

**HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF RADIOGRAFER
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA
PEMERIKSAAN RADIOGRAFI *THORAX* DI INSTALASI
RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD**

KARYA TULIS ILMIAH



Oleh :

SAILA ABNI

21002041

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III TEKNIK RADIOLOGI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS AWAL BROS
2024**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF RADIOGRAFER
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA
PEMERIKSAAN RADIOGRAFI *THORAX* DI INSTALASI
RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD**

KARYA TULIS ILMIAH

Disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Ahli Madya Kesehatan



Oleh :

SAILA ABNI

21002041

**PROGRAM STUDI D-III TEKNIK RADIOLOGI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS AWAL BROS
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

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

JUDUL : HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF RADIOGRAFER DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PEMERIKSAAN RADIOGRAFI *THORAX* DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD

PENYUSUN : SAILA ABNI

NIM : 21002041

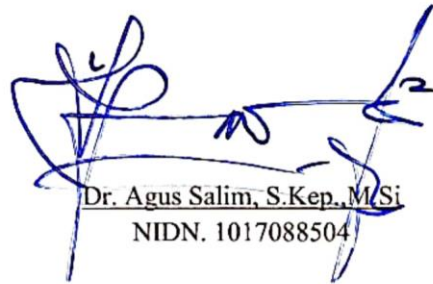
Pekanbaru, 01 Juni 2024

Pembimbing I

Pembimbing II



Shelly Angella, M.Tr.Kes
NIDN. 1022099201



Dr. Agus Salim, S.Kep., M.Si
NIDN. 1017088504

Mengetahui,

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



Shelly Angella, M.Tr.Kes
NIDN. 1022099201


LEMBAR PENGESAHAN


Karya Tulis Ilmiah :


Telah disidangkan dan disahkan oleh Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah Program Studi Diploma III Teknik Radiologi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Awal Bros.

JUDUL : HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF RADIOGRAFER DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PEMERIKSAAN RADIOGRAFI THORAX DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD
PENYUSUN : SAILA ABNI
NIM : 21002041

Pekanbaru, 08 Juni 2024

1. Penguji I : Supangat Hendro P, SE., MPH ()
NIK. 19265352

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

3. Penguji III : Dr. Agus Salim, S.Kep.,M.Si ()
NIDN. 1017088504

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



Shelly Angella, M.Tr.Kes
NIDN : 1022099201

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : SAILA ABNI
JUDUL : HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF
RADIOGRAFER DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN PADA PEMERIKSAAN RADIOGRAFI
THORAX DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN
ACHMAD
NIM : 21002041

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

Pekanbaru, 28 Mei 2024



Saila Abni

HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF RADIOGRAFER DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PEMERIKSAAN RADIOGRAFI *THORAX* DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD

Saila Abni ¹⁾

¹⁾Universitas Awal Bros

e- mail : sailasabni@gmail.com

ABSTRAK

Beberapa pasien menyatakan ketidakpuasan terhadap metode komunikasi yang digunakan oleh petugas. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pasien, tujuh pasien menyatakan ketidakpuasan dan kebingungan terkait dengan kurangnya penjelasan atas perintah mereka untuk melepas BH dan berganti pakaian selama pemeriksaan, sementara empat pasien lainnya menyatakan kepuasan terhadap keramahan petugas radiografi. Keterbatasan waktu dan banyaknya pasien di Instalasi Radiologi dapat menjadi penyebab ketidakefektifan penjelasan yang diberikan oleh petugas. Berdasarkan survei yang dilakukan penulis, sebanyak 2.484 pasien telah menjalani pemeriksaan radiografi konvensional terutama pemeriksaan radiografi *thorax* dalam tiga bulan terakhir.

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survei jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Data untuk penelitian ini akan berasal dari tanggapan survei yang dikumpulkan dari partisipan penelitian dengan menggunakan kuesioner.

Responden sebagian besar adalah perempuan, berusia 21-30 tahun, berpendidikan SMA, dan bekerja sebagai karyawan atau staf. Komunikasi radiografer-radiografer pada pemeriksaan radiografi toraks sebagian besar masuk dalam kategori sangat efektif, yaitu sebanyak 246 orang. Pada pemeriksaan radiografi *thorax*, sebagian besar pasien 241 orang masuk dalam kategori sangat puas. Hasil uji korelasi menunjukkan nilai $p = 0,01$ dimana $0,05$, yang menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan komunikasi yang efektif pada pemeriksaan radiografi *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad.

Kata Kunci: *komunikasi,, Kepuasan, Thorax, RSUD Arifin Achmad*

Keperpustakaan: 14 (2011-2023)

THE RELATIONSHIP OF EFFECTIVE RADIOGRAPHER COMMUNICATION WITH THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN THORAX RADIOGRAPHY EXAMINATION IN THE RADIOLOGY INSTALLATION OF ARIFIN ACHMAD HOSPITAL

Saila Abni ¹⁾

¹⁾ Universitas Awal Bros

e-mail : sailasabni@gmail.com

ABSTRACT

Several patients expressed dissatisfaction with the communication methods used by the officers. According to the findings of multiple patient interviews, seven patients expressed dissatisfaction and confusion regarding the lack of explanation for their orders to remove their bras and change clothes during the examination, while four other patients expressed satisfaction with the radiographer's friendliness. Time constraints and the volume of patients in the Radiology Installation may be the cause of the ineffectiveness of the explanation provided by the officers. According to a survey the author conducted, 2,484 patients had conventional radiography examinations particularly thorax radiography examinations in the previous three months.

The method that will be employed in this research the survey method a sort of descriptive quantitative research. Data for this study will come from survey responses that were collected from research participants utilizing a questionnaire.

The bulk of responders were female, between the ages of 21 and 30, had a high school diploma, and worked as employees or staff. In most cases, radiographer-to-radiographer communication during thoracic radiography tests fell into the category of 246 persons who were highly effective. In thoracic radiography examinations, the majority of patients 241 persons fell into the very satisfied category. The correlation test findings showed a value of $p = 0.01$ where, 0.05, indicating a relationship between patient satisfaction and efficient communication during thoracic radiography tests at the Arifin Achmad Regional Hospital radiology installation.

Keywords: *Communication, Satisfaction, Thorax, Arifin Achmad Regional Hospital*

Literature: 14 (2011-2023)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Saila Abni
Tempat / Tanggal lahir : Belilas / 28 Juni 2003
Agama : Islam
Jenis kelamin : Perempuan
Anak Ke : 1 (Pertama)
Status : Belum Menikah
Nama Orang Tua :
Ayah : Abdul Manan
Ibu : Yuliani
Alamat : Jl. Lintas Timur Sorek Satu

Latar Belakang Pendidikan

Tahun 2009 s/d 2015 : SDN 018 Sorek Satu (Berijazah)
Tahun 2015 s/d 2018 : SMPN 1 Pangkalan Kuras (Berijazah)
Tahun 2018 s/d 2021 : SMAN 1 Pangkalan Kuras (Berijazah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas karuniaNya yang telah memungkinkan saya mencapai titik ini meskipun saya telah melalui banyak tantangan. Serta selalu memberi saya kesehatan dan kekuatan, dan saya dikelilingi oleh orang-orang baik yang terus mendukung saya sampai saat ini.

Saya berterima kasih kepada orang-orang yang sangat saya sayangi atas dukungan dan doa mereka yang telah membantu saya sampai pada titik ini, saya persembahkan Karya Tulis Ilmiah ini kepada :

1. Kedua orang tua saya, Terimakasih yang sebesar besarnya telah memberikan kepercayaan kepada anakmu ini, selalu memberi semangat, mendoakan anaknya dalam setiap hembusan nafasnya dan telah ikut berjuang dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
2. Alm. Bude Aai dan Alm. Pakde Slamet yang telah membawa saya hingga titik ini. Terima kasih atas semua kebaikan dan kemurahan hatinya, walaupun hanya sebentar waktu kita bersama tapi kebaikan pakde dan bude masih terus mengalir hingga saat ini.
3. Seluruh keluarga besarku yang ikut membantu dari segi apapun dalam kelancaran perkuliahan ini, terkhusus kepada bang nanang, kak yensi, bang woko, kak nola saya ucapkan terima kasih yang sebesar besarnya.
4. Dosen penguji saya bapak Supangat Hendro P, SE., MPH terimakasih atas masukan dan saran serta kemurahan hatinya yang membantu dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

5. Dosen pembimbing saya mem Shelly Angella, M.Tr.Kes dan bapak Dr. Agus Salim, S.Kep., M.Si terimakasih atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan, terimakasih atas waktu dan juga kesabaran dalam membimbing saya menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
6. Seluruh kakak dan abang radiografer di tempat PKL dan PKK dari Aulia Hospital, RS Awal Bros Sudirman, RSUD Arifin Achmad, dan RS PMC saya ucapkan terima kasih atas semua ilmu dan juga kebaikan yang telah kakak dan abang berikan selama saya PKL dan PKK.
7. Teman-teman tercintaku Putri indah lestari, Saffana zahra, Anisa fitrah, dan Martha terimakasih selalu membantu dalam hal apapun, memberi masukan dan saran, memberi semangat dan mewarnai kisah perkuliahan ini.
8. Teman-teman Angkatan 2021 saya ucapkan terimakasih atas semua kebaikan dan juga cerita yang telah kalian berikan selama 3 tahun kebersamaan kita.
9. Last but not least, I wanna thank for myself. I'm so proud of myself

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 **“HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF RADIOGRAFER DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PEMERIKSAAN RADIOGRAFI THORAX DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD”**.

Karya Tulis Ilmiah ini diperlukan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Teknik Radiologi di Universitas Awal Bros. Meskipun penulis telah berusaha sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa ada banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan karya ilmiah ini karena kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman penulis yang terbatas. Oleh karena itu, penulis berharap kritik dari pembaca.

Penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, dan saran dari berbagai sumber, serta mendorong mereka untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Sehingga penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

1. Kedua orang tua yang banyak memberikan dorongan dan dukungan berupa moril maupun materi sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Ibu Dr. Ennimay, S.Kp.,M.Kes selaku Rektor Universitas Awal Bros.
3. Shelly Angella, M.Tr.Kes sebagai Ketua Prodi Universitas Awal Bros sekaligus pembimbing I.

4. Dr. Agus Salim, S.Kep, M.Si sebagai Pembimbing II.
5. Segenap Dosen Program Studi Diploma III Teknik Radiologi Universitas Awal Bros, yang telah memberikan dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
6. Semua rekan-rekan dan teman seperjuangan khususnya Program Studi Diploma III Teknik Radiologi Universitas Awal Bros Angkatan V.
7. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulisan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat peneliti sampaikan satu persatu, terima kasih banyak atas semuanya.

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

Pekanbaru, 18 Maret 2024

Saila Abni

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
BAB I	
PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penulisan.....	4
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Teoritis.....	6
2.1.1. Komunikasi.....	6
2.1.2. Radiologi	9
2.1.3. Radiografer	9
2.1.4. Prosedur Pemeriksaan Radiografi <i>Thorax</i>	10
2.1.5. Kepuasan Pasien	17
2.1.6. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan.....	18
2.1.7. Pengukuran Kepuasan Pasien	18
2.2. Kerangka Teori.....	21

2.3.	Penelitian Terkait	22
2.4.	Hipotesis Penelitian	23
BAB III		
METODE PENELITIAN		
3.1.	Jenis dan Desain Penelitian	24
3.2.	Populasi dan Sampel	24
3.3.	Kerangka Konsep	26
3.4.	Definisi Operasional	26
3.5.	Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.6.	Instrumen Penelitian	28
3.7.	Prosedur Penelitian	29
3.8.	Analisis Data	29
BAB IV		
HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Hasil Penelitian	31
4.2.	Pembahasan	41
BAB V		
KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1.	Kesimpulan	45
5.2.	Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Definisi Oprasional.....26
Tabel 4.1	Distribusi frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....31
Tabel 4.2	Distribusi frekuensi Responden berdasarkan Usia.....31
Tabel 4.3	Distribusi frekuensi Responden berdasarkan Pendidikan.....32
Tabel 4.4	Distribusi frekuensi Responden berdasarkan Pekerjaan.....32
Tabel 4.5	Persentase komunikasi efektif radiografer pada pasien rawat jalan dengan pemeriksaan radiografi <i>thorax</i> di instalasi radiologi RSUD ArifinAchmad33
Tabel 4.6	Persentase setiap pertanyaan di kuesioner komunikasi efektif radiografer pada pasien rawat jalan dengan pemeriksaan radiografi <i>thorax</i> di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad33
Tabel 4.7	Persentase tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan dengan pemeriksaan radiografi <i>thorax</i> di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad35
Tabel 4.8	Persentase setiap pertanyaan di kuesioner tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan pemeriksaan radiografi <i>thorax</i> di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad.....36
Tabel 4.9	Korelasi Komunikasi efektif radiografer dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pemeriksaan radiografi <i>thorax</i> di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad.....40

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Proyeksi PA <i>Thorax</i>13
Gambar 2.2	Radiograf Proyeksi PA <i>Thorax</i>13
Gambar 2.3	Proyeksi AP <i>Thorax</i>14
Gambar 2.4	Radiograf Proyeksi AP <i>Thorax</i>15
Gambar 2.5	Proyeksi Lateral <i>Thorax</i>16
Gambar 2.6	Radiograf Proyeksi Lateral <i>Thorax</i>16
Gambar 2.7	Proyeksi LLD <i>Thorax</i>17
Gambar 2.8	Radiograf Proyeksi LLD <i>Thorax</i>17
Gambar 2.9	Kerangka Teori.....21
Gambar 3.1	Kerangka Konsep.....26

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat permohonan survey awal ke RSUD Arifin Achmad
- Lampiran 2 Surat balasan izin survey awal dari RSUD Arifin Achmad
- Lampiran 3 Surat permohonan izin penelitian ke RSUD Arifin Achmad
- Lampiran 4 Surat balasan izin penelitian dari RSUD Arifin Achmad
- Lampiran 5 Surat keterangan lulus kaji etik dari Universitas Awal Bros
- Lampiran 6 Lembar konsul pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar konsul pembimbing II
- Lampiran 8 Format kuesioner
- Lampiran 9 Tabulasi data
- Lampiran 10 Hasil Uji SPSS
- Lampiran 11 Dokumentasi lapangan

DAFTAR SINGKATAN

RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
PA	: Postero Anterior
AP	: Antero Posterior
LLD	: Left Lateral Decubitus
RLD	: Right Lateral Decubitus
Perka BAPETEN	: Peraturan Kepala Badan Pengawas Tenaga Nuklir
MSP	: Mid Sagital Plane
MCP	: Mid Coronal Plane

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2. Rumusan Masalah

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

1.3. Tujuan Penelitian

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

1.4. Manfaat Penulisan

1.4.1. Bagi Penulis

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

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

1.4.2. Bagi Tempat Penelitian

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

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

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

1.4.4. Bagi Responden

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

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Teoritis

2.1.1. Komunikasi

2.1.1.1 Pengertian Komunikasi

Istilah "komunikasi" berasal dari kata Latin "communis" yang berarti "sama" dan "communicare" atau "communication" yang berarti "melakukan hal yang sama" dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Pada hakikatnya, komunikasi dapat meningkatkan pemahaman terhadap maksud pesan apabila pengirim dan pendengar memiliki kesamaan ciri..

