenai dan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi.

b. Bagi Institusi

Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan referensi kepustakaan untuk menambah pengetahuan, meningkatkan *performance* dan kualitas pendidikan.

c. Bagi Keilmuan

Dapat diaplikasikan dan menjadi bahan ilmu untuk mengembangkan pengetahuan tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Radiologi.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

Menurut Permenkes RI No. 30 Tahun 2019, Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan serta gawat darurat. Rumah sakit umum adalah suatu tempat yang memberi pelayanan kesehatan kepada semua bidang dan jenis penyakit. Sedangkan rumah sakit pemerintah adalah unit pelaksanaan teknis dari instansi pemerintah yang tugas pokok dan fungsinya dibidang kesehatan ataupun instansi pemerintah lainnya (Permenkes, 2019).

Keberhasilan sebuah rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya hasil dari mutu pelayanan yang berkualitas. Agar hal ini dapat terwujud, sebuah rumah sakit sebaiknya dikelola secara profesional oleh sumber daya manusia yang berkompeten serta tersedianya sarana prasarana yang mendukung. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pada pasien adalah kualitas pelayanan yang baik (Rahmiati & Femesvari, 2020).

Rumah Sakit sebagai lembaga di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya Rumah Sakit merupakan lembaga yang mempunyai fungsi sosial, namun dengan munculnya rumah sakit swasta maka rumah sakit semakin dikenal sebagai industri yang mempunyai fungsi sosial. Bidang pelayanan kesehatan bertumpu pada pengelolaan badan usaha dengan

mengembangkan manajemen yang lebih baik. Pada saat yang sama, terjadi persaingan antar rumah sakit sejenis, baik pemerintah maupun swasta, yang berlomba-lomba menarik konsumen agar menggunakan layanannya.

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU RI No. 44, 2009). Rumah Sakit diklasifikasikan menjadi Rumah Sakit kelas A, B,C,D (Permenkes RI No.56, 2014).

Pengaturan penyelenggaraan Rumah Sakit bertujuan (UU RI No. 44, 2009) yaitu sebagai berikut:

- a. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.
- b. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit.
- c. Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit.
- d. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit, dan rumah sakit.

Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Rumah Sakit mempunyai fungsi yaitu (UU RI No. 44, 2009) yaitu sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan

kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.

- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Rumah Sakit diklarifikasikan menjadi Rumah Sakit kelas A,B,C,D (Permenkes RI No.56, 2014):

- a. Rumah Sakit Umum Kelas A

Rumah Sakit Umum Kelas A harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) Pelayanan Medik Spesialis Dasar, 5 (lima) Pelayanan Spesialis Penunjang Medik, 12 (dua belas) Pelayanan Medik Spesialis Lain dan 13 (tiga belas) Pelayanan Medik Sub Spesialis.

- b. Rumah Sakit Umum Kelas B

Rumah Sakit Umum Kelas B harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) Pelayanan Medik Spesialis Dasar, 4 (empat) Pelayanan Spesialis Penunjang Medik, 8 (delapan) Pelayanan Medik Spesialis Lainnya dan 2 (dua) Pelayanan Medik Subspesialis Dasar.

- c. Rumah Sakit Umum Kelas C

Rumah Sakit Umum Kelas C harus mempunyai fasilitas dan kemampuan

pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) Pelayanan Medik Spesialis Dasar dan 4 (empat) Pelayanan Spesialis Penunjang Medik.

d. Rumah Sakit Umum Kelas D

Rumah Sakit Umum Kelas D harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 2 (dua) Pelayanan Medik Spesialis Dasar.

### **2.1.1 Profil RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau**

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau merupakan rumah sakit kelas B pendidikan, yang mempunyai tugas dan fungsi mencakup upaya pelayanan kesehatan perorangan, pusat rujukan kesehatan di wilayah Provinsi Riau dengan pelayanan paripurna yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dan pembina rumah sakit kabupaten/kota seprovinsi Riau serta merupakan tempat pendidikan mahasiswa fakultas kedokteran Universitas Riau dan Institusi pendidikan kesehatan lainnya. Rumah sakit ini menjadi tempat rujukan pelayanan kesehatan berupa rujukan medik maupun teknologi bidang kesehatan masyarakat Provinsi Riau sehingga untuk jumlah pasien yang datang ke radiologi relatif banyak. Sehingga Rumah Sakit ini harus selalu menjaga dan meningkatkan mutu pelayanannya (Profil RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, 2012).

### **2.2 Pelayanan Radiologi**

Pelayanan bidang radiologi merupakan pelayanan penunjang kesehatan juga perlu menjaga dan meningkatkan mutu pelayanannya. Pelayanan radiologi sebagai bagian yang terintegrasi dari pelayanan kesehatan secara menyeluruh merupakan

bagian dari amanat undang- undang nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan. Menurut Hamawati, dkk (2018) semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan maka pelayanan radiologi sudah selayaknya memberikan pelayanan yang berkualitas. Sesuai keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1014/MENKES/SK/XI/2008 tentang standar pelayanan Radiologi Diagnostik di Sarana Pelayanan Kesehatan yang bertujuan tercapainya standarisasi pelayanan radiologi diagnostik di seluruh Indonesia sesuai dengan jenis dan kelas sarana pelayanan kesehatan.

Pelayanan Instalasi Radiologi merupakan bagian integral dari pelayanan penunjang medik di rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan diagnostik meliputi pelayanan X-ray konvensional, penggunaan Computer Radiografi (CR), Mammografi, Panoramic, Dental, serta pelayanan Imajing Diagnostik yaitu Ultra Sonografi (USG). Pemanfaatan radiasi pengion dan non pengion ini dipandang perlu mendapatkan perhatian khusus oleh pelayanan radiologi memiliki peranan yang sangat besar dalam menunjang diagnosa suatu penyakit. Selain dirasakan manfaatnya dalam pengoperasian peralatan radiologi menggunakan zat radioaktif atau sumber Radiasi Pengion lainnya memiliki resiko yang cukup berbahaya baik terhadap pekerja yang ada di radiologi yang kontak langsung dengan sumber radiasi, pasien, maupun lingkungan dengan demikian pelayanan radiologi harus dikelola oleh tenaga radiografer yang profesional dalam bidang radiologi demi menjaga dari efek radiasi dalam upaya peningkatan pelayanan penunjang diagnosa penyakit (Hasmawati, dkk, 2018).

## **2.3 Kepuasan Pasien**

### **2.3.1 Definisi Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah perasaan senang dengan hasil pelayanan yang didapat karena pelayanan yang didapatkan sesuai atau melebihi harapan atau pemikiran seorang pasien. Menurut Satrianegara (2014) kepuasan pasien adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam, pelayanan yang dievaluasi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan, misalnya salah satu jenis pelayanan dari serangkaian pelayanan rawat jalan atau rawat inap, semua jenis pelayanan yang diberikan untuk menyembuhkan seorang pasien sampai dengan sistem pelayanan secara menyeluruh didalam Rumah Sakit.

Kepuasan dari pasien merupakan wujud dari bagian suatu mutu pelayanan, karena upaya dari pelayanan haruslah dapat memberikan sebuah kepuasan dan tidak hanya semata-mata hanya kesembuhan belaka. Penilaian kepuasan pasien penting diketahui karena berhubungan dengan pemasaran rumah sakit. Pasien yang merasakan puas akan memberitahukan informasi tersebut pada teman, keluarga maupun tetangganya. Iklan dari mulut ke mulut akan menarik pasien baru yang dapat memberikan keuntungan bagi rumah sakit. Pasien yang merasa puas juga akan datang lagi, baik untuk kontrol penyakit sebelumnya ataupun membutuhkan pelayanan yang lain (Ulfa, 2018).

Kepuasan pasien akan menciptakan hubungan harmonis antara institusi pemberi layanan dengan pelanggannya, menciptakan suatu rekomendasi dari mulut ke mulut sehingga terciptanya minat kunjungan ulang. Hal ini tentu akan menguntungkan bagi rumah sakit (Rahmiati & Femesvari, 2020). Untuk

mencapai kepuasan tersebut perlu diselenggarakannya pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai lima dimensi kualitas, yaitu responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan mutu), tangible (sarana-prasarana), empathy (kepedulian) serta reliability (kehandalan) (Rahmiati & Femesvari, 2020).

### **2.3.2 Aspek Kepuasan Pasien**

Penilaian pasien terhadap pelayanan bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari radiografer yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan radiologi.

Aspek-aspek kepuasan pasien yaitu :

- a. Keistimewaan, yaitu dimana pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh radiografer selama proses pelayanan.
- b. Kesesuaian, yaitu sejauhmana pelayanan yang diberikan radiografer sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga.
- c. Keajegan dalam memberikan pelayanan, artinya pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten.
- d. Estetika, estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan

Selain itu terdapat dua aspek kepuasan pasien yaitu :

- e. Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik profesi.  
Meliputi: hubungan perawat dengan pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis,



efektivitas pelayanan dan keamanan tindakan.

- f. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Meliputi: ketersediaan, kewajaran, kesinambungan, penerimaan, keterjangkauan, efisiensi, dan mutu pelayanan kesehatan (Hadi, 2017).

### **2.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Kartika, dkk (2017), adalah kualitas komunikasi radiografer terhadap pasien, menurut Dian dkk (2020), adalah variabel responsiveness, empathy dan assurance, dan menurut Midel, dkk (2018) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah kinerja petugas kesehatan dan waktu tunggu. sebaiknya bagi instalasi radiologi dapat memperbaiki kualitas pelayanan dari segi komunikasi petugas kesehatan, sarana dan prasarana dan waktu pelayanan guna tercapainya standar pelayanan minimal kepuasan pasien yang sudah ditetapkan oleh Permenkes RI No. 129 tahun 2008.

Menurut Nursalam (2015) konsep kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur yang dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy, reliability*), yaitu:

- a. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap. Dalam hal ini sebagai petugas kesehatan harus tanggap terhadap keluhan pasien, serta berusaha menjelaskan kepada pasien dengan singkat, jelas, dan mudah dipahami untuk mengatasi keluhannya.

b. Jaminan (*assurance*)

Jaminan adalah kepastian dalam setiap bentuk pelayanan yang diberikan. Hal ini termasuk rasa aman dan kenyamanan pasien karena adanya kepercayaan terhadap petugas kesehatan yang memiliki kompetensi dan ketrampilan yang tepat dalam memberikan pelayanan.

c. Bukti fisik (*tangible*)

Bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, dan kemampuan serta penampilan dari petugas kesehatan.