Berbagi makna melalui perilaku verbal dan nonverbal dikenal sebagai komunikasi. Komunikasi adalah perilaku yang melibatkan dua orang atau lebih. Karena beberapa penelitian menyebutkan istilah "komunikasi intrapersonal", atau komunikasi diri, dua kata atau lebih harus ditekankan. Untuk menghindari kesalahpahaman, komunikasi efektif terjadi ketika setidaknya satu sumber merespons penerima dengan menyampaikan pesan dalam bentuk verbal atau nonverbal. (Salisah N, 2011).

2.1.1.2 Komunikasi Kesehatan

Berbicara dan berkomunikasi tentang masalah kesehatan dikenal sebagai "komunikasi kesehatan".. Dua kelompok besar ahli di bidang ini dapat dibagi berdasarkan fokusnya: perspektif berbasis proses dan perspektif berbasis pesan. Pendekatan berbasis

proses mempelajari bagaimana makna kesehatan diungkapkan, ditafsirkan, dan dikomunikasikan, dan proses mempelajari interaksi dan struktur simbolik yang berkaitan dengan kesehatan. Pada saat yang sama, perspektif pesan berfokus pada penciptaan pesan kesehatan yang positif dan upaya untuk meningkatkan kehidupan masyarakat.(Salisah N, 2011).

2.1.1.3 Komunikasi Efektif

Komunikasi yang efektif berarti dapat mengubah sikap orang lain secara signifikan selama interaksi. Tujuan komunikasi yang efektif adalah untuk membuat pesan lebih mudah dipahami oleh orang yang menerimanya. Menurut Jalaludin dalam buku Psikologi Komunikasi (2008:13), pemahaman adalah sifat komunikasi yang efektif yang dapat membuat orang senang, mengubah pandangan mereka, meningkatkan hubungan sosial mereka, dan pada akhirnya mendorong tindakan.

Komunikasi yang efektif dapat memengaruhi perasaan pasien saat mereka membuat keputusan tentang tindakan medis yang akan mereka ambil. Ini disebabkan oleh fakta bahwa ketika ada komunikasi yang efektif, pasien akan merasa aman dan tenang dan mengikuti prosedur pemeriksaan kesehatannya. Di sisi lain, ketika tidak ada komunikasi, masalah muncul dan mendorong pasien untuk beralih ke layanan kesehatan yang kurang menyenangkan (Jannah et al., 2017).

2.1.1.4 Komunikasi Efektif pada Radiografer

Menurut Jannah et al., (2017) komunikasi yang efektif adalah ketika seseorang menyampaikan ide atau informasi kepada individu lain dengan berbagai cara sehingga mereka benar-benar memahami maksud dari ide atau informasi tersebut.

Radiografer harus dapat menjelaskan instruksi dengan bahasa yang mudah dipahami sebagai petugas yang melakukan pemeriksaan radiologi. Ini mengurangi masalah hukum dan meningkatkan komunikasi dan kepercayaan pasien terhadap petugas. (Jannah et al., 2017).

Ada lima faktor yang mendorong komunikasi efektif di instalasi radiologi, menurut Aribowo Prijosaksono dan Ping Hartono (2002), yang dikutip oleh (Jannah et al., 2017), yaitu rasa hormat, empati, mendengarkan, jelas, dan rendah hati. Faktor-faktor ini diuraikan sebagai berikut :

1. *Respect*, Radiografer menghormati, menghargai, serta menyapa pasien ketika mereka masuk ke ruang pemeriksaan.
2. *Empathy*, Radiografer yang empatik tahu bagaimana membuat pasien nyaman. Radiografer mendengarkan setiap keluhan pasien dengan hati-hati.
3. *Audible*, Dengan mendengarkan, radiografer tahu cara memberi pasien instruksi yang mudah dipahami
4. *Clarity*, Radiografer tau cara memberikan petunjuk pemeriksaan dengan jelas sehingga tidak menyebabkan pasien

memiliki banyak interpretasi atau penafsiran yang berbeda. Radiografer yang terbuka, menanamkan kepercayaan pada pasien

5. *Humble*, yaitu Radiografer yang ramah dan rendah hati dengan pasien serta sopan dan tenang.

2.1.2. Radiologi

Radiologi adalah bidang yang mempelajari gambar tubuh dan organ manusia menggunakan sinar-X. Dalam dunia medis, radiologi sangat penting. Dokter dapat menggunakan hasil rontgen untuk mendiagnosis penyakit manusia dan memberikan pengobatan yang tepat. (Finzia & Ichwanisa, 2017).

2.1.3. Radiografer

Radiografer adalah profesional kesehatan yang melakukan radiografi dan pencitraan di fasilitas kesehatan dan diberikan wewenang, dan tanggung jawab oleh instansi yang berwenang. Mereka menekankan ini untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan pasien. (Finzia & Ichwanisa, 2017).

Kode Etik Radiografer mendukung kemampuan radiografer untuk melakukan pekerjaannya. Kode Etik ini mencakup:

1. Memastikan bahwa pelayanan radiologi diberikan sesuai dengan kapasitas dan tanggung jawab.
2. Melaksanakan tindakan radiologi di fasilitas kesehatan.
3. Pelatihan di bidang radiologi.

4. Menjamin keamanan dan akurasi prosedur radioterapi dan radiologi sesuai dengan azas proteksi radiasi.
 5. Melakukan tindakan sederhana untuk menjamin dan mengontrol kualitas, dan sifatnya terbatas untuk peralatan radioterapi dan radiologi.
- Menurut KEMNAKER Republik Indonesia Nomor. 237 tahun 2020.

2.1.4. Prosedur Pemeriksaan Radiografi *Thorax*

Teknik pemeriksaan *thorax* merupakan teknik radiologi diagnostik untuk mengetahui kondisi organ dalam rongga dada. Tujuan pemeriksaan ini adalah untuk mendeteksi kelainan pada paru. Ada beberapa proyeksi dalam pemeriksaan radiografi *thorax*. Menurut Lampignano & Kendrick, (2018) prosedur pemeriksaan radiografi *thorax* meliputi :

2.1.4.1 Indikasi Pemeriksaan Radiografi *Thorax*

1. Karsinoma bronkus perifer
2. Karsinoma bronkus sentral
3. Metastasis pulmonal
4. Pneumonia
5. Bronkiectasis
6. Efusi pleura
7. Alveolitis fibrosa
8. Emfisema
9. Pneumoconiosis
10. Elevasi diafragma
11. Abses paru
12. Massa mediastinum

13. Atelectasis
14. Konsolidasi paru
15. Edema paru
16. *Pneumothorax*
17. Tuberculosis

2.1.4.2 Persiapan Pasien

Tidak ada persiapan khusus bagi pasien saat pemeriksaan radiografi *thorax*. Hanya saja semua objek yang dapat mengganggu gambar sinar-X dihilangkan. Selain itu, penting untuk mempertimbangkan komunikasi dengan pasien seperti berikan pasien perintah untuk menghirup dan jelaskan proses pemeriksaan, termasuk alasan melepaskan pakaian atas dan benda apa pun yang dapat menghalangi gambar sinar-X.. Foto *thorax* harus diambil pada saat inspirasi penuh untuk menunjukkan paru-paru tampak mengembang penuh. Instruksi pernapasan sangat penting dalam radiografi *thorax* karena setiap pergerakan yang terjadi selama pemaparan mengakibatkan "kaburnya" gambar radiografi.

2.1.4.3 Persiapan Alat

Alat-alat yang harus dipersiapkan untuk pemeriksaan rontgen dada antara lain:

1. Pesawat sinar - X
2. Kaset dan film 35 cm x 43 cm
3. Marker R atau L
4. Grid

5. Baju pasien

6. Meteran

2.1.4.4 Teknik Pemeriksaan Radiografi *Thorax*

Teknik pemeriksaan radiografi *thorax* dilakukan dengan menggunakan beberapa proyeksi yaitu proyeksi postero-anterior (PA) atau antero-posterior (AP), proyeksi lateral dan proyeksi tambahan yaitu: proyeksi right lateral decubitus (RLD), dan left lateral decubitus (LLD).

1. Proyeksi Postero Anterior (PA)

Posisi pasien : Pasien berdiri dengan kepala tegak dan menghadap ke kaset standar. Dagu diletakkan di dekat tepi atas kaset. Kedua telapak tangan diletakkan di atas crista iliaca dengan endorotasi maksimum. Sampai kaset menempel, siku didorong ke depan. Tujuannya adalah agar gambaran lapangan paru-paru tidak tertutup oleh gambaran scapula. Clavicula berada di bawah paru-paru saat punggung diturunkan sedikit.

Posisi obyek : Mid Sagital Plane (MSP) ditengah kaset pastikan tidak ada rotasi pada *thorax*. Batar atas kaset 4-5 cm di atas pundak.

Central ray : Tegak lurus terhadap kaset dengan arah sinar horizontal.

- Central point : Pada *vetebrae thoracal* ke 7 atau diantara kedua *angulus scapula*.
- FFD : 180 cm.
- Ekspose : Dilakukan pada saat inspirasi kedua dan tahan nafas dengan tujuan untuk memperluas lapangan paru.
- Radiografi : Tulang rusuk, kalvikula, *vertebra toraks* 1–12, bayangan udara di trakea, hilus jantung, dan kedua lapang paru dari apeks hingga sinus *kostoprenikus* semuanya terlihat. Gambar tulang rusuk posterior 9–10 dapat dilihat setelah inspirasi penuh..



Gambar 2.1 Proyeksi PA *Thorax*
(Lampignano & Kendrick, 2018)



Gambar 2.2 Radiograf Proyeksi PA *Thorax*
(Lampignano & Kendrick, 2018)

2. Proyeksi Antero Posterior (AP)

- Posisi pasien : Pasien supine diatas meja pemeriksaan
- Posisi obyek : Mid Sagital Plane (MSP) berada ditengah kaset. Tidak ada rotasi pada *thorax*. Tepi atas kaset terletak 4–5 cm di atas bahu.
- Central ray : Tegak lurus vertical
- Central point : Pada vetebrae thoracal ke 7 / diantara kedua angulus inferior scapula atau 8-10 cm dibawah jugular notch
- FFD : 183 cm
- Ekspose : Dilakukan pada saat inspirasi kedua dan tahan nafas
- Radiografi : Dari puncak hingga sinus kostoprenikus, kedua paru-paru terlihat, begitu pula bayangan udara trakea, hilus jantung, tulang rusuk, tulang selangka, dan vertebra toraks 1–12. Tulang rusuk posterior 9–10 dapat terlihat saat inspirasi berada pada puncaknya..



Gambar 2.3 Proyeksi AP *Thorax*
(Lampignano & Kendrick, 2018)



Gambar 2.4 Radiograf Proyeksi AP *Thorax*
(Lampignano & Kendrick, 2018)

3. Proyeksi Lateral

Posisi pasien : Pasien berdiri dengan sisi kiri tubuh menempel kaset. Atur kedua tangan fleksi dan diletakkan diatas meja

Posisi obyek : Mid Coronal Plane (MCP) pasien tegak lurus / tepat ditengah kaset

Central ray : Tegak lurus terhadap kaset dengan arah sinar horizontal

Central point : Setinggi vetebrae thoracal ke 7

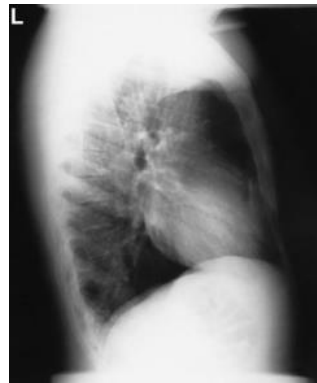
FFD : 183cm

Ekspose : Inspirasi kedua dan tahan nafas

Radiograf :Tampak apeks pulmo dan sinus costoprenicus, sternum di bagian antero. Batas jantung dan diafragma tampak dengan jelas.



Gambar 2.5 Proyeksi Lateral *Thorax*
(Lampignano & Kendrick, 2018)



Gambar 2.6 Radiograf Proyeksi Lateral *Thorax*
(Lampignano & Kendrick, 2018)

4. Proyeksi Left Lateral Decubitus (LLD)

Posisi pasien : Pasien tidur lateral recumbent dengan sisi kiri menempel meja pemeriksaan. Atur kedua tangan fleksi dan diletakkan diatas kepala

Posisi obyek : Letakkan kaset menempel pada punggung pasien, kemudian atur Mid Sagital Plane (MSP) pasien tegak lurus kaset

Central ray : Horizontal tegak lurus kaset

Central point : Setinggi vetebrae thoracal ke 7

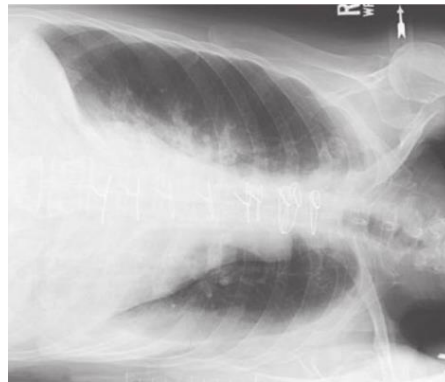
FFD : 183cm

Ekspose : Saat inspirasi kedua dan tahan nafas

Radiografi :Tampak jantung, kedua sinus costophrenicus



Gambar 2.7 Proyeksi LLD *Thorax*
(Lampignano & Kendrick, 2018)



Gambar 2.8 Radiograf Proyeksi LLD *Thorax*
(Lampignano & Kendrick, 2018)

2.1.5. Kepuasan Pasien

Memenuhi harapan pasien dan memahami kebutuhan mereka adalah kunci untuk mengembangkan sistem layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan dengan mengurangi biaya dan waktu (Astuti, 2017).

Standar dan kualitas layanan sebuah pusat kesehatan terutama ditentukan oleh kepuasan pasien. Kunjungan yang lebih sedikit mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan, dan sikap petugas terhadap pasien mempengaruhi kepuasan pasien, karena seiring berjalannya waktu meningkatkan kebutuhan klien (pasien). (Jannah et al., 2017). Dua faktor terpenting untuk menentukan kepuasan pelanggan adalah ekspektasi dan kinerja yang dirasakan (Hajriani, 2013).

2.1.6. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan

Faktor kepuasan pasien di rumah sakit mirip dengan teori konsumen Philip Kotler (1995) yang dikutip oleh Hajriani (2012) dan berisi jenis kegiatan berikut.:

1. *Empaty*

Cara petugas memahami perasaan pelanggan (pasien).

2. *Performance*

Aspek fisik dan lingkungan rumah sakit.

3. *Assurance*

Kepercayaan pelanggan terhadap kinerja rumah sakit.

4. *Responship*

Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasiennya.

5. *Reability*

Tingkat keahlian yang ditunjukkan oleh karyawan rumah sakit saat memberikan layanan kepada pasien.

2.1.7. Pengukuran Kepuasan Pasien

Menurut Leonard L. Barry dan Pasuraman “Pelayanan Kompetitif berdasarkan Kualitas” (New York Free Press, 1991: 16) dikutip Gunawan et al., (2018) Salah satu cara untuk mengetahui seberapa puas pasien adalah dengan mengisi survei. Menurut konsep kualitas pelayanan ServQual, kuesioner ini terdiri dari sekumpulan pernyataan yang mencakup lima dimensi kepuasan yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*)

5 dimensi kepuasan yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain :

1. *Tangibles* (bukti langsung), penilaian pelanggan terhadap hal-hal yang langsung dapat dilihat dan dirasakan, seperti fasilitas fisik, peralatan kesehatan, dan penampilan petugas.
2. *Reliability* (kehandalan), penilaian pelanggan tentang kemampuan fasilitas untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal sesuai dengan janjinya..
3. *Responsiveness* (daya tanggap), evaluasi pelanggan tentang kecepatan layanan rumah sakit.
4. *Assurance* (jaminan), penilaian pelanggan terhadap pengetahuan dan kesopanan petugas, serta kemampuan untuk memberikan layanan kesehatan yang menarik dan dapat diandalkan.
5. *Empathy* (empati), perhatian petugas kepada pasien.

Menurut Hajriani, (2013) ada beberapa cara untuk mengetahui seberapa puas pasien :

1. Sistem keluhan dan saran
Menawarkan bantuan, panduan, dan sumber daya lainnya kepada klien atau pasien sehingga mereka dapat menyuarakan pikiran mereka.
2. Survei kepuasan pelanggan (pasien)
Ada berbagai jenis survei yang dapat dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, seperti kuesioner, surat, wawancara, atau tatap muka.

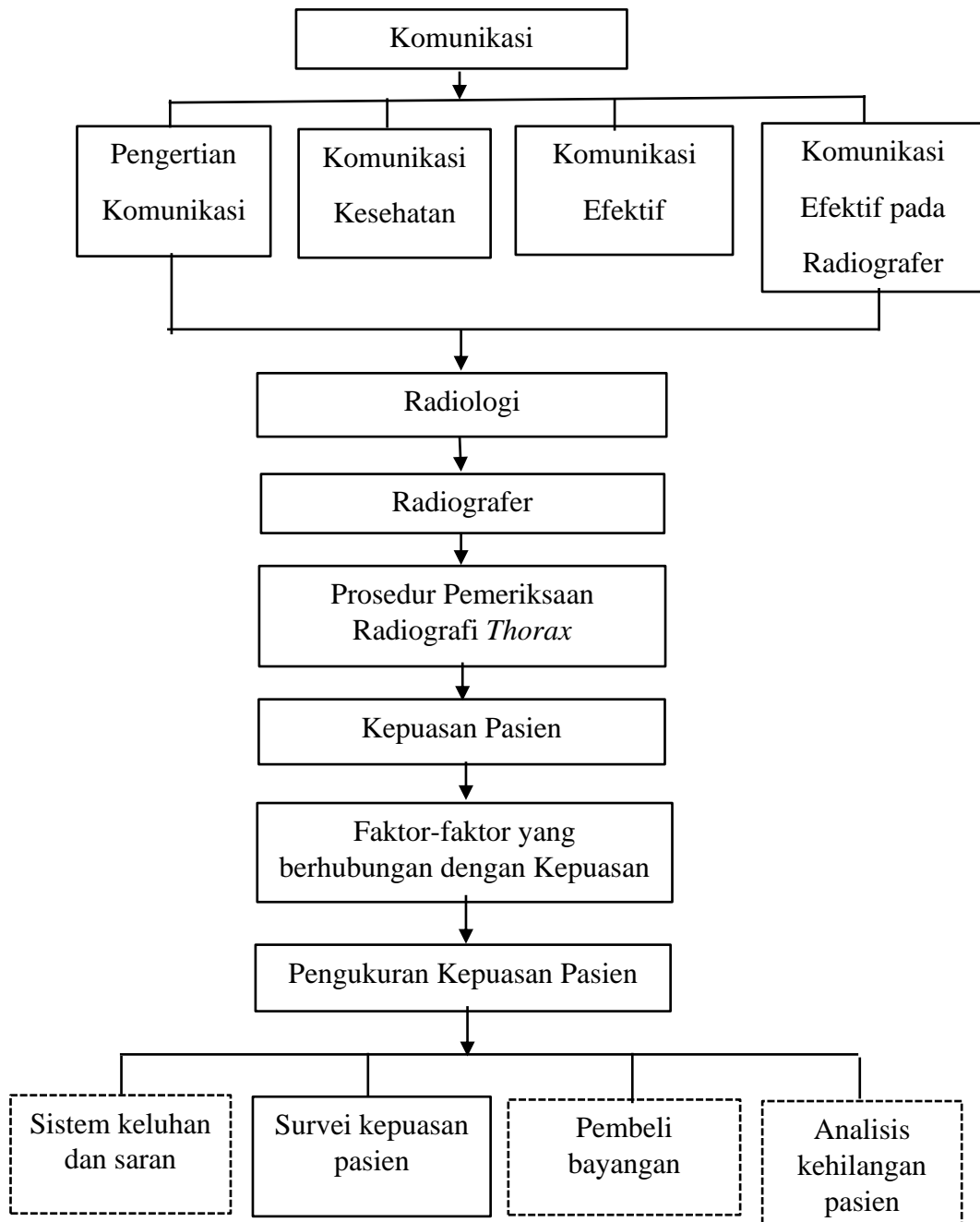
3. Pembeli bayangan

Sekelompok orang dipekerjakan oleh organisasi kesehatan untuk berperan sebagai pelanggan untuk produk atau jasa organisasi kesehatan, dan mereka memberi tau hasilnya untuk dipertimbangkan oleh organisasi saat membuat keputusan.

4. Analisis kehilangan pelanggan (pasien)

Layanan kesehatan akan menghubungi pasien yang dipindahkan ke layanan kesehatan lain untuk menentukan penyebab dan menerapkan tindakan untuk memperbaiki masalah tersebut.

2.2. Kerangka Teori



Keterangan:

— : Cara pengukuran kepuasan pasien yang digunakan

-----: Cara pengukuran kepuasan pasien yang tidak digunakan

Gambar 2.9 Kerangka Teori

2.3. Penelitian Terkait

1. Suatu penelitian yang dilakukan oleh Sindi Amelia tahun 2021 yang berjudul "Efektifitas Komunikasi Radiografer Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Pasien Pemeriksaan Kontras Konvensional Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau". Hasilnya menunjukkan bahwa pasien yang melakukan pemeriksaan kontras konvensional memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi saat berkomunikasi dengan radiografer. Sampelnya adalah 20 orang. Fokus penelitian ini adalah masalah komunikasi yang efektif dan kepuasan pasien di instalasi radiologi. Di satu penelitian, pasien menjalani pemeriksaan kontras konvensional di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, di penelitian ini pasien menjalani pemeriksaan radiografi thorax di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad.
2. Penelitian tahun 2017 Marichatul Jannah, Darmini, dan Dwi Rochmayanti berjudul "Komunikasi Efektif Berperan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi" menggunakan pendekatan kuantitatif survei. Hasilnya menunjukkan bahwa komunikasi efektif berkontribusi sebesar 78,1% pada peningkatan kepuasan pasien, menjadikan penelitian ini terkait. Sebaliknya, peneliti ingin mengeksplorasi komunikasi yang efektif dalam penelitian ini.
3. Selanjutnya, penelitian berjudul "Hubungan Komunikasi Efektif Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cilamaya Kabupaten Karawang Tahun 2023" dilakukan oleh Zulian Putri Puspita, Annisa Nur Erawan, dan Laelasari pada tahun 2023. Hasilnya menunjukkan bahwa ada korelasi kuat antara komunikasi tenaga kesehatan dan tingkat

kepuasan pasien di Puskesmas Cilamaya. Kedua penelitian ini berfokus pada masalah komunikasi efektif dan kepuasan pasien. Namun, penelitian ini berfokus pada hubungan antara komunikasi efektif tenaga kesehatan dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Cilamaya. Tujuan lain dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kemampuan radiografer untuk berkomunikasi dengan baik berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien saat menjalani pemeriksaan.

2.4. Hipotesis Penelitian

- Ha : Ada korelasi positif antara radiografer dan kepuasan pasien saat melakukan pemeriksaan radiografi thorax di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad.
- Ho : Tidak ada hubungan komunikasi yang efektif antara radiografer dan kepuasan pasien saat melakukan pemeriksaan radiografi thorax di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan metode yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survei.

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang akan diteliti, untuk mengetahui hubungan antara efektivitas komunikasi radiografer dengan tingkat kepuasan pasien pada pemeriksaan rontgen *thorax* Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Populasi penelitian ini adalah sekitar 828 pasien rawat jalan yang menjalani pemeriksaan radiografi thorax di Instalasi Radiologi Konvensional RSUD Arifin Achmad selama satu bulan.

3.2.2. Sampel

Peneliti akan menggunakan sampel pasien rawat jalan yang menjalani pemeriksaan radiografi thorax di instalasi radiologi konvensional RSUD Arifin Achmad.

Perhitungan penentu jumlah sampel yang akan digunakan peneliti yaitu menggunakan formula empiris :

$$S = \frac{X^2 \cdot N \cdot P(1-P)}{d^2(N-1) + X^2 P(1-P)}$$

Keterangan :

S = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi akses

P = Proporsi populasi sebagai dasar asumsi pembuatan table. Harga ini diambil P = 0.50

d = Derajat ketepatan yang difleksikan oleh kesalahan yang dapat ditoleransi dalam fluktuasi proporsi sampel P, d umumnya diambil 0,05

X^2 = Nilai tabel *chisquare* untuk satu derajat kebebasan relative level konfiden yang diinginkan. $X^2 = 3,841$ tingkat kepercayaan 0,95

$$S = \frac{X^2 \cdot N \cdot P(1-P)}{d^2(N-1) + X^2 P(1-P)}$$

$$S = \frac{3,841 \times 828 \times 0,50(1-0,50)}{0,05^2(828-1) + 3,841 \times 0,50(1-0,50)}$$

$$S = \frac{795,087}{3,02775}$$

$$S = 262,6 \text{ dibulatkan menjadi } 263$$

Dengan demikian, sampel sebanyak 263 individu akan digunakan dalam penelitian ini.

Pengambilan sampel secara *purposive sampling* digunakan untuk memilih sampel pada penelitian ini, yang melibatkan pemilihan sampel di antara populasi sesuai dengan keinginan peneliti.