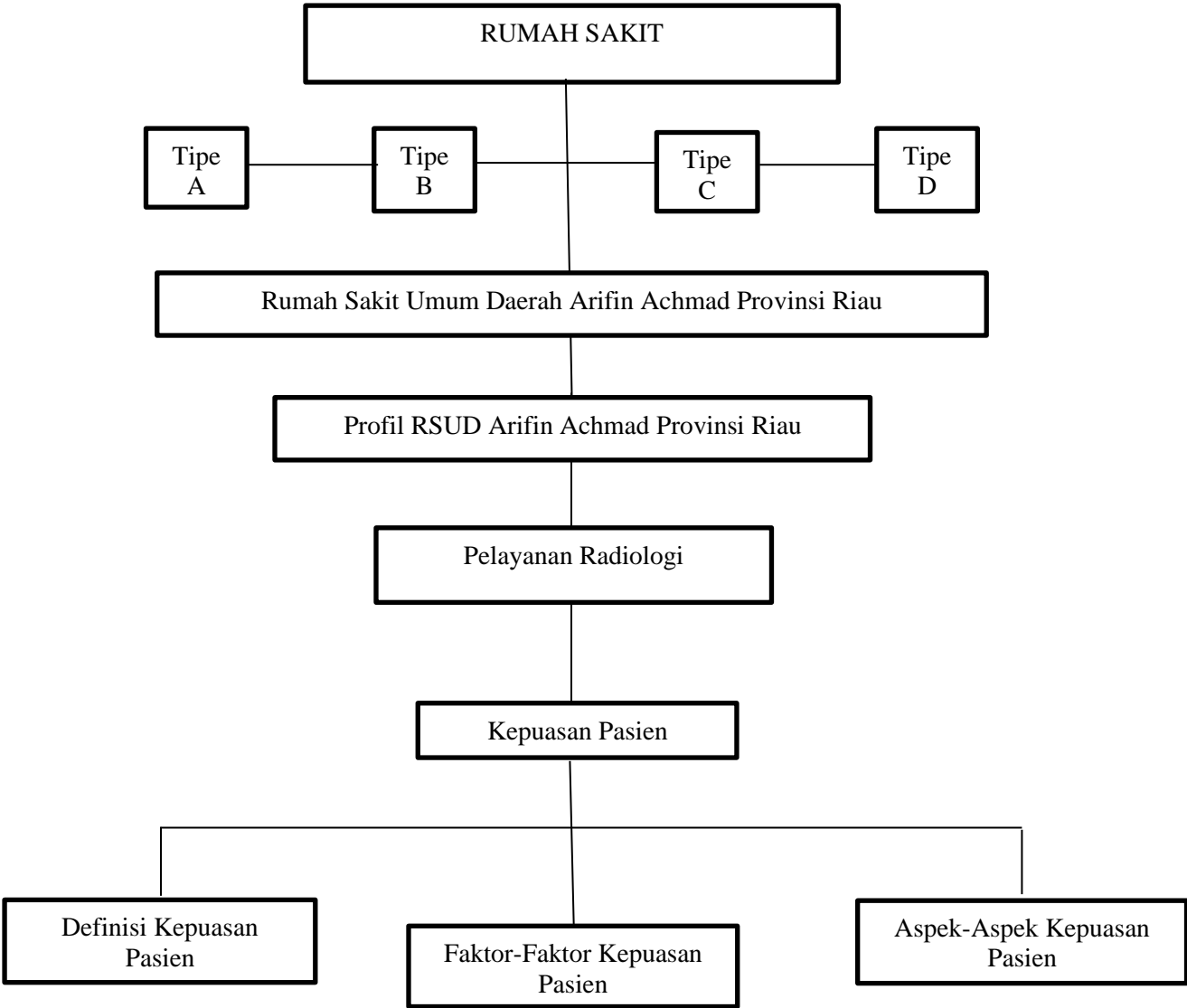
d. Empati (*empathy*)

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu sikap perhatian, kepedulian, pengertian dalam memahami masalah atau keluhan klien, berusaha untuk mengatasi keluhan tersebut sehingga klien merasa puas.

e. Keandalan (*reliability*)

Keandalan artinya dalam memberikan pelayanan, diharapkan setiap petugas memiliki pengetahuan, keahlian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan.

2.4 Kerangka Teori



## 2.5 Penelitian Terkait

NO	JUDUL	NAMA PENELITIAN	METODE PENELITIAN	HASIL
1	Tingkat kepuasan pasien dewasa pada pelayanan radiografi panoramik di instalasi radiologi rumah sakit gigi dan mulut maranatha	Meilasari, 2018	Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif analik dengan menggunakan metode survei	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien dewasa pada pelayanan radiografi panoramik di instalasi radiologi rumah sakit gigi dan mulut maranatha Bandung dengan menggunakan kuisisioner
2	Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi radiologi rumah sakit ibnu sina makasar	Alifyah alza adawiya latuconsina,dkk (2023)	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan tipe deskriptif analitik, dengan pendekatan <i>cross sectional</i> dimana variabel independen faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, sedangkan variabel dependennya adalah pelayanan di instalasi	Hasil dari penelitian ini ialah menjelaskan faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan di instansi radiologi rumah sakit Ibnu Sina Makasar.

			radiologi	
3	Hubungan mutu pelayanan radiologi diagnostik dengan kepuasan pasien di instalasi radiologi RSUD Dr. H. Abdul Moelek Provinsi Lampung Tahun 2017	Dian utama pratiwi putri,dkk (2020)	Jenis penelitian kuantitatif dengan <i>cross sectional</i> , Teknik pengambilan sampel <i>accidental sampling</i> . Alat ukur penelitian menggunakan kuesioner dengan wawancara	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan radiologi diagnostik dengan kepuasan pasien di instansi radiologi RSUD Dr. H. Abdul Moelek Provinsi Lampung, semakin tinggi mutu pelayan radiologi maka semakin tinggi pula kepuasan pasien di instansi radiologi RSUD Dr.H. Abdul Moelek Provinsi Lampun, begitu juga sebaliknya
4	Analisis mutu pelayanan radiologi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi radiologi rumah sakit x	Kus endah aryati, Tayubi hariyanto (2020)	Penelitian ini menggunakan rancangan observasional analitik yang dilakukan dengan metode <i>cross sectional</i>	Hasil penelitian ialah terdapat pengaruh antara mutu pelayanan radiologi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instansi radiologi rumah sakit x.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk tipe penelitian kuantitatif dalam bentuk deskriptif yaitu untuk menjelaskan tentang penelitian atau fenomena secara detail dan rinci berdasarkan fakta yang ada. Fungsinya untuk mencari suatu gambaran yang berfungsi untuk mencari tau tentang seberapa besar kepuasan pasien secara garis besar. Untuk mengetahui hasil dari deskriptif ini menggunakan metode kuantitatif hasilnya didapatkan dari penelitian yang dinarasikan melalui kuisisioner. Dengan cara melakukan survey kepada pasien dan menyebarkan kuesioner tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, di dalam kuesioner terdapat 15 pertanyaan fungsional dan disfungsional dari faktor kepuasan pasien.

#### **3.2 Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **3.2.1 Populasi Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien di Instalasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Populasi merupakan sejumlah orang yang dianggap representasi pasien di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad. Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien dalam 1 bulan 2400 orang pasien rawat jalan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

### 3.2.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi yang harus memiliki ciri-ciri yang dimiliki oleh populasi, atau satu bagian dari populasi yang dipilih mewakili populasi tersebut. Sampel pada penelitian ini ialah pasien radiologi RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru, Riau.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *Purposive sampling* yaitu sampel yang memiliki ciri-ciri tertentu

Kriteria inklusi:

1. Pasien rawat jalan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang sudah berulang kali melakukan pemeriksaan.
2. Pasien yang terdaftar untuk melakukan pemeriksaan radiologi

Kriteria eksklusi:

1. Pasien yang tidak bersedia mengisi kuisisioner
2. Pasien rawat inap di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
3. Radiografer
4. Pasien anak-anak

Dalam penelitian ini digunakan perhitungan sampel menurut

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n: ukuran sampel

N: ukuran populasi

e: kelonggaran ketidak telitian atau derajat toleransi

Berikut adalah perhitungan sampel dengan rumus Slovin:

$$n = \frac{2400}{1 + (2400 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{2400}{25}$$

$$n = 96$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka diperoleh jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 orang.

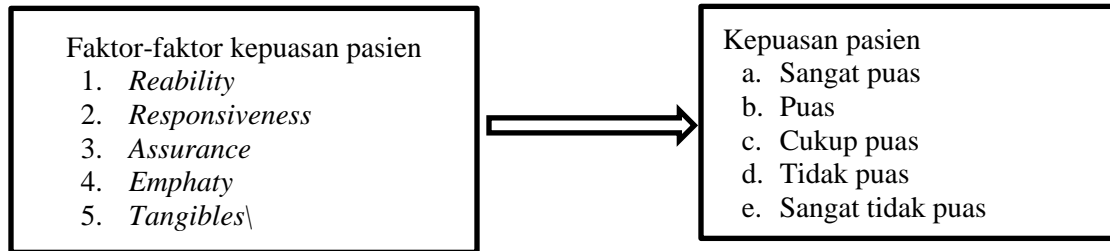
### **3.3.Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Ahmad Kota Pekanbaru, Riau, penelitian ini akan dilakukan pada bulan Mei 2024.



### 3.4. Kerangka Konsep

Pada penelitian ini menggunakan lima faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad provinsi Riau.



### 3.5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam melakukan kegiatannya untuk mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah.

Data penelitian yang diambil kepada pasien melalui kuesioner dan dokumentasi.

#### 3.4.1 Kuesioner

Angket atau kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pernyataan kepada responden untuk menjawab “kuesioner dijawab oleh pasien Intalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang terdiri dari 96 pasien sebagai sampel penelitian

#### 3.4.2 Kamera

Dalam penelitian ini, kamera digunakan sebagai alat instrumen untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk mendukung penelitian ini. Kamera akan digunakan untuk mengambil gambar dan video yang relevan

dengan topik penelitian ini, sehingga dapat memperkuat analisis dan temuan dalam penelitian.

### **3.4.3 Alat tulis**

Alat tulis (seperti ballpoint, penghapus), Digunakan untuk mengisi formulir penelitian.

## **3.6. Pengumpulan data**

### **3.5.1. Data Primer**

#### 1. Observasi

Observasi merupakan metode penelitian untuk mengukur tindakan dan proses individu dalam sebuah peristiwa yang diamati. Dengan melakukan pengamatan dan pencatatan pada responden.

#### 2. Pengumpulan data lapangan

Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuisisioner kepada pasien yang berada di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi tersebut dilakukan untuk mencari data dan informasi melalui jurnal ilmiah dan juga melalui pengambilan gambar menggunakan kuisisioner, kamera, dan alat tulis sebagai bahan bukti penelitian.

### **3.5.2. Data Sekunder**

Data sekunder berupa artikel, berbagai sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian serta laporan-laporan terdahulu.

### **3.7. Metode Pengolahan Data**

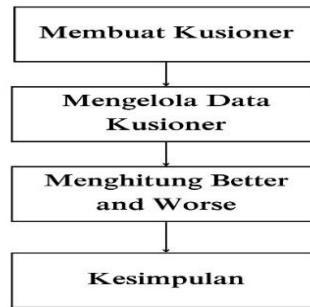
Berikut tahap pengolahan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Memeriksa (*editing*) adalah memeriksa kembali semua data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner untuk mengecek apakah setiap kuesioner telah diisi sesuai dengan petunjuk sebelumnya.
2. Pengkodean (*coding*) adalah memberi tanda code terhadap pertanyaan-pertanyaan yang telah diajukan, hal ini bertujuan untuk mempermudah waktu mengadakan tabulasi dan analisis.
3. Tabulasi data (*tabulating*) adalah membuat tabel jika masalah editing dan coding telah selesai.

### **3.8. Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dengan *Metode Kano*. Penelitian ini menggunakan metode model kano yang dikembangkan oleh Prof. Noriaki Kano adalah model yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari kepuasan pasien yang diterima oleh pasien berdasarkan seberapa baik kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Radiologi. Proses analisis data dilakukan dengan bantuan microsoft excel (Hasan, 2022).

Langkah-langkah analisis metode kano:



Cara menghitung Better and Worse:

$$\text{Better} = \frac{A+O}{A+O+M+I}$$

$$\text{Worse} = \frac{O+M}{A+O+M+I \times (-1)}$$

Keterangan :

Better : koefisien tingkat kepuasan berkisar antara 0 sampai engan 1, semakin dekat dengan nilai 1 maka semakin mempengaruhi kepuasan pelanggan, sebaliknya jika nilai mendekati ke 0 maka dikatakan tidak begitu mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Worse : jika nilai semakin mendekati angka -1 maka pengaruh terhadap kekecewaan pelanggan semakin kuat, sebaliknya jika nilai 0 maka tidak mempengaruhi kekecewaan pelanggan. Tanda minus yang disimpan di depan koefisien tingkat kekecewaan pelanggan adalah untuk menegaskan pengaruh negatif dari kepuasan pelanggan pada kualitas pelayanan yang tidak dipenuhi.

Adapun kategori model kano yaitu:

A: *attractive* (menarik): ketidakhadiran atribut ini tidak menyebabkan ketidakpuasan karena mereka tidak diharapkan oleh pelanggan.

O: *one dimensional* (satu dimensi): berisi tentang tingkat kepuasan pelanggan yang diinginkan oleh mereka.

M: *must be* (keharusan): keharusan atau kebutuhan dari pelanggan menjadi tidak puas apabila kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah atau tidak dapat memenuhi kebutuhan dasar.

I: *indifferent* (tidak berbeda): kategori dimana pelanggan acuh tak acuh terhadap fitur produk, dan tidak peduli apakah fitur tersebut ada atau tidak ada dan tidak membuat perbedaan nyata dalam reaksi kepuasan terhadap produk tersebut.

R: *reverse* (bertentangan): kategori dimana fitur dari produk ini tidak hanya tidak diinginkan oleh pelanggan, namun bahkan pelanggan mengharapkan sebaliknya.

Q: *questionable* (dipertanyakan): merupakan kategori dimana biasanya jawaban tidak termasuk dalam kategori ini.

Hasil dari pengolahan data tersebut digambarkan atau dideskripsikan secara faktual dan digali melalui pengamatan yang terjadi di lapangan. setelah didapatkan hasil dari penelitian ini data disimpulkan dan ditarik dinarasikan dalam bentuk deskriptif yaitu untuk menjelaskan tentang penelitian atau fenomena secara detail dan rinci berdasarkan fakta yang ada. Fungsinya untuk mencari suatu gambaran yang berfungsi untuk mencari tau tentang seberapa besar kepuasan pasien secara garis besar. Dari rumusan masalah yang dicari yaitu bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Untuk mengetahui hasil dari deskriptif ini menggunakan metode kuantitatif hasilnya didapatkan dari penelitian yang dinarasikan melalui kuisioner.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Hasil Penelitian

Telah dilakukan penelitian yaitu tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, data penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada 96 orang responden yang dijadikan sampel yaitu pasien di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang melakukan pemeriksaan radiologi. Dari lembaran kuesioner kepuasan yang disebarakan kepada responden maka dapat diperoleh hasil perhitungan yang dijelaskan dibawah ini

Berdasarkan pengambilan data diperoleh responden sejumlah 96 orang pasien instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dengan gambaran sebagai berikut:

##### 4.1.1. Deskriptif Jenis Kelamin Responden

Pada tabel 4.1. dibawah ini dijelaskan bahwa terdapat jumlah responden sebanyak 96 orang yang terdiri dari pria dan wanita yang akan dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 4.1.**  
**Deskriptif Jenis Kelamin Responden Penelitian**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	53	55,2%
Wanita	43	44,8%
Total	96 orang	100%

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin responden di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau terdapat pasien pria berjumlah 53 orang dengan presentase 55,2% dan pasien perempuan berjumlah 43 orang dengan persentase sebesar 44,8%.

#### 4.1.2. Deskriptif Umur Responden

Pada tabel 4.2. dibawah ini terdapat 96 orang responden dengan umur yang berbeda-beda, umur setiap responden dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 4.2.**  
**Deskriptif Umur Responden Penelitian**

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
12-25 tahun	17	17,71
26-45 tahun	59	61,45
46-60 tahun	20	20,84
Total	96 orang	100%

Berdasarkan tabel diatas, bahwa menurut Departemen Kesehatan RI (2009) rentang usia terbagi atas tiga tahap yaitu remaja yaitu mulai dari umur 12-25 tahun, dewasa dari umur 26 – 45 tahun, serta lansia mulai dari umur 46-60 tahun. Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden penelitian ini didominasi oleh pasien / responden dewasa yaitu sebanyak 59 orang dengan persentase sebesar 61,45%.

#### 4.1.3. Deskriptif Hasil Uji Metode Kano

Metodelogi pada penelitian ini ialah untuk mendefenisikan kekuatan dan kelemahan dari kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi Radiologi RSUD Arifin Acmad Provinsi Riau dengan menggunakan skala serta mengkategorikan kekuatan dan kelemahan ini dengan menggunakan metode KANO. Jadi, pasien

dievaluasi mengenai kepuasan terhadap pelayanan Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dengan menggunakan Skala Likert, yang mewakili berbagai sikap seperti berikut: sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.

Pada bagian ini, untuk setiap atribut kepuasan pasien, tanggapan pasien diukur dengan dua pertanyaan, pertama adalah fungsional dan yang kedua yaitu disfungsional. Akibatnya, persyaratan-persyaratan kepuasan pasien diukur dengan total dari pertanyaan dengan model KANO. Sebagai contoh, pengukuran kepuasan pasien terhadap layanan informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan atribut sesuai dengan model KANO. Pengelolaan data dengan dengan analisis KANO dilakukan dengan tahapan-tahapan yang harus dilakukan sebagai berikut:

- a. Klasifikasi atribut berdasarkan model KANO

Untuk mengklasifikasikan atribut / kategori KANO tiap responden, maka digunakan tabel 4.3 evaluasi KANO pada tabel berikut:

**Tabel 4.3**  
**Evaluasi Kano**

Kepuasan pasien		Disfungsional				
		1	2	3	4	5
		Suka	Mengharap	Netral	Toleransi	Tidak suka
Fungsio nal	1. Suka	Q	A	A	A	O
	2. Mengharap	R	I	I	I	M
	3. Netral	R	I	I	I	M
	4. Toleransi	R	I	I	I	M
	5. Tidak suka	R	R	R	R	Q

**Keterangan :**

Q : Questionable (Diragukan)

R : Reverse (Kemunduran)



A : Attractive (Menarik)

I : Indifferent (Netral)

O : One Dimensional (Satu Ukuran)

M : Must be (Keharusan)

- b. Menghitung jumlah / nilai masing-masing KANO dalam tiap-tiap atribut terhadap semua responden.
- c. Kemudian setelah didapatkan jumlah / nilai kategori KANO setiap atribut pada semua responden yaitu menentukan kategori KANO tiap atribut dengan menggunakan Blauth's Formula (Walde, 1993) sebagai berikut:
  1. Jika jumlah (one dimensional + attractive + must be) > jumlah nilai (indifferent + reverse + questionable), maka grade diperoleh dari nilai yang paling maksimum dari (one dimensional, attractive, must be).
  2. Jika jumlah nilai (one dimensional + attractive + must be) < jumlah (indifferent + reverse + questionable), maka grade diperoleh dari nilai yang paling maksimum dari ( indifferent, reverse, questionable).
  3. Jika jumlah nilai (one dimensional + attractive + must be) = jumlah nilai (indifferent + reverse + questionable), maka grade diperoleh yang paling maksimum diantara semua kategori KANO yaitu (one dimensional, attractive, must be, indifferent, reverse, questionable).

Atribut netral (Indifferent) adalah ada atau tidaknya atribut tertentu sama sekali tidak akan berpengaruh pada kepuasan pasien. Atribut-atribut yang dimaksud biasanya merupakan atribut pelengkap yang tidak diperhatikan oleh pasien. Diragukan (Questionable) merupakan adanya kesalahpahaman pasien

atau kesalahan intrepretasi dalam mengikuti survey menyebabkan kesalahan dalam survey tersebut, respon yang diberikan pasien akan atribut tertentu dapat menimbulkan kontradiksi yang masih bisa dipertanyakan. Atribut kualitas yang kuat diutarakan kemungkinan salah pertanyaan, oleh karena itu, sebuah kesalahpahaman antara peneliti dan orang yang diwawancarai atau memberi jawaban yang salah. Pada tahap ketiga, tingkat prioritas yang diinginkan oleh pasien untuk layanan yang dipersyaratkan menarik (attractive) akan ditentukan dalam tahap sebelumnya dan dieksplorasi serta penilaian kompetitif harus dibuat.