Sampel harus memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yang disebutkan di bawah ini:

3.2.2.1. Kriteria Inklusi :

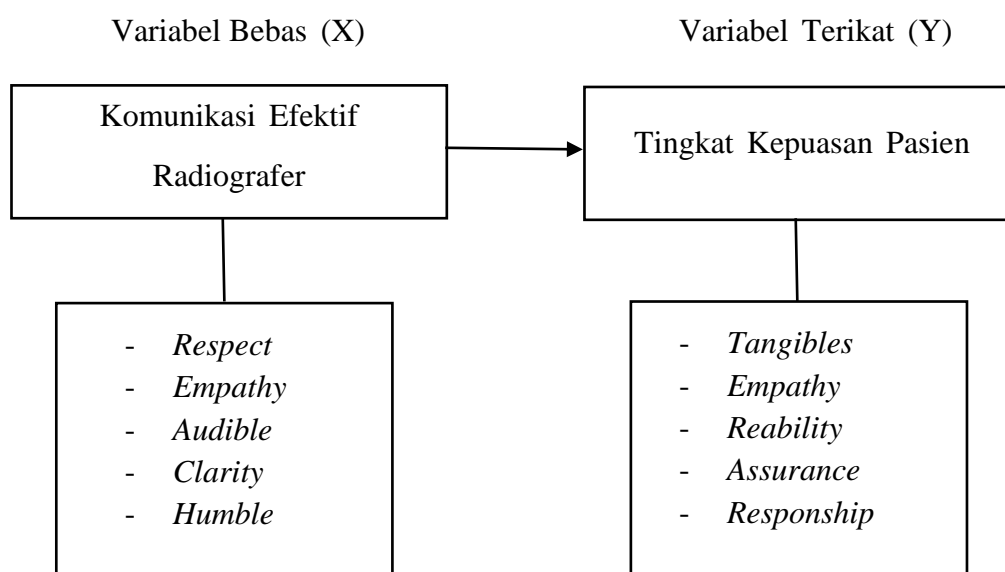
1. Pasien dengan pemeriksaan radiografi *thorax*
2. Pasien rawat jalan

3. Bisa berkomunikasi dengan baik, dapat membaca dan menulis

3.2.2.2. Kriteria Eksklusi :

1. Pasien yang tidak memiliki kesadaran
2. Tidak berkeinginan untuk berpartisipasi dalam penelitian

3.3. Kerangka Konsep



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

3.4. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Alat Ukur	Skala	Skor
Komunikasi Efektif	Komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang mampu mengubah sikap masyarakat ketika berkomunikasi. Tujuan komunikasi yang efektif adalah agar pesan pengirim dan penerima mudah dipahami,	Komunikasi Efektif Radiografer menurut Aribowo Prijosaksono dan Ping Hartono : 1. <i>Respect</i> 2. <i>Empathy</i> 3. <i>Audible</i> 4. <i>Clarity</i> 5. <i>Humble</i>	Kuisisioner memiliki 5 pertanyaan dengan jawaban : SE = 5 E = 4 CE = 3 TE = 2 STE = 1	Ordinal	Dari rumus sturges menurut Ismail fajri (2018): Sangat efektif =19-25 Efektif =12-18

Variabel	Definisi	Indikator	Alat Ukur	Skala	Skor
	bahasanya lebih jelas, tepat, dan seimbang.				Kurang efektif =5-11
Tingkat Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien merupakan indikator terpenting dari penyediaan layanan kesehatan dan kualitas layanan. Kepuasan pelanggan terhadap layanan penting untuk mengembangkan sistem layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan, mengurangi biaya dan waktu, serta meningkatkan dampak layanan terhadap kelompok sasaran	Tingkat Kepuasan menurut Leonard L. Barry dan pasuraman : 1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Empathy</i> 3. <i>Reliability</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Responsiveness</i>	Kuisisioner memiliki 10 pertanyaan dengan jawaban : SP = 5 P = 4 CP = 3 TP = 2 STP = 1	Ordinal	Dari rumus sturges menurut Ismail fajri (2018) : Sangat puas =38-50 Puas =24-37 Kurang puas =10-23

3.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.5.1. Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilakukan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Jl Diponegoro No. 2, Sumahilang, Pekanbaru, Riau. Kode pos 28125.

3.5.2. Waktu Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di Rumah Sakit Daerah Arifin Achmad pada bulan April sampai Mei 2024.

3.6. Instrumen Penelitian

Berikut ini adalah instrumen penelitian yang digunakan:

3.6.1. Kuisisioner yang berupa beberapa pertanyaan yang akan diberikan kepada responden. Kuisisioner diambil dari penelitian yang telah dilakukan oleh Agustina Erfianita Jemamun pada tahun 2021 dengan judul “Gambaran Komunikasi Efektif Dan Kepuasan Pasien Dari Perspektif Pasien Di Pelayanan Instalasi Radiologi”. Semua alat penelitian ini dianggap sah dan sesuai untuk digunakan dalam penelitian.

3.6.2. Instrumen komunikasi efektif memiliki 5 pertanyaan dengan skala likert dimana terdapat 5 pilihan jawaban yaitu sangat efektif = 5, efektif = 4, cukup efektif = 3, tidak efektif = 2, sangat tidak efektif = 1. Nilai tertinggi dari 5 indikator yaitu 25 dan nilai terendah yaitu 5. Sehingga didapatkan skor sangat efektif = 19-25, cukup efektif = 12-18, dan kurang efektif = 5-11 dari rumus sturges menurut Ismail fajri (2018).

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Jumlah kelas}}$$

$$P = \frac{\text{Data tertinggi}-\text{data terendah}}{\text{Jumlah kelas}}$$

$$P = \frac{25-5}{3}$$

$$P = 6,6$$

3.6.3. Instrumen kepuasan pasien memiliki 10 pertanyaan dengan skala likert dimana terdapat 5 pilihan jawaban yaitu sangat puas = 5, puas = 4, cukup puas = 3, tidak puas = 2, sangat tidak puas = 1. Nilai tertinggi dari 5 indikator yaitu 50 dan nilai terendah 10. sehingga didapatkan nilai skor sangat puas = 38-50,

cukup puas = 24-37, dan kurang puas = 10-23 dari rumus statistik untuk penentuan nilai skornya.

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Jumlah kelas}}$$

$$P = \frac{\text{Data tertinggi-data terendah}}{\text{Jumlah kelas}}$$

$$P = \frac{50-10}{3}$$

$$P = 13,3$$

3.7. Prosedur Penelitian

3.7.1. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angket rating pada skala likert dengan rating 1 sampai 5.

3.7.2. Kuesioner adalah suatu metode pengumpulan data dimana responden diberikan daftar pertanyaan untuk memperoleh jawabannya.

3.7.3. Pasien diberikan kuesioner secara langsung dan tidak langsung setelah diverifikasi keabsahannya. Pasien rawat jalan yang menjalani pemeriksaan radiografi thorax di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad menerima kuesioner ini melalui link formulir Google. Selanjutnya, data yang diperoleh dari survei ini dianalisis.

3.7.4. Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui kepustakaan, pencarian referensi terkait di internet, dan artikel dan jurnal.

3.8. Analisis Data

Setelah semua data dikumpulkan, peneliti memeriksa semua kuesioner. Kemudian, langkah pertama yang dilakukan oleh peneliti adalah penyuntingan, di mana mereka memastikan bahwa jawaban responden dalam survei yang diterima lengkap sehingga informasi yang relevan dapat diolah dengan benar. Langkah

kedua adalah pengkodean, di mana jawaban responden diubah menjadi angka-angka yang terkait dengan variabel peneliti, atau kode peneliti. Langkah ketiga adalah penghitungan, di mana skor setiap responden dihitung berdasarkan jawaban mereka atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Untuk mempermudah analisis, pengolahan, dan pengambilan kesimpulan, data disusun dalam bentuk tabel distribusi. Komputerisasi memasukkan data dari responden. Data disajikan dalam bentuk tabel disertai penjelasannya.

Analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah :

- 3.8.1. Analisa univariat pada penelitian ini adalah menganalisis distribusi frekuensi dan presentasi data komunikasi efektif dan tingkat kepuasan pasien.
- 3.8.2. Analisa bivariat pada penelitian ini melalui program komputerisasi dengan uji korelasi yang digunakan untuk mengetahui hubungan variabel independen (komunikasi efektif radiografer) dan variabel dependen (tingkat kepuasan pasien pada pemeriksaan radiografi *thorax*).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Jumlah sampel 263 responden digunakan dalam penelitian ini, yang dilakukan dari tanggal 14 hingga 22 Mei 2024. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan memberikan lembar kuesioner atau formulir Google Form kepada pasien rawat jalan yang menjalani pemeriksaan radiografi *thorax*.

4.1.1. Distribusi sampel berdasarkan data demografi pasien rawat jalan dengan pemeriksaan radiografi *thorax* di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad

Tabel 4.1 Distribusi frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	112	42,6
Perempuan	151	57,4
Total	263	100,0

Hasil karakteristik responden berdasarkan data demografi yaitu hasil tertinggi responden dengan jenis kelamin perempuan sejumlah 151 orang (57,4%) dan responden dengan jenis kelamin laki-laki sejumlah 112 orang (42,6%). (Tabel 4.1)

Tabel 4.2 Distribusi frekuensi Responden berdasarkan Usia

Kategori	Jumlah(orang)	Persentase(%)
10 - 20	34	12,9
21 - 30	70	26,6
31 - 40	53	20,2
41 – 50	48	18,3
51- 60	41	15,6
61 - 70	17	6,5
Total	263	100,0

Rentang usia tertinggi yaitu 21-30 tahun dengan jumlah 70 orang (26,6%), dilanjutkan dengan rentang usia 31-40 tahun dengan jumlah 53 orang (20,2%), rentang usia 41-50 tahun dengan jumlah 48 orang (18,3%),

rentang usia 51-60 tahun dengan jumlah 41 orang (15,6%), rentang usia 10-20 tahun dengan jumlah 34 orang (12,9%), rentang usia 61-70 tahun dengan jumlah 17 orang (6,5%). (Tabel 4.2)

Tabel 4.3 Distribusi frekuensi Responden berdasarkan Pendidikan

Kategori	Jumlah(orang)	Persentase(%)
SD	6	2,3
SMP	15	5,7
SMA	143	54,4
Perguruan Tinggi	99	37,6
Total	263	100,0

Jumlah pendidikan pasien tertinggi yaitu SMA dengan jumlah 143 orang (54,4%), dilanjutkan dengan Perguruan Tinggi dengan jumlah 99 orang (37,6%), SMP 15 orang (5,7%), dan SD dengan jumlah 6 orang (2,3%). (Tabel 4.3)

Tabel 4.4 Distribusi frekuensi Responden berdasarkan Pekerjaan

Kategori	Jumlah(orang)	Persentase(%)
IRT	60	22,8
Petani	16	6,1
Pegawai/Karyawan	94	35,7
Tidak Bekerja	51	19,4
Wiraswasta	42	16,0
Total	263	100,0

Jumlah pekerjaan pasien tertinggi yaitu pegawai/karyawan dengan jumlah 94 orang (35,7%), dilanjutkan dengan IRT 60 orang (22,8%), tidak bekerja sebanyak 51 orang (19,4%), wiraswasta dengan jumlah 42 orang (16,0%), dan petani dengan jumlah 16 orang (6,1%). (Tabel 4.4)

4.1.2. Komunikasi efektif radiografer pada pasien rawat jalan dengan

pemeriksaan radiografi *thorax* di Instalasi radiologi RSUD ArifinAchmad

Tabel 4.5 Persentase komunikasi efektif radiografer pada pasien rawat jalan dengan pemeriksaan radiografi *thorax* di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad

NO	Kategori	Rentang skor	Jumlah(orang)	Persentase (%)
1	Sangat efektif	19-25	246	93,5
2	Efektif	12-18	17	6,5
3	Kurang efektif	5-11	0	0
Total			263	100,0

Komunikasi efektif radiografer pada pemeriksaan radiografi *thorax* di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad mayoritas sangat efektif sebanyak 246 orang (93,5%) dilanjutkan dengan cukup efektif sebanyak 17 orang (6,5%) dan kurang efektif sebanyak 0 (0,0%). (Tabel 4.5)

Dari hasil perolehan diketahui bahwa responden mendapatkan komunikasi efektif yang baik dari radiografer, radiografer memberikan sapaan dan salam dengan ramah, mendengarkan keluhan kesah responden dengan penuh perhatian, menggunakan bahasa yang dapat dipahami, instruksi radiografer cukup jelas, dan radiografer melayani dengan ramah dan rendah hati.

Tabel 4.6 Persentase setiap pertanyaan di kuesioner komunikasi efektif radiografer pada pasien rawat jalan dengan pemeriksaan radiografi *thorax* di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad

NO	Pertanyaan	Kategori	Jumlah(orang)	Persentase(%)
1	Petugas radiologi atau radiografer memberi sapaan dan salam dengan ramah	Sangat efektif	132	50,2 %
		Efektif	113	43,0 %
		Cukup efektif	18	6,8 %
2	Radiografer mendengarkan keluhan bapak ibu dengan penuh perhatian	Sangat efektif	126	47,9 %
		Efektif	119	45,2 %
		Cukup efektif	18	6,8 %

NO	Pertanyaan	Kategori	Jumlah(orang)	Persentase(%)
3	Radiografer menggunakan Bahasa yang dapat dipahami dan dimengerti	Sangat efektif	128	48,7 %
		Efektif	128	48,7 %
		Cukup efektif	7	2,7 %
4	Instruksi atau arahan radiografer cukup jelas selama pemeriksaan berlangsung	Sangat efektif	133	50,6 %
		Efektif	123	46,8 %
		Cukup efektif	7	2,7 %
5	Petugas radiologi melayani bapak atau ibu dengan ramah dan rendah hati	Sangat efektif	132	50,2 %
		Efektif	118	44,9 %
		Cukup efektif	13	4,9 %

Dari 5 pertanyaan di kuesioner komunikasi efektif radiografer pada pasien rawat jalan dengan pemeriksaan radiografi *thorax* di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad pada pertanyaan 1 didapatkan bahwa 132 orang (50,2%) dengan kategori sangat efektif, 113 orang (43,0%) dengan kategori efektif, dan 18 orang (6,8%) dengan kategori cukup efektif. Hasilnya menunjukkan bahwa radiografer menyapa dan salami pasien dengan ramah, tetapi belum semua yang melakukannya untuk memulai komunikasi.