#### 4.1.4. Analisa Diagram Kano

Berdasarkan penilaian jawaban responden dengan diagram kano, maka diketahui interpretasinya seperti tabel 4.4 berikut:

**Tabel 4.4.  
Hasil Kano**

No	A	O	M	R	I	Q	O+A+M	I+R+Q	TOTAL	GRADE
1	38	18	25	0	14	1	81	15	96	A
2	13	19	32	0	30	2	64	32	96	M
3	10	17	33	0	35	1	60	36	96	I
4	18	21	26	1	28	2	65	31	96	I
5	23	19	28	0	25	1	70	26	96	M
6	17	17	22	9	24	7	56	40	96	I
7	18	29	20	0	28	1	67	29	96	O
8	17	24	31	0	22	2	72	24	96	M
9	18	23	24	0	31	0	65	31	96	I
10	21	20	24	0	29	2	65	31	96	I
11	17	19	28	0	32	0	64	32	96	I
12	15	21	34	1	24	1	70	26	96	M
13	22	25	16	0	32	1	63	33	96	I
14	14	17	29	0	34	2	60	36	96	I
15	19	16	28	0	32	1	63	33	96	I

Berdasarkan hasil olahan data diatas, dapat di jelaskan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau bergantung kepada beberapa faktor yang membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang disediakan baik itu pelayanan yang diberikan berbentuk fisik maupun non fisik. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa kategori dari pengelolaan data metode Kano yang digunakan didapatkan dua (2) pengelompokan mengenai kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yaitu 1) kelompok / kategori *indifferent* (tidak berbeda): kategori dimana pelanggan acuh tak acuh terhadap fitur produk, dan tidak peduli apakah fitur tersebut ada atau tidak ada dan tidak membuat perbedaan nyata dalam reaksi kepuasan terhadap produk tersebut. Dari beberapa pertanyaan diatas dapat dilihat bahwa dari beberapa atribut pernyataan didominasi dengan kategori *Indeffenrent*. Faktor-faktor yang termasuk kategori ini bisa dikatakan hampir menyeleuruh baik *tangible*, *respondesivvenes*, *empthy*, *assurance*, dan *reability*.

kelompok / kategori Must Be (M) yaitu atribut yang termasuk kedalam kategori masih dianggap perlu oleh pasien karena pasien menjadi tidak puas apabila kinerja dari atribut yang bersangkutan rendah. Tetapi kepuasan pasien tidak akan meningkat jauh diatas netral meskipun kinerja atribut tersebut tinggi.

Must be merupakan pernyataan kurang dari kepuasan tetapi lebih positif dari netral. faktor-faktor yang termasuk dalam kategori ini adalah kemampuan petugas radiologi untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, sikap petugas radiologi terhadap pasien, petugas radiologi yang bersifat cuek membuat pasien merasa kesal, pelayanan yang diberikan petugas radiologi terhadap pasien tanpa memandang status

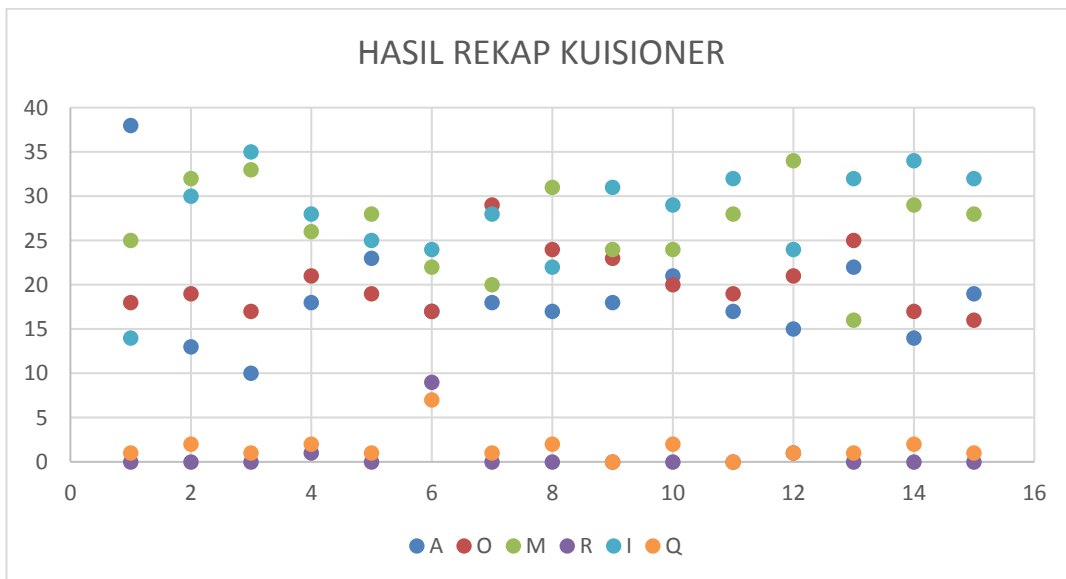
sosial, sikap petugas radiologi terhadap pasien, informasi pelayanan yang diberikan petugas radiologi sebelum melakukan pemeriksaan radiologi, komunikasi petugas radiologi selama melakukan pemeriksaan yang diberikan kepada pasien, keterampilan petugas radiologi dalam bekerja, pelayanan yang diberikan instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad dan ketepatan waktu dalam pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil rekap kuisioner terdapat diagram pada gambar 1 berikut:

**GAMBAR 1.**

**Rekap Hasil Kuisioner Pasien Instalasi Radiologi RSUD**

**Arifin Achmad Provinsi Riau**



Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa *Indefferent* (I) lebih mendominasi hasil penelitian ini, dan merupakan sebuah keharusan, ditingkatkan maupun dipertahankan serta membuat pelatihan atau pembinaan dalam rangka meningkatkan kinerja tenaga kesehatan agar pasien merasa puas dengan pelayanan

yang disediakan oleh Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau terhadap atribut-atribut yang mempengaruhi kinerja pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan hasil presentase uji kano terdapat pada tabel 4.5. berikut:

**Tabel 4.5.**  
**Persentase Hasil Uji Kano**

	A	O	M	R	I	Q
TANGIBLE	21%	19%	32%	0%	27%	1%
RESPON	20%	20%	26%	3%	27%	3%
EMPATY	18%	26%	26%	0%	28%	1%
ASURANCE	18%	21%	30%	0%	30%	1%
REABILITY	19%	20%	25%	0%	34%	1%

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kategori *indifferent* (tidak berbeda): kategori dimana pelanggan acuh tak acuh terhadap fitur produk, dan tidak peduli apakah fitur tersebut ada atau tidak ada dan tidak membuat perbedaan nyata dalam reaksi kepuasan terhadap produk tersebut mendominasi jawaban setiap responden yang artinya responden bersifat acuh tak acuh dan netral terhadap pelayanan yang disediakan oleh pihak Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, dimana tangible memiliki 27%, respondensiveness sebesar 27%, empty sebesar 28%, assurance 30% dan reability sebesar 34%.

#### 4.2. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dilakukan dengan metode Kano didapatkan bahwa kepuasan pasien dalam kategori kategori *indifferent* (tidak berbeda):

kategori dimana pelanggan acuh tak acuh terhadap fitur produk, dan tidak peduli apakah fitur tersebut ada atau tidak ada dan tidak membuat perbedaan nyata dalam reaksi kepuasan terhadap produk tersebut.

Yang artinya kepuasan pasien akan terwujud jika faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut dapat dipenuhi oleh pihak Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad yaitu seperti daya tanggap (*responsiveness*) seperti kemampuan petugas radiologi untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien dan sikap petugas radiologi terhadap pasien.

Sementara itu untuk faktor selanjutnya yaitu jaminan (*Assurance*) yang baik juga akan memberikan kepuasan kepada pasien yaitu seperti sikap petugas radiologi terhadap pasien, informasi pelayanan yang diberikan petugas radiologi sebelum melakukan pemeriksaan radiologi, komunikasi petugas radiologi selama melakukan pemeriksaan yang diberikan kepada pasien, serta keterampilan petugas radiologi dalam bekerja.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau bukan hanya mengenai pelayanan yang diperoleh melainkan Bukti Fisik (*tangible*) juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien seperti bagaimana kebersihan, kerapian, serta kenyamanan di ruangan Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, serta fasilitas yang diperoleh pasien di ruang tunggu Instalasi Radiologi juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Faktor selanjutnya yaitu Empati (*empathy*) dimana petugas kesehatan harus sigap memberikan pelayanan yang terbaik ketika pasien sedang membutuhkan bantuan,

serta keandalan (*reability*) petugas kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien yaitu seperti prosedur penerimaan pasien serta ketepatan waktu dalam pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat lima faktor yang telah dijelaskan diatas harus ada, serta harus lebih ditingkatkan lagi oleh pihak Instalasi Radiologi ataupun dipertahankan kualitas pelayanannya agar pasien yang berobat di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan dan termasuk dalam kategori *indifferent* (I).

Berdasarkan uraian diatas, di dukung dengan penelitian terdahulu yaitu menurut hayati,dkk (2013) mengatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis. Kualitas pelayanan yang bermutu dan efektif di suatu rumah sakit meliputi pelayanan yang nyaman, petugas yang ramah, komunikasi dokter dengan pasien yang baik, kualitas dan kuantitas peralatan medis yang memadai, kualitas lingkungan klinik yang baik dan biaya perawatan yang terjangkau sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas cenderung akan memberikan referensi yang baik kepada orang lain atas suatu kualitas pelayanan yang diterimanya.

Menurut penelitian Meilasari, dkk (2018) mengatakan bahwa kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan yang semakin banyak dipakai sebagai alat ukur yang dipercaya untuk menilai keberhasilan penyelenggara pelayanan kesehatan yang baik dan pada akhirnya dapat meningkatkan kesehatan masyarakat. Dalam penelitiannya didapatkan hasil bahwa responden merasa puas dengan dimensi *Reability* (kehandalan) dengan skor 95,25%, *assurance*

(jaminan ) engan skor 94,6%, *tangible* (penampilan) dengan skor 100%, *emphaty* (empati) sebesar 100%, serta *responsiveness* (ketanggapan ) memiliki skor 100%.