Pada pertanyaan 2 didapatkan bahwa 126 orang (47,9%) dengan kategori sangat efektif, 119 orang (45,2%) dengan kategori efektif, dan 18 orang (6,8%) dengan kategori cukup efektif. Hasil ini menunjukkan bahwa radiografer telah mendengarkan keluhan pasien dengan teliti, tetapi tidak semua radiografer mendengarkan keluhan pasien dengan teliti.

Pada pertanyaan 3 didapatkan bahwa 128 orang (48,7%) dengan kategori sangat efektif, 128 orang (48,7%) dengan kategori efektif, dan 7 orang (2,7%) dengan kategori cukup efektif.

dan 7 orang (2,7%) dengan kategori cukup efektif. Hasilnya menunjukkan bahwa radiografer dapat berkomunikasi dengan pasien, tetapi tidak semua radiografer dapat berkomunikasi dengan pasien.

Pada pertanyaan 4 didapatkan bahwa 133 orang (50,6%) dengan kategori sangat efektif, 123 orang (46,8%) dengan kategori efektif, dan 7 orang (2,7%) dengan kategori cukup efektif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa radiografer telah memberikan instruksi yang jelas kepada pasien selama pemeriksaan, tetapi tidak semua radiografer memberikan instruksi yang jelas kepada pasien.

Pada pertanyaan 5 didapatkan bahwa 132 orang (50,2%) dengan kategori sangat efektif, 118 orang (44,9%) dengan kategori efektif, dan 13 orang (4,9%) dengan kategori cukup efektif. Hasilnya menunjukkan bahwa radiografer telah melayani pasien dengan ramah dan rendah hati, tetapi belum semua radiografer melakukannya.

4.1.3. Tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan dengan pemeriksaan radiografi *thorax* di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad

Tabel 4.7 Persentase tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan dengan pemeriksaan radiografi *thorax* di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad

No	Kategori	Rentang skor	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat puas	38-50	241	91,6
2	Puas	24-37	22	8,4
3	Kurang puas	10-23	0	0
Total			263	100,0

Berdasarkan hasil survei yang melibatkan 263 responden, sebagian besar pasien 241 orang (91,6%) yang menjalani pemeriksaan *thorax* merasa sangat puas, disusul oleh 22 pasien (8,4%) yang merasa puas, dan 0 pasien

(0,0%) yang merasa kurang puas. Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan radiografer sesuai dengan yang diharapkan, ketepatan pelayanan sesuai dengan jadwal, radiografer cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien, kejelasan informasi media yang disampaikan oleh radiografer, keterampilan petugas dalam bekerja, pelayanan Kesehatan yang diberikan radiografer, kebersihan alat yang dipakai radiografer, dan keramahan radiografer.

(Tabel 4.7)

Tabel 4.8 Persentase setiap pertanyaan di kuesioner tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan pemeriksaan radiografi *thorax* di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad

NO	Pertanyaan	Kategori	Jumlah(orang)	Persentase(%)
1	Prosedur penerimaan dan pelayanan di ruang radiologi.	Sangat puas	110	41,8 %
		Puas	121	46,0 %
		Cukup puas	32	12,2 %
2	Ketepatan pelayanan yang sesuai dengan jadwal.	Sangat puas	99	37,6 %
		Puas	129	49,0 %
		Cukup puas	35	13,3 %
3	Kesigapan dan kemampuan petugas untuk cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien.	Sangat puas	123	46,8 %
		Puas	109	41,4 %
		Cukup puas	31	11,8 %
4	Kejelasan informasi media yang disampaikan oleh tenaga kesehatan	Sangat puas	112	42,6 %
		Puas	114	43,3 %
		Cukup puas	36	13,7 %
		Tidak puas	1	0,4%
5	Keterampilan petugas Kesehatan dalam bekerja	Sangat puas	133	50,6 %
		Puas	121	46,0 %
		Cukup puas	9	3,4 %
6	Pelayanan kesehatan yang	Sangat puas	132	50,2 %
		Puas	119	45,2 %

NO	Pertanyaan	Kategori	Jumlah(orang)	Persentase(%)
	diberikan oleh petugas kesehatan	Cukup puas	12	4,6 %
7	Petugas Kesehatan berempati terhadap anda, turut merasakan keluhan anda	Sangat puas	131	49,8 %
		Puas	112	42,6 %
		Cukup puas	19	7,2 %
		Tidak puas	1	0,4%
8	Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status social.	Sangat puas	131	49,8 %
		Puas	116	44,1 %
		Cukup puas	16	6,1 %
9	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, penataan diluar dan didalam ruangan, kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat yang dipakai tenaga Kesehatan	Sangat puas	123	46,8 %
		Puas	132	50,2 %
		Cukup puas	8	3,0 %
10	Keramahan dan kesantunan, kerapian dan kebersihan petugas Kesehatan.	Sangat puas	129	49,0 %
		Puas	123	46,8 %
		Cukup puas	11	4,2 %

Dari 10 pertanyaan pada kuesioner tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan pemeriksaan radiografi *thorax* di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad pada pertanyaan 1 didapatkan bahwa 110 orang (41,8%) dengan kategori sangat puas , 121 orang (46,0%) dengan kategori puas, dan 32 orang (12,2 dengan kategori cukup puas. Hasil penelitian menyatakan bahwa prosedur penerimaan dan pelayanan di ruang radiologi sudah

memenuhi kepuasan pasien, walaupun tidak semua pasien yang merasa puas terhadap prosedur penerimaan dan pelayanan di ruang radiologi.

Pada pertanyaan 2 didapatkan bahwa 99 orang (37,6%) dengan kategori sangat puas, 129 orang (49,0%) dengan kategori puas, dan 35 orang (13,3%) dengan kategori cukup puas. Hasil penelitian menyatakan bahwa ketepatan pelayanan yang sudah sesuai dengan jadwal, walaupun tidak semua pasien yang merasa pelayanan sudah sesuai dengan jadwal di ruang radiologi.

Pada pertanyaan 3 didapatkan bahwa 123 orang (46,8%) dengan kategori sangat puas, 109 orang (41,4%) dengan kategori puas, dan 31 orang (11,8%) dengan kategori cukup puas. Hasil penelitian menyatakan bahwa pasien sudah cukup puas terhadap kesigapan dan kemampuan petugas, walaupun tidak semua pasien yang merasa puas terhadap kesigapan dan kemampuan petugas.

Pada pertanyaan 4 didapatkan bahwa 112 orang (42,6%) dengan kategori sangat puas, 114 orang (43,3%) dengan kategori puas, 36 orang (13,7%) dengan kategori cukup puas dan 1 orang (0,4%) dengan kategori tidak puas. Hasil penelitian menyatakan bahwa pasien sudah cukup puas terhadap kesigapan dan kemampuan petugas, walaupun tidak semua pasien yang merasa puas terhadap kesigapan dan kemampuan petugas.

Pada pertanyaan 5 didapatkan bahwa 133 orang (50,6%) dengan kategori sangat puas, 121 orang (46,0%) dengan kategori puas, dan 9 orang (3,4%) dengan kategori cukup puas. Hasil penelitian menyatakan bahwa pasien sudah cukup puas terhadap keterampilan petugas kesehatan dalam

bekerja, walaupun tidak semua pasien yang merasa puas terhadap keterampilan petugas kesehatan dalam bekerja.

Pada pertanyaan 6 didapatkan bahwa 132 orang (50,2%) dengan kategori sangat puas, 119 orang (45,2%) dengan kategori puas, dan 12 orang (4,6%) dengan kategori cukup puas. Hasil penelitian menyatakan bahwa pasien sudah cukup puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan, walaupun tidak semua pasien yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan.

Pada pertanyaan 7 didapatkan bahwa 131 orang (49,8%) dengan kategori sangat puas, 112 orang (42,6%) dengan kategori puas, 19 orang (7,2%) dengan kategori cukup puas dan 1 orang (0,4%) dengan kategori tidak puas. Hasil penelitian menyatakan bahwa pasien sudah cukup puas terhadap sikap radiografer yang berempati dan turut merasakan keluhan pasien, walaupun tidak semua pasien yang merasa puas terhadap sikap radiografer yang berempati dan turut merasakan keluhan pasien.

Pada pertanyaan 8 didapatkan bahwa 131 orang (49,9%) dengan kategori sangat puas, 116 orang (44,1%) dengan kategori puas, dan 16 orang (6,1%) dengan kategori cukup puas. Hasil penelitian menyatakan bahwa pasien sudah cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, walaupun tidak semua pasien yang merasa pelayanan yang diberikan oleh radiografer itu tanpa memandang status sosial.

Pada pertanyaan 9 didapatkan bahwa 123 orang (46,8%) dengan kategori sangat puas, 132 orang (50,2%) dengan kategori puas, dan 8

orang (3,0%) dengan kategori cukup puas. Hasil penelitian menyatakan bahwa pasien sudah cukup puas terhadap kebersihan ruangan dan juga alat di ruang radiologi, walaupun tidak semua pasien yang merasa puas dengan kebersihan ruangan dan alat di ruang radiologi

Pada pertanyaan 10 didapatkan bahwa 129 orang (49,0%) dengan kategori sangat puas, 123 orang (46,8%) dengan kategori puas, dan 11 orang (4,2%) dengan kategori cukup puas. Hasil penelitian menyatakan bahwa pasien sudah cukup puas terhadap keramahan dan kesantunan radiografer, walaupun tidak semua pasien yang merasa puas keramahan dan kesantunan radiografer.

4.1.4. Hubungan komunikasi efektif radiografer dengan kepuasan pasien rawat jalan pada pemeriksaan radiografi *thorax* di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad

Tabel 4.9 Korelasi Komunikasi efektif radiografer dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pemeriksaan radiografi *thorax* di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad

Hubungan komunikasi efektif radiografer dengan kepuasan pasien rawat jalan pada pemeriksaan radiografi <i>thorax</i> di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad	P-Value	Keterangan
	0,01	Ada hubungan komunikasi efektif radiografer dengan kepuasan pasien rawat jalan pada pemeriksaan radiografi <i>thorax</i> di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad

Sebanyak 241 orang (91,6%) menyatakan sangat puas, dan sebanyak 246 orang (93,5%) menyatakan komunikasi berhasil dengan kategori sangat efektif. Pada hasil uji korelasi ditemukan korelasi antara tingkat kepuasan pasien dengan komunikasi radiografer yang efektif dalam pemeriksaan

radiografi *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad, dengan nilai p sebesar 0,01 dimana $< 0,05$. (Tabel 4.9)

4.2. Pembahasan

4.2.1. Komunikasi efektif radiografer pada pasien rawat jalan dengan pemeriksaan radiografi *thorax* di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad

Pada 263 orang yang disurvei, komunikasi radiografer pada pemeriksaan radiografi *thorax* sebagian besar sangat efektif 246 orang (93,5%), cukup efektif 17 orang (6,5%), dan kurang efektif 0 (0,0%). Dapat disimpulkan bahwa responden mendapatkan komunikasi efektif yang baik dari radiografer seperti memberikan sapaan dan salam dengan ramah kepada responden, mendengarkan keluhan kesah responden dengan penuh perhatian, menggunakan bahasa yang dapat dipahami, instruksi radiografer cukup jelas, dan radiografer melayani dengan ramah dan rendah hati.

Menurut penelitian Jannah et al., (2017) Komunikasi yang efektif dapat mempengaruhi perasaan pasien saat mereka mengambil keputusan mengenai rencana pengobatan selanjutnya. Komunikasi yang efektif membantu pasien mematuhi protokol pemeriksaan, memberi mereka keyakinan bahwa petugas dapat membantu mereka dengan masalah kesehatan mereka, dan membuat mereka merasa nyaman dan percaya diri saat berinteraksi dengan petugas.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan penulis bahwa hasil ini menggambarkan responden mendapatkan pengalaman komunikasi yang baik dari radiografer, yang mencakup pemberian sapaan yang ramah, mendengarkan dengan penuh perhatian, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta pelayanan yang ramah dan rendah hati. Penemuan ini sejalan

dengan penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa komunikasi efektif memiliki dampak positif terhadap emosi pasien, membantu mereka dalam pengambilan keputusan terkait tindakan medis selanjutnya, serta memperkuat kepatuhan pasien terhadap prosedur pemeriksaan dan perawatan medis yang direkomendasikan.

4.2.2. Kepuasan pasien rawat jalan pada pemeriksaan radiografi *thorax* di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad

Berdasarkan hasil penelitian dari 263 responden menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada pemeriksaan *thorax* mayoritas pada kategori sangat puas yaitu sebanyak 241 orang (91,6%), cukupi puasi sebanyak 22 orang (8,4%), dan kurang puas sebanyak 0 (0,0%). Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan radiografer sesuai dengan yang diharapkan, ketepatan pelayanan sesuai dengan jadwal, radiografer cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien, kejelasan informasi media yang disampaikan oleh radiografer, keterampilan petugas dalam bekerja, pelayanan kesehatan yang diberikan radiografer, kebersihan alat yang dipakai radiografer, dan keramahan radiografer.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspita et al., (2023) bahwa beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kategori “puas” dalam kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan, kemampuan komunikasi dan kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan. Karena layanan medis yang diberikan oleh tenaga kesehatan memenuhi semua faktor ini, mayoritas pasien merasa puas. Kepuasan pasien merupakan

serangkaian evaluasi terhadap intervensi medis untuk menyelesaikan masalah pasien.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh radiografer sesuai dengan harapan pasien, seperti ketepatan waktu pelayanan, tanggapan cepat terhadap kebutuhan pasien, keterampilan kerja, kebersihan alat, dan keramahan radiografer, sesuai dengan penelitian yang dilakukan penulis. Sejalan dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini menemukan bahwa faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, keterampilan komunikasi, dan interaksi dengan tenaga kesehatan memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, kepuasan pasien dapat dianggap sebagai evaluasi dari intervensi medis yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang memenuhi harapan dan kebutuhan pasien.

4.2.3. Hubungan komunikasi efektif radiografer dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada pemeriksaan radiografi *thorax* di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad

Berdasarkan hasil uji korelasi didapatkan nilai $p = 0,01$ dimana $<0,05$ yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif radiografer dengan tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan dengan pemeriksaan radiografi *thorax* di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad.

Hal ini diperkuat dengan pernyataan Nursalam (2018) yang mengatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah komunikasi. Semakin baik informasi pelanggan, semakin puas mereka dengan layanan yang diberikan. Semakin baik informasi yang diberikan petugas kesehatan, maka semakin efisien pula fasilitas kesehatan tersebut.

Menurut penelitian penulis, ada hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien saat melakukan pemeriksaan radiografi thorax di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad. Hasil penelitian korelasi menunjukkan bahwa ada hubungan dengan nilai $p = 0,01$ dan nilai di bawah $0,05$. Komunikasi adalah salah satu komponen utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien, menurut penelitian sebelumnya. Tingkat kepuasan pasien dengan layanan ditentukan oleh seberapa baik tenaga kesehatan berkomunikasi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Komunikasi efektif radiografer pada pemeriksaan radiografi *thorax* di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad mayoritas sangat efektif sebanyak 246 orang (93,5%), dilanjutkan efektif sebanyak 17 orang (6,5%) dan kurang efektif sebanyak 0 (0,0%).
2. Di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad, tingkat kepuasan pasien pada pemeriksaan radiografi *thorax* mayoritas berada dalam kategori sangat puas, yaitu 241 pasien (91,6%), diikuti oleh kategori sangat puas sebanyak 22 pasien (8,4%), dan kategori kurang puas sebanyak 0 (0,0%).
3. Hubungan komunikasi efektif radiografer dengan tingkat kepuasan pasien pada pemeriksaan radiografi *thorax* di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad didapatkan nilai $p = 0,01$ dimana $<0,05$ yang berarti terdapat hubungan yang signifikan.

5.2. Saran

1. Bagi RSUD Arifin Achmad
Diharapkan hasil penelitian ini dapat diintegrasikan ke Rumah Sakit Arifin Achmad untuk menjaga komunikasi yang efektif.
2. Bagi Radiografer
Untuk menjaga kepuasan pasien terhadap pemeriksaan rontgen *thorax* , seluruh radiografer di fasilitas radiologi RSUD Arifin Achmad diimbau untuk menjaga komunikasi efektif dan melakukan asesmen komunikasi efektif secara berkala.

3. Bagi Institusi Pendidikan Radiologi

Diharapkan dapat memberikan informasi tambahan dan referensi yang bermanfaat bagi mahasiswa Universitas Awal Bros mengenai komunikasi yang efektif dan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, D. (2017). *PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PUSKESMAS*. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia>
- Endrawati, E. (2015). *Komunikasi Kesehatan Untuk Pencegahan Penyakit Leptospirosis Pada Masyarakat Desa Sumberagung*.
- Finzia, P. Z., & Ichwanisa, N. (2017). *GAMBARAN PENGETAHUAN RADIOGRAFER TENTANG KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD dr. ZAINOEL ABIDIN BANDA ACEH*. *Jurnal Aceh Medika*, 67–73.
- Firnanda, F., Puspitasari, S. C., & Arwani, M. (2022). *HUBUNGAN KOMUNIKASI YANG EFEKTIF DENGAN KEPUASAN PASIEN INSTALASI JALAN DI UPTD PUSKESMAS PANDAAN*. 10, 82–90.
- Gunawan, S., Aritonang R, L. R., Keni, & Widya, R. (2018). *PENGUKURAN KEPUASAN PASIEN RAWAT-INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TARAKAN JAKARTA. Versi Cetak*, 1(1), 153–159.
- Hajriani. (2013). *HUBUNGAN KOMUNIKASI PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN YANG DIRAWAT DI RUANG PERAWATAN BEDAH RSUD HAJI MAKASSAR*.
- Jannah, M., Darmi, D., & Rochmayanti, D. (2017). *KOMUNIKASI EFEKTIF BERPERAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RADIOLOGI*. *LINK*, 13(2), 28–33. <https://doi.org/10.31983/link.v13i2.2924>
- Jemamun, A. E. (2021). *GAMBARAN KOMUNIKASI EFEKTIF DAN KEPUASAN PASIEN DARI PERSPEKTIF PASIEN DI PELAYANAN INSTALASI RADIOLOGI*.
- Lampignano, J. P., & Kendrick, L. E. (2018). *Bontrager's TEXTBOOK of RADIOGRAPHIC POSITIONING and RELATED ANATOMY NINTH EDITION*.
- Puspita Sari, O., Zirti, R., & Mareta, S. (2022). *ANALISA GAMBARAN ANATOMIS PADA PEMERIKSAAN THORAX PA DEWASA ANTARA INSTRUKSI DAN TANPA ABA-ABA INSTRUKSI FULL INSPIRASI*. 6, 30–34. <https://jurnal.syedzasaintika.ac.id>
- Puspita, Z. P., Erawan, A. N., Laelasari, D., Studi, P., Keperawatan, S., & Dharma Husada, S. (2023). *HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF TENAGA KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CILAMAYA KABUPATEN KARAWANG TAHUN 2023*.

- Salisah, N. H. (2011). *KOMUNIKASI KESEHATAN: PERLUNYA MULTIDISIPLINER DALAM ILMU KOMUNIKASI*. *Jurnal Ilmu Komunikas*, 01, 170–193.
- Sondari, A., & Bambang Budi Raharjo. (2017). *TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN)*. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia>
- Yusri, M. (2015). *Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pemeriksaan Foto Toraks Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang Tahun 2015 Related Factor Analysis with Time for Waiting Photo Toraks Patient Road in Instalation Radiology in Hospital Dr. Mohammad Hoesin Palembang, Year 2015 Muhammad Yusri*.



UNIVERSITAS AWAL BROS

A Spirit of Caring

A Vision of Excellence

Pekanbaru, Jl. Karya Bakti, No 8 Simp. BPG 28141
Telp. (0761) 8409768/ 082276268786
Batam, Jl. Abulyatama. 29464
Telp. (0778) 4805007/ 085760085061
Website: univawalbros.ac.id | Email : univawalbros@gmail.com

No : 172/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 : Saila Abni
Nim : 21002041

Dengan Judul : Hubungan Komunikasi Efektif Radiografer Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pemeriksaan Radiografi Thorax Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Prov Riau.

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

Pekanbaru, 22 Februari 2024

Ka. Prodi Diploma III Teknik Radiologi
Universitas Awal Bros



Shelly Angella, M.Tr.Kes
NIDN: 1022099201

Tembusan :
1. Arsip



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
RSUD ARIFIN ACHMAD

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



Pekanbaru, 13 Maret 2024

Nomor : 072/Diklit-Litbangpus/133
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Izin Pengambilan Data**

Kepada Yth : Kepala Instalasi Radiologi

di
Pekanbaru

Dengan Hormat

Menindaklanjuti surat dari Ka. Prodi DIII Teknik Radiologi Universitas Awal Bros Nomor : 172/UAB1.01.3.3/U/KPS/02.24 tanggal 22 Februari 2024 perihal Izin Pengambilan Data/Pra Riset bersama ini disampaikan bahwa RSUD Arifin Achmad dapat menerima mahasiswa/i:

Nama : Saila Abni
NIM : 21002041
Program Studi : DIII. Teknik Radiologi

Untuk melakukan kegiatan Survey Awal/Pengambilan Data dengan Judul **"Hubungan Komunikasi Efektif Radiografer Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pemeriksaan Radiografi Thorax 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.



drg. Wan Fajriatul Mammunah., Sp.KG
Pembina Tk.I
Nip. 19780618 200903 2 001



UNIVERSITAS AWAL BROS

A Spirit of Caring

A Vision of Excellence

Pekanbaru, Jl.Karya Bakti, No 8 Simp. BPG 28141

Telp. (0761) 8409768/ 082276268786

Batam, Jl.Abulyatama, 29464

Telp. (0778) 4805007/ 085760085061

Website: univawalbros.ac.id | Email : univawalbros@gmail.com

No : 468/UAB1.01.3.3/U/KPS/05.24
Lampiran :-
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

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 Karya Tulis Ilmiah (KTI).

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

Nama : Saila Abni
Nim : 21002041
Dengan Judul : Hubungan Komunikasi Efektif Radiografer Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pemeriksaan Radiografi Thorax Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad

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

Pekanbaru, 3 Mei 2024

Ka. Prodi, Diploma III Teknik Radiologi
Universitas Awal Bros

Shelly Angella, M.Tr.Kes
NIDN. 1022099201

Tembusan :
I.Arsip



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



Pekanbaru, 17 Mei 2024

Nomor : 071/Diklit-Litbangpus/87
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth : Kepala Instalasi Radiologi

di
Pekanbaru

Dengan Hormat

Menindaklanjuti surat dari Ka. Prodi Diploma III Teknik Radiologi universitas Awal Bros, Nomor: 468/UAB1.01.3.3/U/KPS/05.24 tanggal 03 Mei 2024 perihal Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian/Riset bersama ini disampaikan bahwa mahasiswa/i dibawah ini :

Nama : Saila Abni
NIM : 21002041
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 "**Hubungan Komunikasi Efektif Radiografer Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pemeriksaan Radigrafi Thorax di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad**" 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. YUSI PRASTININGSIH, MM
Pembina Tk. I / IV B
Nip. 19720319 200012 2 002



**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 : kepkstikesabb@gmail.com

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK

Nomor : 0001/UAB1.20/SR/KEPK/05.24

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

No Protokol	UAB240001		
Peneliti Utama	Saila abni		
Judul Penelitian	Hubungan komunikasi efektif radiografer dengan tingkat kepuasan pasien pada pemeriksaan radiografi thorax di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad		
Tempat Penelitian	RSUD Arifin Achmad		
Masa Berlaku	14 Mei 2024 - 14 Mei 2025		
Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Awal Bros	Nama : Eka Fitri Amir S.ST.,M.Keb	Tanda Tangan: 	Tanggal: 14 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












LEMBAR KONSUL PEMBIMBING I

Nama : Saila Abni

NIM : 21002041

Judul KTI : Hubungan Komunikasi Efektif Radiografer Dengan Tingkat
Kepuasan Pasien Pada Pemeriksaan Radiografi Thorax Di Instalasi
Radiologi RSUD Arifin Achmad

Nama Pembimbing I : Shelly Angella, M.Tr.Kes

No	Hari/Tanggal	Keterangan	TTD
1	Selasa / 23-01-2024	Bimbingan judul	
2	Jum'at/ 26-01-2024	Bimbingan judul 2	
3	Senin/ 29-01-2024	ACC judul 2	
4	Kamis/ 01-02-2024	Bimbingan bab 1	
5	Selasa/ 13-02-2024	Bimbingan bab 1 dan 2	
6	Kamis/ 29-02-2024	Bimbingan bab 1,2,dan 3	
7	Selasa/ 05-03-2024	Revisi bab 1	
8	Kamis/ 14-03-2024	Revisi bab 1 dan 2	
9	Kamis/ 23-05-2024	Konsultasi bab 4 dan 5	
10	Senin/ 27-05-2024	Revisi bab 4 dan 5	
11	Selasa/ 28-05-2024	ACC semhas	








LEMBAR KONSUL PEMBIMBING II

Nama : Saila Abni

NIM : 21002041

Judul KTI : Hubungan Komunikasi Efektif Radiografer Dengan Tingkat
Kepuasan Pasien Pada Pemeriksaan Radiografi Thorax Di Instalasi
Radiologi RSUD Arifin Achmad

Nama Pembimbing II : Agus Salim, S.Kep., M.Si

No	Hari/Tanggal	Keterangan	TTD
1	Kamis/ 01-02-2024	Konsultasi bab 1	
2	Selasa/ 06-02-2024	Konsultasi bab 1, 2, dan 3	
3	Kamis/ 14-03-2024	Revisi bab 1 dan 3	
4	Senin/ 18-03-2024	ACC sempro	
5	Senin/ 27-05-2024	Konsultasi bab 4 dan 5	
6	Senin/ 27-05-2024	Revisi bab 4 dan 5	
7	Selasa/ 28-05-2024	ACC semhas	
8			
9			
10			

KUESIONER (1) KEPUASAN PASIEN**UNIT RADIOLOGI**

IDENTITAS PASIEN : LAKI-LAKI / PEREMPUAN

USIA :

PENDIDIKAN :

PEKERJAAN :

Berikan tanda centang (√) pada kolom dibawah ini sesuai dengan kategori

jawaban yang telah disediakan :

Kategori jawaban :

- 1 = Sangat tidak puas** **4 = Puas**
2 = Tidak puas **5 = Sangat puas**
3 = Cukup puas

NO	PERNYATAAN	KATEGORI				
		1	2	3	4	5
A	<i>Keandalan / reability</i>					
1	Prosedur penerimaan dan pelayanan di ruang radiologi					
2	Ketepatan pelayanan yang sesuai dengan jadwal					
B	<i>Ketanggapan / responsiveness</i>					
3	Kesigapan dan kemampuan petugas untuk cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien					
4	Kejelasan informasi media yang disampaikan oleh tenaga kesehatan					
C	<i>Keyakinan / assurance</i>					
5	Keterampilan petugas Kesehatan dalam bekerja					