Sementara menurut penelitian Aryati Dan Hariyanto (2020) mengatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Mutu pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istila kualitas pelayanan "RATER" yaitu *Reability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengumpulan, pengelolaan data analisa data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa atribut-atribut yang termasuk kategori kategori *indifferent* (tidak berbeda): kategori dimana pelanggan acuh tak acuh terhadap fitur produk, dan tidak peduli apakah fitur tersebut ada atau tidak ada dan tidak membuat perbedaan nyata dalam reaksi kepuasan terhadap produk tersebut. dimana *tangible* memiliki 27%, *responsiveness* sebesar 27%, *empathy* sebesar 28%, *assurance* 30% dan *reability* sebesar 34%.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian diatas diharapkan pihak Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dapat meningkatkan kinerja atribut pelayanannya berdasarkan harapan dari pasien, dan penelitian ini dapat dilanjutkan dengan menganalisa faktor-faktor penyebab diragukannya kinerja atribut pelayanan yang penting, sehingga peningkatan pelayanan Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dapat dikedepankan sebagai sector publik yang memberi kepuasan terhadap pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryati, K.E. & Hariyanto, T. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Radiologi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X. *Health Care Media. Vol. 4 (2). p-ISSN: 2089-4228, e-ISSN: 2721-6993.*
- Akbar, F., Manurung, K., Ketaren, O., & Tarigan, F. L. (2022). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RADIOLOGI RUMAH SAKIT TK II PUTRI HIJAU MEDAN TAHUN 2021. *PREPOTIF: JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT, 6(1), 621-632.*
- Akbar, F., Zulfendri, Z., Manurung, K., Ketaren, O., & Tarigan, F. L. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Radiologi Rumah Sakit Putri Hijau Medan.
- Efendi, A. S. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi Rsud Tengku Rafi'an Siak Sri Indrapura. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia, 4(1).*
- Hasan, R. & Zaki, A. (2022). Analisis Atribut Kualitas Pelayanan Pasien Di Puskesmas Harapan Raya. *Journal Of Stikes Awal Bros Pekanbaru. Vo. 3 (1). 34-43.*
- Hayati K, Hakim RF, E MJ.2018 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Radiologi Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Unsyiah.
- Hasnawati, dkk.(2019) Evaluation of Patient Satisfaction With Pharmacist Service in The Pharmacy Room of Purwokerto Timur I Public Health Center. *Acta Pharm Indones.*
- Hidayati, Aulia Nur, dkk, 2014, Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang
- Jannah, M., Manurung, D., & Miranti, D. (2016). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD BENDAN KOTA PEKALONGAN. *RadX: Jurnal Ilmiah Radiologi, 1(1)*
- Kartawiguna, Georgina. (2011). *Radiologi Kedokteran Nuklir & Radioterapi*

- Kartawiguna dan Gergiana. 2011. Radiologi Kedokteran Nuklir & Radioterapi.  
Jakarta : Graha Ilmu.
- Kementrian kesehatan RI. profil kesehatan indonesia tahun 2019.
- Latuconsina, A. A.A., Syahril, E., Juhamran, R.P., Latief, S. & Arifuddin, A.T.S.  
(2023). Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Radiologi  
Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. *Fakumi medical Journal. Vol.3 (9). 2808-  
9146.*
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr.  
Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B.
- Meilasari, W., Suwindere, W., Polli, H. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Dewasa Pada  
Pelayanan Radiologi Panoramik Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Gigi Dan  
Mulut Maranatha. *Jurnal Padjadjar. Vol. 2 (2)2: 87-94.*
- Nursalam. (2015). Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan  
Profesional Edisi 5. Jakarta. Salemba Medika
- Pelayanan, H. M., Diagnostik, R., Kepuasan, D., Di, P., Radiologi, I., Moeloek, H. A., Utama,  
D., Putri, P., Erwin, T., & Rahmania, I. (2020). *Hubungan Mutu Pelayanan Radiologi  
Diagnostik Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi RSUD Dr. H. Abdul  
Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2017 (Vol. 1).*
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008.  
Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: 2008.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30: 2019.
- Permenkes RI. (2019) Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 31 Tahun 2019
- Pratiwi, dan Susanto. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien  
Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan  
Tengah. *Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah  
Sakit.*
- Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan  
Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit

- Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13-21.
- Sarwono, J. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Graha Ilmu.
- Satrianegara, M. Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.)). Penerbit Alfabeta.
- Suwartono. (2014). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*. In E. Risanto (Ed.), *ANDI Yogyakarta*.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif*. Bandung: ALFABETA
- Ulfa, S. (2018). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Putri Hijau Medan*. Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Direktorat Pascasarjana Universitas Sari Mutiara.
- UU RI No. 44 Tahun 2009.
- UU RI No. 56 Tahun 2014.
- UU RI No. 23 Tahun 1992.
- Wardani. (2017). *Analisa Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Mutu Pelayanan Kesehatan Setelah Terakreditasi Paripurna Versi KARS 2012*. *Jurnal Wiyata*, Vol. 4 No. 1 Tahun 2017.

**Lampiran 1: Kuisisioner**

**IDENTITAS DIRI RESPONDEN**

Nama/Inisial :  
Usia :  
Jenis Kelamin :  
Pekerjaan :

---

**PETUNJUK Pengerjaan**

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Perkenalkan saya Syalsa Billa Putri mahasiswa Program Studi Diploma III Teknik Radiologi Universitas Awal Bros Pekanbaru. Saat ini saya sedang melakukan penelitian terkait untuk tugas akhir dengan subjek pasien Intalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Untuk itu mohon kesediaan waktunya untuk mengisi skala ini sesuai dengan kondisi yang sedang dialami, Jawaban anda tidak akan dinilai benar atau salah, semua jawaban dianggap benar. Bacalah petunjuk pengisian skala sebelum mengerjakan. Data dalam penelitian ini hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Terimakasih atas kesediaan, yang telah membantu saya.

Hormat saya, Syalsa billa putri

---

**PETUNJUK PENGISIAN SKALA**

- a. Bacalah pernyataan dengan seksama
- b. Isilah semua nomor dengan memilih satu diantara empat alternatif jawaban dengan memberikan tanda (√) pada kolom yang telah disediakan (jangan sampai ada nomor yang dikosongkan).

Respon jawaban berupa:  
SP (Sangat Puas )  
P (Puas)  
CP (Cukup Puas)  
TP (Tidak Puas)  
STP (Sangat Tidak Puas).

Contoh :

NO	Pertanyaan	SP	P	C P	TP	STP
1.	Saya tidak bisa terima dihina orang lain tentang penampilan saya.	√				

Keterangan: Artinya anda merasa pernyataan diatas sesuai dengan diri anda yang sebenarnya

TTD

---

## KUISSIONER

NO	PERTANYAAN FUNGSIONAL	SP	P	CP	TP	STP
	<b><i>Tangibles (Bukti Fisik)</i></b>					
1.	Bagaimana pendapat saudara mengenai kebersihan, kerapian, kenyamanan di ruangan instalasi radiologi?					
2.	Bagaimana pendapat saudara mengenai fasilitas WC yang bersih dan nyaman di instalasi radiologi?					
3.	Bagaimana pendapat saudara mengenai fasilitas ruang tunggu yang ada di instalasi radiologi?					
	<b><i>Responsiveness ( Daya Tanggap)</i></b>					
4.	Bagaimana pendapat saudara mengenai kemampuan petugas radiologi untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan saudara? Contohnya ketidaktepatan waktu pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas					
5.	Bagaimana pendapat saudara mengenai sikap petugas radiologi dalam melayani saudara dalam berbagai situasi?					
6.	Bagaimana menurut saudara mengenai petugas radiologi yang bersifat cuek membuat anda merasa kesal?					
	<b><i>Emphaty (Kepedulian)</i></b>					
7.	Bagaimana pendapat saudara mengenai kesiapan tenaga kesehatan pada saat saudara membutuhkan?					

8.	Bagaimana pendapat saudara mengenai pelayanan yang diberikan petugas radiologi terhadap pasien tanpa memandang status sosial?					
9.	Bagaimana pendapat saudara mengenai sikap petugas radiologi terhadap anda sebagai pasien?					
	<b>Assurance (Jaminan)</b>					
10.	Bagaimana pendapat saudara mengenai informasi pelayanan yang diberikan petugas radiologi sebelum melakukan pemeriksaan radiologi?					
11.	Bagaimana pendapat saudara mengenai komunikasi petugas radiologi selama melakukan pemeriksaan yang diberikan kepada saudara?					
12.	Bagaimana pendapat saudara mengenai keterampilan petugas radiologi dalam bekerja?					
	<b>Reability (Kehandalan)</b>					
13.	Bagaimana pendapat saudara mengenai prosedur penerimaan pasien di instalasi Radiologi?					
14.	Bagaimana pendapat saudara mengenai pelayanan yang diberikan instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad?					
15.	Bagaimana pendapat saudara mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang ditetapkan?					

NO	PERTANYAAN DIFUNGSIONAL	SP	P	CP	TP	STP
	<b><i>Tangibles (Bukti Fisik)</i></b>					
1.	Bagaimana pendapat saudara jika kebersihan, kerapian, kenyamanan di ruangan instalasi radiologi tidak baik?					
2.	Bagaimana pendapat saudara mengenai fasilitas WC jika tidak bersih dan nyaman di instalasi radiologi?					
3.	Bagaimana pendapat saudara mengenai fasilitas ruang tunggu yang tidak memadai ada di instalasi radiologi?					
	<b><i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i></b>					
4.	Bagaimana pendapat saudara mengenai kemampuan petugas radiologi yang tidak cepat dalam menangani keluhan saudara?					
5.	Bagaimana pendapat saudara jika sikap petugas radiologi kurang menyenangkan dalam melayani saudara dalam berbagai situasi?					
6.	Bagaimana menurut saudara jika petugas radiologi bersifat cuek dalam membantu anda?					
	<b><i>Empathy (Kepedulian)</i></b>					
7.	Bagaimana pendapat saudara jika kesigapan tenaga kesehatan tidak sesuai dengan keinginan anda?					
8.	Bagaimana pendapat saudara jika pelayanan yang diberikan petugas radiologi terhadap saudara membedakan antara pasien bpjs dengan pasien umum?					
9.	Bagaimana pendapat saudara jika sikap petugas radiologi kurang baik terhadap anda sebagai pasien?					



	<b>Assurance (Jaminan)</b>					
10.	Bagaimana pendapat saudara jika informasi pelayanan yang diberikan petugas radiologi sebelum melakukan pemeriksaan tidak lengkap?					
11.	Bagaimana pendapat saudara jika komunikasi petugas radiologi selama melakukan pemeriksaan kurang komunikatif?					
12.	Bagaimana pendapat saudara jika keterampilan petugas radiologi dalam bekerja tidak sesuai dengan standar kesehatan?					
	<b>Reability (Kehandalan)</b>					
13.	Bagaimana pendapat saudara jika prosedur penerimaan pasien di instalasi Radiologi banyak aturannya?					
14.	Bagaimana pendapat saudara jika pelayanan yang diberikan instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad tidak sesuai dengan etika pelayanan kesehatan?					
15.	Bagaimana pendapat saudara jika pelayanan kesehatan tidak sesuai jadwal yang telah ditentukan?					

TERIMA KASIH☺

Lampiran 2: Surat permohonan survey awal



**UNIVERSITAS AWAL BROS**

*A Spirit of Caring*

*A Vision of Excellence*

Pekanbaru, Jl. Karya Bakti, No 8 Simp. BPG 28141  
Telp (0761) 8409763/ 082276268786  
Batam, Jl. Abulyatama, 29464  
Telp. (0778) 4805007/ 085760085061  
Website: univawalbros.ac.id | Email : univawalbros@gmail.com

No : 131 /UAB1.01.3.3/U/KPS/02.24  
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 Universitas Awal Bros Tahun Ajaran 2023/2024, 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 : Syalsa Billa Putri  
Nim : 21002046  
Dengan Judul : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

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


Pekanbaru, 05 Februari 2024  
Ka. Prodi Diploma III Teknik Radiologi  
Universitas Awal Bros




*Syalsa, M.Tr.Kes*  
NIM. 1022099201

Tembusan :  
1. Arsip

### Lampiran 3: Izin Pengambilan Data

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



Pekanbaru, 19 Februari 2024

Nomor : 072/Diklit-Litbangpus/93  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : **Izin Pengambilan Data**

Kepada Yth : Kepala Instalasi Radiologi  
di  
Pekanbaru

Dengan Hormat

Menindaklanjuti surat dari Ka. Prodi Diploma III Teknik Radiologi Universitas Awal  
Bros Nomor : 131/UAB1.01.3.3/U/KPS/02.24 tanggal 05 Februari 2024 perihal Izin  
Pengambilan Data/Pra Riset bersama ini disampaikan bahwa RSUD Arifin Achmad dapat  
menerima mahasiswa/i:


Nama : Syalsa Billa Putri  
NIM : 21002046  
Program Studi : DIII. Teknik Radiologi

Untuk melakukan kegiatan Survey Awal/Pengambilan Data dengan Judul  
"Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin  
Achmad Provinsi Riau" dengan ketentuan sebagai berikut :


1. Tidak diperkenankan mengambil data dengan cara melakukan tindakan teknis/medis secara langsung kepada responden (pasien).
2. Pengambilan data tidak diperkenankan dengan cara memfoto, foto copy maupun menscaner data.
3. Tidak diperkenankan melakukan kegiatan selain pengambilan data
4. Izin pengambilan data berlaku selama 1 (satu) bulan terhitung dari tanggal terbitnya surat ini.
5. Pengambilan data hanya berlaku untuk data sekunder pasien

Untuk itu diminta kepada Bidang/Bagian, KJF/KSM, Instalasi dan Komite  
dilingkungan RSUD Arifin Achmad untuk dapat memberikan data dan informasi yang  
diperlukan oleh mahasiswa/i tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian disampaikan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

**DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD  
PROVINSI RIAU,**  
  
drg. Wan Fajriatul Mamnunah., Sp.KG  
Pembina-Tk.1  
Nip. 19780618 200903 2 001

## Lampiran 4: Permohonan Etik

 **UNIVERSITAS AWAL BROS**  
*A Spirit of Caring*  
*A Vision of Excellence*

Pekamburu, Jl. Karya Bakti, No 8 Simp. BPG 28141  
Telp. (0761) 8499768/ 082276268786  
Batam, JL. Abulyatama, 29464  
Telp. (0778) 4805007/ 085766085061  
Website: univawalbros.ac.id | Email: univawalbros@gmail.com

Nomor : 513/UABI.20/DL/KPS/05.24  
Lampiran : -  
Hal : **Permohonan Persetujuan Etik**

Yth. Ketua Komisi Etik Penelitian  
Universitas Awal Bros


Sehubungan dengan rencana penelitian yang akan dilaksanakan oleh :

Nama : Syalsa Billa Putri  
Program Studi : D III Teknik Radiologi  
Dengan Judul : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Pembimbing I : Aulia Annisa, M.Tr.ID  
Pembimbing II : Abdul Zaky, M.Si

Maka bersama ini kami mengajukan permohonan persetujuan etik sebagai salah satu syarat penelitian tersebut bisa dilakukan.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Pekamburu, 13 Mei 2024  
Ketua Program Studi  
  
(Shelly Angella, M.Tr.Kes)  
NIDN. 1022099201

Tembusan :  
1 Arsip

## Lampiran 5: Surat Etik



**UNIVERSITAS AWAL BROS FAKULTAS  
ILMU KESEHATAN KOMISI ETIK  
PENELITIAN KESEHATAN**

Pekanbaru, Jl.Karya Bakti,  
No 8 Simp. BPG 28141  
Batam, Jl.Abulyatama,  
Batam Kota 29464  
CP: 085272001583 Email :  
[kepkestikesabb@gmail.com](mailto:kepkestikesabb@gmail.com)

**REKOMENDASI  
PERSETUJUAN ETIK**

Nomor :  
0007/UAB1.20/SR/KEPK/05.  
24

**Dengan Ini Menyatakan Bahwa Protokol Dan Dokumen  
Yang Berhubungan Dengan Protokol Berikut  
Telah Mendapatkan Persetujuan Etik :**

<b>No Protokol</b>	UAB240007		
<b>Peneliti Utama</b>	Syalsa Billa Putri		
<b>Judul Penelitian</b>	Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau		
<b>Tempat Penelitian</b>	Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau		
<b>Masa Berlaku</b>	15 Mei 2024 - 15 Mei 2025		
<b>Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Awal Bros</b>	<b>Nama :</b> Eka Fitri Amir S.ST.,M.Keb	<b>Tanda Tangan:</b> 	<b>Tanggal:</b> 15 Mei 2024

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Laporan Akhir Setelah Penelitian Berakhir
2. Melaporkan Penyimpangan Dari Protokol Yang Disetujui
3. Mematuhi Semua Peraturan Yang Telah Ditetapkan

## Lampiran 6: Surat Izin Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI RIAU  
**RSUD ARIFIN ACHMAD**

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



Pekanbaru, 29 Mei 2024

Nomor : 071/Diklit-Litbangpus/100  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth : Kepala Instalasi Radiologi

di  
Pekanbaru

Dengan Hormat

Menindaklanjuti surat dari Ka. Prodi DIII. Teknik Radiologi Universitas Awal Bros, Nomor: 509/UAB1.01.3.3/U/KPS/05.24 tanggal 13 Mei 2024 perihal Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian/Riset bersama ini disampaikan bahwa mahasiswa/i dibawah ini:

Nama : Syalsa Billa Putri  
NIM : 21002046  
Program Studi : DIII. Teknik Radiologi

Berdasarkan persetujuan dari Bagian/Bidang, KJF/KSM, Instalasi dan Komite dilingkungan RSUD Arifin Achmad dapat diberikan Izin Penelitian dengan Judul "**Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau**" dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak diperkenankan melakukan tindakan menyimpang selama kegiatan penelitian berlangsung.
2. Tidak diperkenankan melakukan tindakan medis secara langsung kepada pasien.
3. Wajib menjalankan prosedur *informed consent* bagi penelitian yang bersubjek pasien (manusia).
4. Tidak diperkenankan melakukan kegiatan selain penelitian
5. Izin penelitian berlaku selama 3 (tiga) bulan terhitung dari tanggal terbitnya surat ini.

Untuk itu diminta kepada Bidang/Bagian, KJF/KSM, Instalasi dan Komite dilingkungan RSUD Arifin Achmad untuk dapat memfasilitasi kegiatan penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa/i tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian disampaikan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya

WAKIL DIREKTUR BIDANG UMUM,  
SDM DAN PENDIDIKAN,  
  
\* drg. YUS PRASTININGSIH, MM  
Pembina Tk.I / IV B  
Nip. 19720319 200012 2 002

Lampiran 7: Lembar konsul pembimbing I

LEMBAR KONSUL PEMBIMBING I

**LEMBAR KONSUL PEMBIMBING I**

Nama : Syalsa Billa Putri  
NIM : 21002046  
Judul KTI : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.  
Nama Pembimbing I : Aulia Annisa, M.Tr.ID

NO.	HARI/ TANGGAL	Materi Bimbingan	TTD
1	22 Januari 2024	Konsultasi judul	
2	29 Januari 2024	Pengajuan BAB I	
3	1 Februari 2024	Bimbingan revisi BAB I	
4	5 Februari 2024	Acc BAB I	
5	14 Februari 2024	Pengajuan BAB II dan III	
6	27 Februari 2024	Revisi BAB II dan III	
7	7 Maret 2024	revisi BAB III	
8	8 Maret 2024	ACC Seminar Proposal	
9	20 Mei 2024	Bimbingan BAB IV dan V	
10	24 Mei 2024	Revisi BAB IV dan V	
11	28 Mei 2024	Revisi BAB V	
12	29 Mei 2024	ACC KTI	

Pekanbaru, 29 Mei 2024

  
Aulia Annisa, M.Tr.ID  
NIDN 1014059304

**Lampiran 8: Lembar konsul pembimbing II**

**LEMBAR KONSUL PEMBIMBING II**

**LEMBAR KONSUL PEMBIMBING II**

Nama : Syalsa Billa Putri  
NIM : 21002046  
Judul KTI : Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.  
Nama Pembimbing I : Abdul Zaky, M.Si

NO.	HARI/ TANGGAL	Materi Bimbingan	TTD
1	23 Januari 2024	Konsultasi judul	
2	31 Januari 2024	Bimbingan BAB I	
3	5 Februari 2024	Revisi BAB I	
4	7 Februari 2024	ACC BAB I	
5	12 Februari 2024	Bimbingan BAB II dan III	
6	29 Februari 2024	Bimbingan Revisi BAB II dan III	
7	4 Maret 2024	revisi BAB III	
8	13 Maret 2024	ACC Proposal	
9	20 Mei 2024	Bimbingan BAB IV	
10	24 Mei 2024	Revisi BAB IV	
11	28 Mei 2024	Bimbingan BAB V	
12	29 Mei 2024	Revisi BAB V	
13	29 Mei 2024	ACC KTI	

Pekanbaru, Mei 2024








Abdul Zaky, M.Si  
NIDN 1003098301



**Lampiran 9: Lembar mengikuti Seminar Proposal**

**FORMULIR LEMBAR MENGIKUTI SEMINAR PROPOSAL  
PRODI D III TEKNIK RADIOLOGI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS AWAL BROS**