NO	PERTANYAAN	KATEGORI				
		1	2	3	4	5
6	Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan					
D	<i>Perhatian / empathy</i>					
7	Petugas Kesehatan berempati terhadap anda, turut merasakan keluhan anda					
8	Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status sosial					
E	<i>Penampilan / tangibles</i>					
9	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, penataan diluar dan didalam ruangan, kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat yang dipakai tenaga kesehatan					
10	Keramahan dan kesantunan, kerapian dan kebersihan petugas kesehatan					

KUESIONER (2) KOMUNIKASI EFEKTIF
UNIT RADIOLOGI

Berikan tanda centang (✓) pada kolom dibawah ini sesuai dengan kategori

jawaban yang telah disediakan :

Kategori jawaban :

- 1 = Sangat tidak efektif** **4 = Efektif**
2 = Tidak efektif **5 = Sangat efektif**
3 = Cukup efektif

NO	PERNYATAAN	KATEGORI				
		1	2	3	4	5
1	<i>Respect / respek :</i> Petugas radiologi atau radiographer memberi sapaan dan salam dengan ramah					
2	<i>Emphaty / empati :</i> Radiographer mendengarkan keluhan bapak ibu dengan penuh perhatian					
3	<i>Audible / dapat dimengerti :</i> Radiographer menggunakan Bahasa yang dapat dipahami dan dimengerti					
4	<i>Clarity / jelas :</i> Intruksi atau arahan radiographer cukup jelas selama pemeriksaan berlangsung					
5	<i>Humble / rendah hati :</i> Petugas radiologi melayani bapak atau ibu dengan ramah dan rendah hati					

LAMPIRAN 9

No Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	X1	X2	X3	X4	X5	Total Skor	KODE	Rentang
1	LAKI - LAKI	42	SMA	PETANI	4	4	4	4	4	20	3	19-25
2	PEREMPUAN	63	S1	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
3	PEREMPUAN	35	D3	BIDAN	3	3	3	3	3	15	2	12-18.
4	PEREMPUAN	57	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
5	LAKI - LAKI	13	SMP	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
6	LAKI - LAKI	48	SMA	DAGANG	4	4	4	4	4	20	3	19-25
7	LAKI - LAKI	51	S1	SUPIR	5	5	5	5	5	25	3	19-25
8	LAKI - LAKI	63	SMA	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
9	PEREMPUAN	42	S1	IRT	3	3	3	3	3	15	2	12-18.
10	LAKI - LAKI	39	SMA	KARYAWAN PABRIK	4	4	4	4	4	20	3	19-25
11	PEREMPUAN	61	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
12	PEREMPUAN	32	SMK	MARKETING	4	4	4	4	4	20	3	19-25
13	LAKI - LAKI	48	SMA	KARYAWAN	5	5	5	5	5	25	3	19-25
14	PEREMPUAN	57	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
15	PEREMPUAN	34	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
16	PEREMPUAN	65	SD	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
17	PEREMPUAN	18	MAN	TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
18	LAKI - LAKI	45	SMP	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
19	LAKI - LAKI	56	S1	PEGAWAI RSUD	5	5	5	5	5	25	3	19-25
20	PEREMPUAN	22	SMA	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
21	LAKI - LAKI	56	SMA	WIRASWASTA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
22	LAKI - LAKI	50	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
23	PEREMPUAN	38	SMA	MARKETING	5	5	5	5	5	25	3	19-25
24	LAKI - LAKI	16	SMK	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
25	LAKI - LAKI	51	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	25	3	19-25
26	PEREMPUAN	19	SMK	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
27	PEREMPUAN	54	SD	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
28	LAKI - LAKI	18	PELAJAR	TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
29	PEREMPUAN	45	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
30	PEREMPUAN	55	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
31	PEREMPUAN	61	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
32	PEREMPUAN	52	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	3	19-25
33	PEREMPUAN	62	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
34	PEREMPUAN	43	S1	PEGAWAI	4	4	4	4	4	20	3	19-25
35	LAKI - LAKI	39	S1	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
36	LAKI - LAKI	57	SMK	KARYAWAN	5	5	5	5	5	25	3	19-25
37	LAKI - LAKI	35	SMA	KARYAWAN	5	5	5	5	5	25	3	19-25
38	PEREMPUAN	19	SMA	TIDAK BEKERJA	3	3	4	4	4	18	2	12-18.
39	PEREMPUAN	28	S1	PEGAWAI	4	4	4	4	4	20	3	19-25
40	LAKI - LAKI	56	SMK	SUPIR	4	4	4	4	4	20	3	19-25
41	LAKI - LAKI	63	SMA	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
42	PEREMPUAN	53	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	3	19-25
43	PEREMPUAN	28	S1	GURU	3	3	4	4	4	18	2	12-18.
44	LAKI - LAKI	16	SMK	TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
45	PEREMPUAN	32	S1	PEGAWAI	5	5	5	5	5	25	3	19-25
46	PEREMPUAN	12	SMP	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
47	PEREMPUAN	32	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	3	19-25
48	LAKI - LAKI	53	SMA	DAGANG	5	5	5	5	5	25	3	19-25
49	LAKI - LAKI	32	SMA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
50	PEREMPUAN	21	SMA	TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
51	LAKI - LAKI	43	SMA	PEGAWAI	5	5	5	5	5	25	3	19-25
52	PEREMPUAN	36	S1	ANALIS	5	5	5	5	5	25	3	19-25
53	LAKI - LAKI	28	S1	POLRI	4	4	4	4	4	20	3	19-25
54	PEREMPUAN	63	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
55	LAKI - LAKI	38	SMA	WIRUSAHA	3	3	4	4	3	17	2	12-18.
56	LAKI - LAKI	58	SMP	PETANI	4	4	4	4	4	20	3	19-25
57	LAKI - LAKI	50	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	25	3	19-25
58	LAKI - LAKI	53	SMA	USAHA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
59	PEREMPUAN	30	S1	IRT	4	4	4	4	4	20	3	19-25
60	PEREMPUAN	53	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	3	19-25
61	LAKI - LAKI	48	SMA	WIRUSAHA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
62	PEREMPUAN	53	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	3	19-25
63	LAKI - LAKI	18	SMK	TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
64	PEREMPUAN	34	D3	ANALIS KESEHATAN	4	5	4	4	5	22	3	19-25
65	LAKI - LAKI	40	SMA	PETANI	5	5	4	4	5	23	3	19-25
66	PEREMPUAN	50	SMA	IRT	5	4	5	4	5	23	3	19-25
67	PEREMPUAN	45	D3	BIDAN	5	4	4	5	4	22	3	19-25
68	PEREMPUAN	23	MAHASISWA	TIDAK BEKERJA	5	4	4	4	5	22	3	19-25
69	LAKI - LAKI	29	S1	GURU	5	4	5	4	5	23	3	19-25
70	LAKI - LAKI	22	MAHASISWA	TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
71	LAKI - LAKI	56	SMA	PETANI	5	5	4	5	5	24	3	19-25
72	PEREMPUAN	12	SD	TIDAK BEKERJA	4	4	4	5	4	21	3	19-25
73	LAKI - LAKI	30	S1	PEGAWAI	4	4	5	4	5	22	3	19-25
74	LAKI - LAKI	25	SMA	POLISI	4	4	5	4	4	21	3	19-25
75	PEREMPUAN	28	S1	APOTEKER	5	4	5	4	5	23	3	19-25
76	LAKI - LAKI	40	SMA	BENGKEL	4	4	5	5	4	22	3	19-25
77	PEREMPUAN	23	D3	BIDAN	5	5	5	5	5	25	3	19-25
78	LAKI - LAKI	60	SMP	PETANI	5	4	5	4	4	22	3	19-25
79	PEREMPUAN	65	SD	IRT	5	4	4	5	4	22	3	19-25
80	LAKI - LAKI	68	SMP	WIRUSAHA	4	5	4	5	4	22	3	19-25
81	PEREMPUAN	55	SD	IRT	5	5	4	4	4	22	3	19-25
82	LAKI - LAKI	58	SMP	BANGUNAN	4	4	4	4	4	20	3	19-25
83	LAKI - LAKI	50	SD	PETANI	4	4	4	4	4	20	3	19-25
84	PEREMPUAN	15	PESANTREN	TIDAK BEKERJA	5	5	4	5	5	24	3	19-25
85	LAKI - LAKI	25	S1	GURU	5	5	5	5	5	25	3	19-25
86	PEREMPUAN	54	S2	PEGAWAI BUMN	5	4	4	5	4	22	3	19-25
87	LAKI - LAKI	30	SMA	TNI	5	5	5	5	5	25	3	19-25
88	LAKI - LAKI	41	SMA	POLISI	4	4	4	5	4	21	3	19-25
89	PEREMPUAN	29	D3	PERAWAT	4	4	5	4	5	22	3	19-25
90	LAKI - LAKI	35	S1	TEKNISI	5	5	5	4	4	23	3	19-25
91	LAKI - LAKI	27	S1	PEGAWAI	5	5	5	5	5	25	3	19-25
92	PEREMPUAN	53	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
93	LAKI - LAKI	47	SMA	KARYAWAN	5	5	5	5	5	25	3	19-25
94	PEREMPUAN	20	SMA	TIDAK BEKERJA	4	4	5	5	5	23	3	19-25
95	LAKI - LAKI	57	SMA	PETANI	4	4	4	4	4	20	3	19-25
96	LAKI - LAKI	62	SMA	PEDAGANG	5	5	5	5	5	25	3	19-25
97	PEREMPUAN	28	S1	PEGAWAI	4	4	4	4	4	20	3	19-25
98	PEREMPUAN	38	S2	DOSEN	5	5	5	5	5	25	3	19-25
99	LAKI - LAKI	16	MAN	TIDAK BEKERJA	4	4	5	5	4	22	3	19-25
100	PEREMPUAN	25	S1	AHLI GIZI	5	5	5	5	5	25	3	19-25

101	LAKI - LAKI	54	S2	DOSEN	4	4	4	4	4	20	3	19-25
102	PEREMPUAN	30	S1	PEGAWAI	5	5	5	5	5	25	3	19-25
103	LAKI - LAKI	42	S1	KURIR	5	5	5	5	5	25	3	19-25
104	PEREMPUAN	26	S1	GURU	4	4	4	4	4	20	3	19-25
105	LAKI - LAKI	44	SMA	GOJEK	4	4	4	4	4	20	3	19-25
106	PEREMPUAN	17	SMA	TIDAK BEKERJA	4	5	3	4	5	21	3	19-25
107	LAKI - LAKI	20	MAHASISWA	TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
108	PEREMPUAN	61	SMP	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
109	LAKI - LAKI	35	D3	OPERATOR	5	5	4	4	3	21	3	19-25
110	PEREMPUAN	26	D3	RADIOTERAPIS	4	4	4	4	4	20	3	19-25
111	LAKI - LAKI	33	SMA	OB	4	4	4	4	4	20	3	19-25
112	PEREMPUAN	29	S1	KARYAWAN	4	4	4	4	4	20	3	19-25
113	LAKI - LAKI	42	SMA	BURUH PABRIK	5	5	5	5	5	25	3	19-25
114	LAKI - LAKI	28	S1	PETANI	5	5	5	4	4	23	3	19-25
115	PEREMPUAN	37	D3	KARYAWAN	4	4	4	5	5	22	3	19-25
116	PEREMPUAN	58	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
117	LAKI - LAKI	48	SMA	KARYAWAN	3	3	4	5	3	18	2	12-18.
118	PEREMPUAN	63	SD	IRT	5	5	5	4	4	23	3	19-25
119	PEREMPUAN	18	SMA	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
120	PEREMPUAN	38	S1	PEGAWAI	5	5	5	5	4	24	3	19-25
121	PEREMPUAN	53	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
122	LAKI - LAKI	28	S1	PEGAWAI	5	5	5	5	5	25	3	19-25
123	PEREMPUAN	36	S1	MARKETING	5	5	5	5	5	25	3	19-25
124	LAKI - LAKI	19	SMA	TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
125	PEREMPUAN	43	SMA	IRT	5	5	4	4	4	22	3	19-25
126	PEREMPUAN	48	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
127	LAKI - LAKI	38	S1	PEGAWAI	5	5	5	5	5	25	3	19-25
128	LAKI - LAKI	32	S1	PEGAWAI	4	4	5	5	3	22	3	19-25
129	PEREMPUAN	61	S1	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
130	LAKI - LAKI	34	SMA	KARYAWAN	4	4	4	4	4	20	3	19-25
131	PEREMPUAN	23	SMA	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
132	PEREMPUAN	16	SMA	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
133	PEREMPUAN	42	SMA	KARYAWAN	5	5	5	5	5	25	3	19-25
134	LAKI - LAKI	23	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	25	3	19-25
135	LAKI - LAKI	34	S1	PEGAWAI	5	5	5	5	5	25	3	19-25
136	PEREMPUAN	53	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
137	PEREMPUAN	48	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	3	19-25
138	LAKI - LAKI	36	SMA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
139	PEREMPUAN	27	S1	PEGAWAI	5	5	5	5	5	25	3	19-25
140	PEREMPUAN	32	S1	PERAWAT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
141	LAKI - LAKI	49	SMA	KARYAWAN	5	5	5	5	5	25	3	19-25
142	PEREMPUAN	58	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
143	PEREMPUAN	18	SMA	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
144	PEREMPUAN	23	SMA	TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
145	PEREMPUAN	54	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
146	LAKI - LAKI	39	S1	PEGAWAI	4	4	4	4	4	20	3	19-25
147	LAKI - LAKI	19	SMK	TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
148	PEREMPUAN	32	S1	PEGAWAI	4	4	4	4	4	20	3	19-25
149	LAKI - LAKI	28	S1	PEGAWAI	4	4	4	4	4	20	3	19-25
150	PEREMPUAN	53	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
151	PEREMPUAN	36	S1	GURU	5	5	5	5	5	25	3	19-25
152	LAKI - LAKI	63	SMA	PETANI	5	5	5	5	5	25	3	19-25
153	LAKI - LAKI	38	SMA	DAGANG	4	4	4	4	4	20	3	19-25
154	PEREMPUAN	53	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
155	LAKI - LAKI	16	SMA	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
156	PEREMPUAN	56	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	3	19-25
157	LAKI - LAKI	28	S1	USAHA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
158	LAKI - LAKI	62	SMA	PETANI SAWIT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
159	PEREMPUAN	18	SMA	TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
160	PEREMPUAN	27	D3	PEGAWAI	4	4	4	4	4	20	3	19-25
161	PEREMPUAN	16	SMA	TIDAK BEKERJA	4	4	4	5	5	22	3	19-25
162	LAKI - LAKI	26	SMA	USAHA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
163	PEREMPUAN	55	SMA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
164	LAKI - LAKI	47	SMA	SUPIR BUS	4	4	4	4	4	20	3	19-25
165	PEREMPUAN	27	S1	PEGAWAI	5	5	5	5	5	25	3	19-25
166	PEREMPUAN	58	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
167	LAKI - LAKI	66	SMA	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
168	PEREMPUAN	26	S1	MARKETING	4	4	4	4	3	19	3	19-25
169	LAKI - LAKI	16	SMA	TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
170	PEREMPUAN	25	DIII	BIDAN RSD MADANI	3	3	3	3	3	15	2	12-18.
171	PEREMPUAN	34	S1	PEGAWAI	4	4	4	4	4	20	3	19-25
172	LAKI - LAKI	27	S1	GURU	5	5	5	5	5	25	3	19-25
173	PEREMPUAN	26	S1	APOTEKER	4	4	4	4	4	20	3	19-25
174	PEREMPUAN	49	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	3	19-25
175	PEREMPUAN	19	SMA	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
176	LAKI - LAKI	42	SMA	GOJEK	5	5	5	5	5	25	3	19-25
177	PEREMPUAN	54	S2	PENGAWAS	4	4	4	4	4	20	3	19-25
178	PEREMPUAN	15	SMA	BELUM	5	5	5	5	5	25	3	19-25
179	LAKI - LAKI	51	SMA	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
180	PEREMPUAN	43	S2	DOSEN	5	5	5	5	5	25	3	19-25
181	LAKI - LAKI	45	S1	MARKETING	4	4	4	4	4	20	3	19-25
182	PEREMPUAN	21	SMA	TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
183	PEREMPUAN	42	SMA	PETANI	4	4	4	4	4	20	3	19-25
184	LAKI - LAKI	34	S1	WIRASWASTA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
185	LAKI - LAKI	43	S1	KARYAWAN PT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
186	PEREMPUAN	33	S1	AHLI GIZI	4	4	4	4	4	20	3	19-25
187	PEREMPUAN	29	S1	PEGAWAI	4	4	4	4	4	20	3	19-25
188	LAKI - LAKI	37	SMK	KARYAWAN	5	5	5	5	5	25	3	19-25
189	LAKI - LAKI	27	S1	PEGAWAI	5	5	5	5	5	25	3	19-25
190	PEREMPUAN	45	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25