Nama mahasiswa : Syasa Bella Putri  
 Nim : 21002046  
 Program studi : DIII Teknik Radiologi  
 Judul kti : Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Anfin Achmad Provinsi Riau

No	Tanggal	Pemateri	Judul	Tanda Tangan Ketua Sidang
1	18 Maret 2024	Zahira Adillah Rojaf	Pengukuran kebocoran radian di ruangan konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Bangkinang	
2	19 Maret 2024	Rachis Chairunnisa Fachrillah Nugroho	Uji kesesuaian batas cahaya polimeter pada peralatan kontrol mutu di Instalasi Radiologi RSUD Anfin Achmad Provinsi Riau	
3	21 Maret 2024	Muhammad Zico Endru	Perbandingan hasil radiografi LS proyeksi AP sumbu dengan waktu fleksi dan ekstensi pada kelas LSP di RSUD Anfin Achmad Provinsi Riau	
4	25 Maret 2024	Rahit Gasputra Candra	Prosedur pemeriksaan radiografi abdomen akut per pasien dengan pacu jenis ostrovis di instalasi radiologi RSUD Anfin Achmad Provinsi Riau	
5	3 April 2024	Mariaha Cory Adnyanta Pandiangan	Tingkat kepuasan pasien di Instalasi radiologi umum RSUD PNC	

Pekanbaru, 2024  
Mengetahui,

Pembimbing I

  
\_\_\_\_\_

Pembimbing II

  
\_\_\_\_\_

Lampiran 10: Rumus Tabel Evaluasi Kano

Evaluasi Kano

Kepuasan pasien		Disfungsional				
		1	2	3	4	5
		Suka	Mengharap	Netral	Toleransi	Tidak suka
Fungsional	1. Suka	Q	A	A	A	O
	2. Mengharap	R	I	I	I	M
	3. Netral	R	I	I	I	M
	4. Toleransi	R	I	I	I	M
	5. Tidak suka	R	R	R	R	Q

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	I	I	M	M	A	O	M	M	M	M	M	M	I	M	I
2	O	O	I	I	O	I	A	A	I	A	I	I	O	A	A
3	A	M	I	A	I	M	M	A	I	I	M	M	A	M	I
4	I	I	I	I	A	I	M	M	I	A	M	M	I	O	M
5	A	O	A	A	M	I	M	A	M	I	O	A	A	A	I
6	A	I	I	A	M	O	I	I	M	A	M	A	A	I	I
7	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
8	M	M	O	O	O	O	O	O	O	M	M	M	M	M	M
9	A	A	I	A	I	A	I	I	I	I	A	I	I	I	I
10	M	I	I	M	I	I	M	I	I	I	I	I	I	M	I
11	I	M	O	O	A	A	A	I	I	A	A	I	A	M	M
12	O	M	I	M	M	Q	O	O	O	M	M	O	A	I	A
13	M	M	M	M	M	M	I	M	M	I	I	M	I	M	M
14	M	M	M	M	M	M	M	M	O	M	M	M	M	M	M
15	M	I	I	I	M	R	M	A	O	A	A	O	O	O	O
16	I	I	I	I	I	R	A	A	A	I	I	A	I	A	A
17	M	I	M	I	I	M	I	O	M	M	I	I	I	M	M
18	A	M	M	M	A	R	O	M	I	O	I	M	A	I	M
19	M	M	I	I	M	I	I	I	I	M	I	M	I	I	M
20	I	M	M	I	I	I	M	M	I	M	M	M	I	M	M
21	M	O	M	I	M	R	I	I	M	I	A	M	I	I	I
22	M	M	I	M	M	Q	I	M	M	I	I	M	I	I	M
23	M	M	M	M	I	R	I	O	O	M	I	I	O	I	M
24	M	M	M	M	I	Q	M	I	M	M	I	M	M	M	I
25	M	M	M	M	I	R	M	M	M	M	O	M	M	M	M
26	A	I	O	O	O	I	O	M	A	M	I	A	M	O	I

27	A	A	M	M	A	O	A	I	M	M	M	A	A	I	I
28	I	I	M	A	I	Q	O	I	A	M	A	M	O	O	I
29	A	O	M	I	I	I	I	A	M	M	O	O	A	M	A
30	A	O	O	M	I	A	M	A	I	I	I	I	M	O	O
31	A	A	O	R	O	I	O	I	O	M	I	M	A	O	I
32	O	O	I	M	I	A	I	M	O	A	O	M	M	M	M
33	A	A	O	I	M	M	O	M	I	A	O	O	I	I	I
34	A	A	I	M	M	I	A	O	O	I	M	O	O	M	M
35	A	M	M	O	A	A	O	M	A	M	O	O	O	M	I
36	A	I	I	O	A	O	O	O	A	M	M	I	A	I	A
37	A	O	M	I	M	A	O	O	O	I	M	M	O	A	O
38	A	A	I	M	O	A	M	I	A	O	M	M	O	O	A
39	A	I	O	I	A	I	A	O	M	O	O	M	O	A	M
40	A	M	O	O	M	A	A	O	O	M	I	O	M	M	O
41	A	I	I	O	O	A	I	M	M	O	O	O	A	I	I
42	A	M	M	O	O	A	O	A	O	M	I	I	I	I	M
43	O	O	I	I	A	O	I	A	O	A	O	O	O	O	M
44	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
45	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
46	O	O	I	O	A	I	A	M	M	I	A	M	A	A	M
47	A	A	A	M	A	M	A	O	I	O	M	A	A	O	I
48	O	O	I	A	M	R	O	M	M	I	A	O	I	M	A
49	M	M	A	A	A	Q	I	A	M	O	A	M	O	M	A
50	A	A	M	A	O	Q	I	M	I	O	O	I	A	O	O
51	O	O	I	A	M	R	A	O	I	I	O	I	M	A	A
52	I	M	M	I	M	M	M	M	M	I	I	M	I	I	M
53	A	A	I	I	A	I	I	A	A	A	A	A	I	I	I
54	A	M	I	A	O	A	A	I	M	A	I	I	A	I	M
55	O	O	O	O	M	I	O	O	O	O	O	O	O	O	O
56	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	A	Q	A	Q	Q	Q	Q
57	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M
58	M	M	I	I	I	I	A	A	A	I	I	R	I	A	I
59	A	I	M	A	I	M	A	I	I	I	O	I	A	I	I
60	I	I	M	I	A	A	O	M	O	A	M	M	I	M	A
61	M	I	A	O	A	A	A	O	I	A	A	I	I	I	M
62	M	I	I	I	I	M	I	I	I	I	M	A	I	I	I
63	I	I	M	A	M	M	I	M	A	A	I	I	A	I	A
64	A	I	M	A	M	O	O	A	A	I	I	M	M	A	I
65	I	A	I	I	M	O	O	M	M	O	I	M	A	I	M
66	I	I	I	A	O	I	I	I	I	A	I	I	I	I	A
67	A	I	A	I	I	I	O	O	A	I	A	O	I	M	M

68	A	M	I	I	O	M	M	M	I	A	A	M	M	I	I
69	I	Q	I	Q	A	R	I	Q	I	Q	I	A	I	Q	I
70	A	A	A	I	A	I	A	A	A	A	A	A	A	A	A
71	A	A	A	A	A	I	A	A	A	A	A	A	A	A	A
72	A	I	I	O	M	A	I	O	I	O	A	M	O	A	A
73	M	M	I	M	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
74	O	A	A	M	O	M	O	O	A	O	M	O	O	A	A
75	M	M	M	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	M	I
76	A	I	O	O	M	A	O	O	I	I	O	I	O	M	I
77	O	I	O	O	A	M	O	A	O	M	O	O	O	I	O
78	A	O	O	M	I	A	M	O	M	O	M	A	O	M	O
79	M	I	I	A	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
80	A	I	M	O	O	M	O	M	O	O	I	A	I	A	I
81	A	M	M	O	I	O	O	O	A	O	M	O	A	O	M
82	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
83	O	M	A	A	O	O	M	M	O	O	M	A	O	O	O
84	A	I	I	I	I	O	O	M	O	O	A	A	O	I	O
85	M	M	M	M	M	M	I	I	I	I	I	I	I	I	I
86	O	O	M	O	A	O	O	M	O	O	O	O	O	M	O
87	M	M	O	A	O	O	O	A	I	A	I	I	I	I	A
88	A	O	I	M	A	O	I	M	A	A	M	M	A	I	O
89	O	M	O	O	O	O	O	O	A	O	M	O	O	O	O
90	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
91	O	O	M	O	O	O	A	O	O	A	M	O	O	O	O
92	A	M	A	I	A	M	O	I	O	M	O	M	O	O	O
93	O	O	M	M	M	M	M	M	I	I	I	M	I	I	I
94	O	O	O	O	O	A	A	O	O	O	O	O	M	M	M
95	M	I	M	I	M	M	I	M	I	I	M	M	M	I	A
96	O	I	O	M	A	M	O	O	M	A	M	O	O	M	A

Lampiran 11: Dokumentasi







Lampiran 13: Surat Kontrol Pasien

KLINIK PEMERIKSAAN (MEDIS) RSUD ANFIN ACHMAD PRODI RIAU

SURAT PENGANTAR RONTGEN

yang lengkap dan jelas

NO.RM : \_\_\_\_\_

Umur : 36 th Jenis Kelamin : Perempuan

IKA YAYUK ANDHIA NINGSIH, NPI 08/10/1987 (01'984344) NIK : 1271124511870001

Pemeriksaan yang diminta : CT-Scan tulang (Kaki Kiri)

Nama yang minta : dr. Fatmah Usman B. Sabukh Chalik (Nama Jelas)

Tanggal Permintaan : \_\_\_\_\_

PEKERJAAN : 4/2 UR. 2110 DR. 08

Ceterangan Klinik Penderita : Wasa Gigit

Ce mana wer not mal

RSUD Anfin Achmad

No. SEP : 0401R0060624V006032

Tgl SEP : 12/06/2024

No. Kartu : 0000988807083 (MR. 01141873)

Nama Peserta : JAMES SIJABAT

Tgl. Lahir : 09-09-1968 Kelamin : Laki-laki

No. Telepon : 082397586789

Sub/Specialis : BEDAH DIGESTIF

Dokter : dr. Suindra, SpBKBD

Faskes Perujuk : \_\_\_\_\_

Diagnosa Awal : \_\_\_\_\_

Catatan : \_\_\_\_\_

\*Saya Menyetujui BPJS Kesehatan Menggunakan Informasi Medis Pasien Jika Diperlukan

\*BPJS Bukan Sebagai Bukti Penjamin Peserta

Cetakan 12/06/2024 02:21:02 AM

RSUD Anfin Achmad

PRB / Peserta

Jns. Rawat : Rawat Jalan

Jns. Kunjungan : \_\_\_\_\_

Poli Perujuk : -

Kls. Hak : KELAS 3

Kls. Rawat : KELAS 3

Pasien/Keluarga Pasien

NAMA : James Sijabat

ALAMAT : 57A

PEKERJAAN : \_\_\_\_\_

Keterangan Klinik Penderita : \_\_\_\_\_

Pemeriksaan yang diminta : Rontgen Tulang

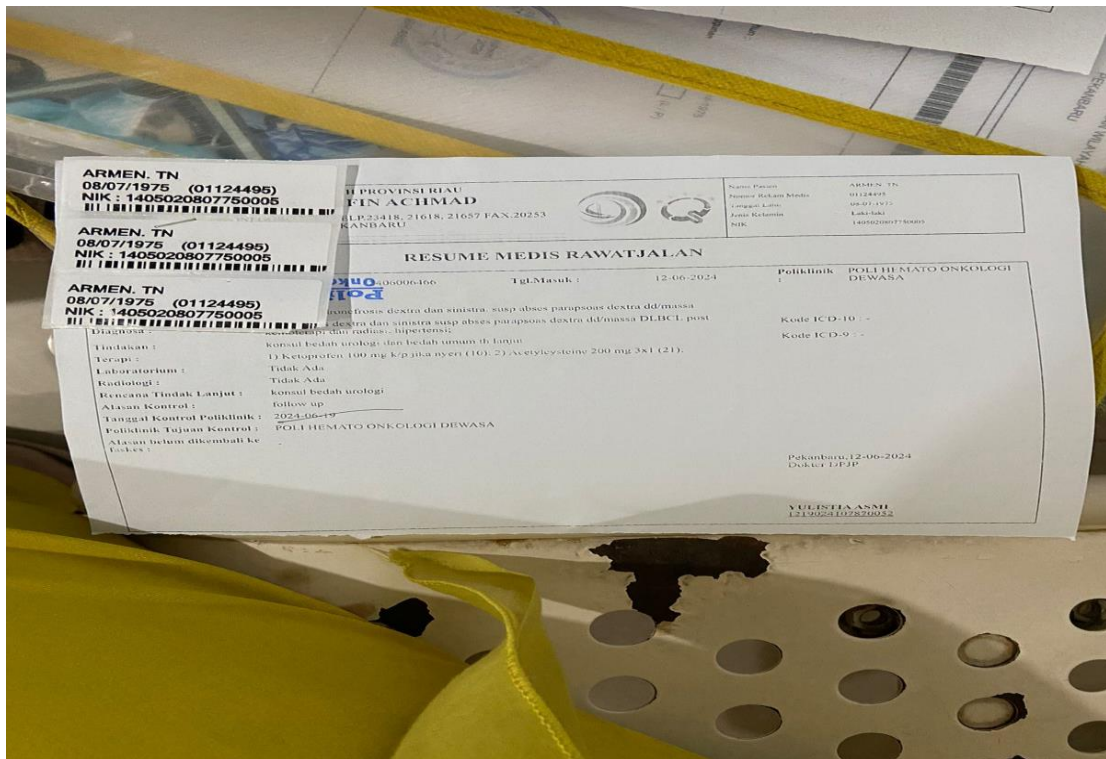
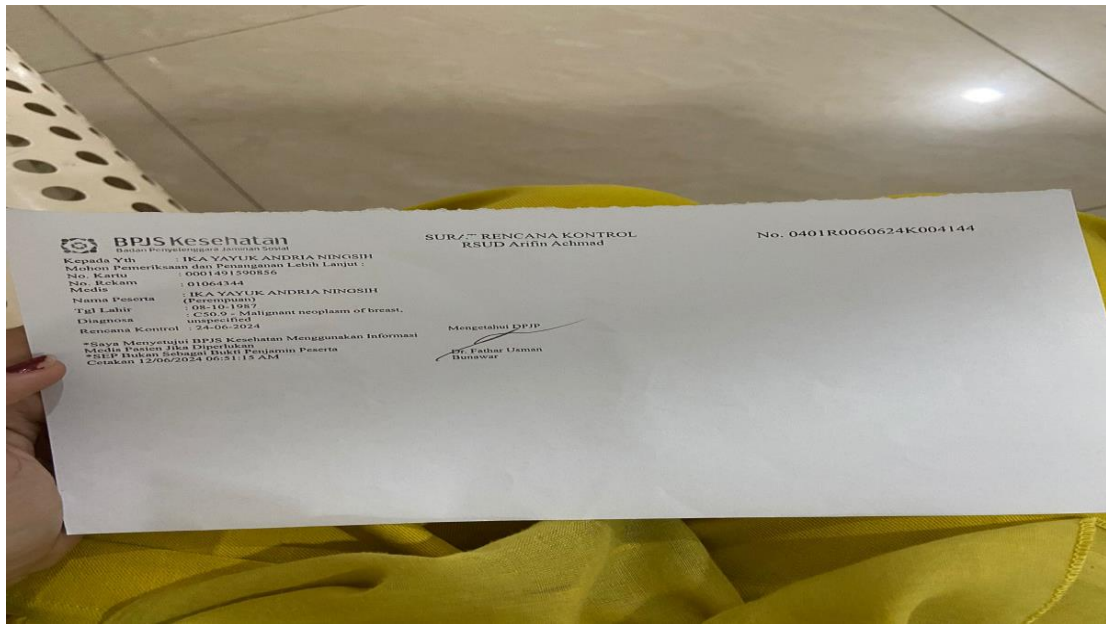
Nama yang minta : Dr. Suindra (Nama Jelas)

Tanggal Permintaan : 12-6-2024

**TELAH DIBEREKSTRASI**

Zal





PEMERINTAH PROVINSI RIAU  
RSUD ARIFFIN ACHMAD  
JLN. DIPONEGORO NO.2 TEL. 23418, 21618, 21657 FAX. 20253  
PEKANBARU

Nama Pasien : ARMEN, TN  
Nomor Rekam Medis : 01124495  
Tanggal Lahir : 08-01-1977  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
NIK : 14090201999031001

**RESUME MEDIS RAWATJALAN**

<b>Id :</b> 204309	<b>No.Reg :</b> 2406006466	<b>Tgl.Masuk :</b> 12-06-2024	<b>Poliklinik :</b> POLI UROLOGI
--------------------	----------------------------	-------------------------------	----------------------------------

**Anamnesis :** Nyeri pada perut tidak spesifik  
**Pemeriksaan Fisik :** CM usg abd: hidronefrosis dextra dan sinistra, susp abses paraposa dextra dg/massa  
**Diagnosa :** Hidronefrosis bilateral ee suspek perokanan massa + Suspek abses paraposa dextra pada pasien dengan DLBCL ICD-10 Utama : N13.3  
**Tindakan :** - Saran CT scan abdomen pelvis dengan kontras - Kontrol bila ada hasil Kode ICD-9 : -  
**Terapi :** Tidak Ada  
**Laboratorium :** Tidak Ada  
**Radiologi :** Tidak Ada  
**Rencana Tindak Lanjut :** CT scan abdomen pelvis dengan kontras  
**Alasan Kontrol :** -  
**Tanggal Kontrol Poliklinik :** -  
**Poliklinik Tujuan Kontrol :** -  
**Alasan belum dikembalikan ke faskes :** -

Pekanbaru, 12-06-2024  
Dokter DPJP  
ARMEN

PEMERINTAH PROVINSI RIAU  
RSUD ARIFFIN ACHMAD  
JLN. DIPONEGORO NO.2 TEL. 23418, 21618, 21657 FAX. 20253  
PEKANBARU

Nama Pasien : ARMEN, TN  
Nomor Rekam Medis : 01124495  
Tanggal Lahir : 08-01-1977  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
NIK : 14090201999031001

**RESUME MEDIS RAWATJALAN**

<b>Id :</b> 204155	<b>No.Reg :</b> 2406006661	<b>Tgl.Masuk :</b> 12-06-2024	<b>Poliklinik :</b> POLI ONKOLOGI PARU
--------------------	----------------------------	-------------------------------	--

**Anamnesis :** Pasien datang ke poli onkologi ripakan dari RSUD Tarkong dengan keluhan pernapasan dg/ massa. Pasien dengan keluhan nyeri dada karena batuk berulang terutama hingga ke tengah, sesak napas (+) jika aktifitas berat, menci (+), batuk (+) sesekali berdarah warna merah segar 2 mgx. Hama darah (+), demam (+) parasetamol tidak respon (+), massa riwayat (+) positif kalsium (+) pengisian penggantian (+). DPD : TE (+) 2002 sudah dibayarkan sesuai DM - IT - Revisi (+) BPJS - KEGANASARAN (+) TB - Pekerjaan : Supir truk (+), merokok (batang x 26 th = 15000 sig berat)

**Pemeriksaan Fisik :** KU, TSK les CM id 113/69 hr 104 rr 20 sp02 98% Paru : ves memanas apakar A7, wh +/-, GE Spunan 04/06/24 : neb not detected

**Diagnosa :** Terduga tumor paru kanan jenis ? Bekas TB Masalah : Diagnosis Nyeri kanker 011 ICD-10 Utama : C34.9  
**Tindakan :** Tab erdostin 2x300mg po Tab met 2x10mg po Tab esomeprazole 3x1 po Kode ICD-9 : -  
**Terapi :** 1) Curacema Force 2 x 1 (30); 2) Erdostein 300 mg 2 x 1 (30); 3) MSF Cansum 0 mg 3 x 1 (30);  
**Laboratorium :** Tidak Ada  
**Radiologi :** Tidak Ada  
**Rencana Tindak Lanjut :** ct scan toraka + kontras  
**Alasan Kontrol :** kontrol ulang jika sudah ada ct scan  
**Tanggal Kontrol Poliklinik :** -  
**Poliklinik Tujuan Kontrol :** POLI ONKOLOGI PARU  
**Alasan belum dikembalikan ke faskes :** -

Pekanbaru, 12-06-2024  
Dokter DPJP  
dr Sri Meiat Munir, Sp.P, Subsp. Onk T  
SIP No. 19105 04/01/MPTSP/1/2020  
SRI MEIAT MUNIR  
197512292009124001