191	PEREMPUAN	37	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	3	19-25
192	PEREMPUAN	48	MAN	WIRUSAHA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
193	PEREMPUAN	56	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
194	PEREMPUAN	37	SMA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
195	LAKI - LAKI	48	SMA	KARYAWAN PT	4	4	4	4	4	20	3	19-25
196	PEREMPUAN	27	S1	PEGAWAI	5	5	5	5	5	25	3	19-25
197	PEREMPUAN	46	SMA	IRT	4	4	4	5	4	21	3	19-25
198	PEREMPUAN	21	MAHASISWA	BELUM BEKERJA	5	5	4	4	5	23	3	19-25
199	PEREMPUAN	23	KULIAH	KULIAH	4	5	5	5	5	24	3	19-25
200	PEREMPUAN	21	D3	MAHASISWA	3	4	3	3	4	17	2	12-18.
201	PEREMPUAN	21	D3	MAHASISWA	3	3	3	3	3	15	2	12-18.
202	PEREMPUAN	29	S1	PEGAWAI	4	4	4	4	4	20	3	19-25
203	LAKI - LAKI	34	SMA	KARYAWAN	4	4	4	4	4	20	3	19-25
204	PEREMPUAN	43	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
205	PEREMPUAN	18	SMA	TIDAK BEKERJA	5	4	4	5	5	23	3	19-25
206	LAKI - LAKI	28	S1	PEGAWAI	5	3	4	4	5	21	3	19-25
207	PEREMPUAN	15	SMP	SEKOLAH	5	5	5	5	5	25	3	19-25
208	LAKI - LAKI	27	SMA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
209	PEREMPUAN	29	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
210	PEREMPUAN	34	S1	PEGAWAI	4	4	4	4	4	20	3	19-25
211	LAKI - LAKI	26	S1	PEGAWAI	3	4	4	5	5	21	3	19-25
212	PEREMPUAN	27	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	3	19-25
213	PEREMPUAN	25	D3	PEGAWAI BANK	4	4	4	4	4	20	3	19-25
214	LAKI - LAKI	27	S1	KARYAWAN SWASTA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
215	LAKI - LAKI	43	S1	PEGAWAI	4	4	4	4	4	20	3	19-25
216	PEREMPUAN	21	SMA	KARYAWAN	4	4	4	4	3	19	3	19-25
217	PEREMPUAN	36	S1	NERS	4	3	4	5	4	20	3	19-25
218	LAKI - LAKI	28	S1	PEGAWAI	4	4	4	4	5	21	3	19-25
219	PEREMPUAN	34	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	3	19-25
220	LAKI - LAKI	19	SMA	BELUM	3	3	4	4	4	18	2	12-18.
221	PEREMPUAN	24	D3	IRT	5	5	4	4	3	21	3	19-25
222	PEREMPUAN	34	S1	IRT	4	4	4	4	3	19	3	19-25
223	LAKI - LAKI	29	SMA	USAHA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
224	PEREMPUAN	22	SMA	TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
225	LAKI - LAKI	43	SMK	WIRASWASTA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
226	PEREMPUAN	17	PESANTREN	BELUM	4	4	4	4	4	20	3	19-25
227	LAKI - LAKI	32	S1	PEGAWAI	3	3	4	4	4	18	2	12-18.
228	PEREMPUAN	27	S1	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
229	PEREMPUAN	45	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
230	LAKI - LAKI	58	S1	PETANI SAWIT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
231	LAKI - LAKI	25	S1	PEGAWAI	4	4	4	4	4	20	3	19-25
232	PEREMPUAN	51	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
233	PEREMPUAN	42	S1	PERAWAT	4	4	4	4	4	20	3	19-25
234	LAKI - LAKI	31	S1	PEGAWAI	3	3	4	4	4	18	2	12-18.
235	PEREMPUAN	18	SMA	TIDAK BEKERJA	3	3	4	4	4	18	2	12-18.
236	LAKI - LAKI	44	SMA	TIDAK BEKERJA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
237	PEREMPUAN	37	SMA	IRT	4	4	4	4	4	20	3	19-25
238	PEREMPUAN	29	SMA	IRT	4	4	5	5	5	23	3	19-25
239	PEREMPUAN	32	MAN	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
240	PEREMPUAN	53	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
241	LAKI - LAKI	27	SMA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
242	PEREMPUAN	48	S1	PEGAWAI	3	3	4	4	4	18	2	12-18.
243	LAKI - LAKI	38	S1	USAHA	3	3	4	4	4	18	2	12-18.
244	PEREMPUAN	31	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
245	PEREMPUAN	41	S1	GURU	4	4	4	4	4	20	3	19-25
246	LAKI - LAKI	31	S1	PEGAWAI	3	3	3	3	3	15	2	12-18.
247	PEREMPUAN	27	S1	PENGUSAHA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
248	PEREMPUAN	43	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
249	PEREMPUAN	29	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
250	PEREMPUAN	45	S1	PEGAWAI	5	5	5	5	5	25	3	19-25
251	LAKI - LAKI	18	SMA	BELUM	4	4	5	5	5	23	3	19-25
252	PEREMPUAN	32	S1	PENGUSAHA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
253	PEREMPUAN	15	SMP	TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
254	PEREMPUAN	31	SMA	IRT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
255	PEREMPUAN	19	MAN	TIDAK BEKERJA	4	4	4	4	4	20	3	19-25
256	LAKI - LAKI	29	SMA	PENGUSAHA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
257	PEREMPUAN	30	SMA	PENGUSAHA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
258	LAKI - LAKI	32	SMA	KEBUN SAWIT	5	5	5	5	5	25	3	19-25
259	PEREMPUAN	22	SMA	BURUH	3	3	4	3	4	17	2	12-18.
260	PEREMPUAN	26	PESANTREN	WIRUSAHA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
261	PEREMPUAN	42	S1	IRT	4	4	4	4	4	20	3	19-25
262	LAKI - LAKI	31	SMA	WIRASWASTA	5	5	5	5	5	25	3	19-25
263	LAKI - LAKI	32	S1	GURU	4	4	4	4	4	20	3	19-25
JUMLAH					1166	1160	1173	1178	1171	5849		

HASIL UJI SPSS

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI - LAKI	112	42.6	42.6	42.6
	PEREMPUAN	151	57.4	57.4	100.0
	Total	263	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10-20	34	12.9	12.9	12.9
	21-30	70	26.6	26.6	39.5
	31-40	53	20.2	20.2	59.7
	41-50	48	18.3	18.3	77.9
	51-60	41	15.6	15.6	93.5
	61-70	17	6.5	6.5	100.0
	Total	263	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	6	2.3	2.3	2.3
	SMP	15	5.7	5.7	8.0
	SMA	143	54.4	54.4	62.4
	PERGURUAN TINGGI	99	37.6	37.6	100.0
	Total	263	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	IRT	60	22.8	22.8	22.8
	PETANI	16	6.1	6.1	28.9
	PEGAWAI/KARYAWAN	94	35.7	35.7	64.6
	TIDAK BEKERJA	51	19.4	19.4	84.0
	WIRASWASTA	42	16.0	16.0	100.0
	Total	263	100.0	100.0	

Komunikasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12-18	17	6.5	6.5	6.5
	19-25	246	93.5	93.5	100.0
	Total	263	100.0	100.0	

Statistics

		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5
N	Valid	263	263	263	263	263
	Missing	0	0	0	0	0

X.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CE	18	6.8	6.8	6.8
	E	113	43.0	43.0	49.8
	SE	132	50.2	50.2	100.0
	Total	263	100.0	100.0	

X.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CE	18	6.8	6.8	6.8
	E	119	45.2	45.2	52.1
	SE	126	47.9	47.9	100.0
	Total	263	100.0	100.0	

X.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CE	7	2.7	2.7	2.7
	E	128	48.7	48.7	51.3
	SE	128	48.7	48.7	100.0
	Total	263	100.0	100.0	

X.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CE	7	2.7	2.7	2.7
	E	123	46.8	46.8	49.4

	SE	133	50.6	50.6	100.0
	Total	263	100.0	100.0	

X.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CE	13	4.9	4.9	4.9
	E	118	44.9	44.9	49.8
	SE	132	50.2	50.2	100.0
	Total	263	100.0	100.0	

KEPUASAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	24-37	22	8.4	8.4	8.4
	38-50	241	91.6	91.6	100.0
	Total	263	100.0	100.0	

Statistics

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10
N	Valid	263	263	263	263	263	263	263	263	263	263
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	32	12.2	12.2	12.2
	P	121	46.0	46.0	58.2
	SP	110	41.8	41.8	100.0
	Total	263	100.0	100.0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	35	13.3	13.3	13.3
	P	129	49.0	49.0	62.4
	SP	99	37.6	37.6	100.0
	Total	263	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	31	11.8	11.8	11.8
	P	109	41.4	41.4	53.2
	SP	123	46.8	46.8	100.0
	Total	263	100.0	100.0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	1	.4	.4	.4
	CP	36	13.7	13.7	14.1
	P	114	43.3	43.3	57.4
	SP	112	42.6	42.6	100.0
	Total	263	100.0	100.0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	9	3.4	3.4	3.4
	P	121	46.0	46.0	49.4
	SP	133	50.6	50.6	100.0
	Total	263	100.0	100.0	

Y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	12	4.6	4.6	4.6
	P	119	45.2	45.2	49.8
	SP	132	50.2	50.2	100.0
	Total	263	100.0	100.0	

Y.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	1	.4	.4	.4
	CP	19	7.2	7.2	7.6
	P	112	42.6	42.6	50.2
	SP	131	49.8	49.8	100.0
	Total	263	100.0	100.0	

Y.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	16	6.1	6.1	6.1
	P	116	44.1	44.1	50.2
	SP	131	49.8	49.8	100.0
	Total	263	100.0	100.0	

Y.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	8	3.0	3.0	3.0
	P	132	50.2	50.2	53.2
	SP	123	46.8	46.8	100.0
	Total	263	100.0	100.0	

Y.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	11	4.2	4.2	4.2
	P	123	46.8	46.8	51.0
	SP	129	49.0	49.0	100.0
	Total	263	100.0	100.0	

Correlations

			X	Y
Spearman's rho	X	Correlation Coefficient	1.000	.736**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	263	263
	Y	Correlation Coefficient	.736**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	263	263

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 11

