



ANALISIS MUTU PELAYANAN RADIOLOGI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI RADIOLOGI RUMAH SAKIT X TAHUN 2023

ANALYSIS OF THE RADIOLOGY SERVICES' QUALITY IN RELATION TO PATIENT SATISFICATION AT THE HOSPITAL X RADIOLOGY INSTALLATION IN 2023

Sagita Yudha*¹, Fadlan Hartono², Santa Mareta³, Yori Rahmadianti⁴, Amelya Desvina⁵
^{1,2,3,4,5}Universitas Baiturrahmah

Email: sagitayudha@atro.unbrah.ac.id (082388969777)

ABSTRAK

Analisis mutu pelayanan radiologi pada kepuasan pasien rawat jalan di instalasi radiologi Rumah Sakit X di Padang pada tahun 2023. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan standar Kementerian Kesehatan di instalasi radiologi pusat radiologi Rumah Sakit X di Padang. Tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini dilihat dari 5 dimensi kualitas, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Radiologi radiologi Rumah Sakit X di Padang pada bulan Juli 2023 menggunakan data pasien pada bulan Oktober - Desember 2022. Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif analitik yang menggunakan metode survei. Penelitian ini menggunakan rancangan cross-sectional Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan berumur 17-54 tahun yang melakukan pemeriksaan di Instalasi radiologi rumah sakit X di Padang. Sampel diambil dengan teknik non probability sampling, yaitu menggunakan sampling aksidental berjumlah 93 orang. Indikator dimensi mutu pelayanan yang paling tinggi adalah dimensi bukti fisik (*tangibles*) sebesar 82,8%, yaitu kepuasan pasien terhadap kebersihan, kerapian, kenyamanan, fasilitas, dan peralatan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X di Padang. Sedangkan indikator dimensi mutu pelayanan persentase yang paling rendah adalah dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 53,8%, yaitu kemampuan dan komunikasi petugas dalam menanggapi keluhan pasien pada saat dibutuhkan, serta interaksi petugas radiologi terhadap pasien mulai dari penerimaan pasien sampai pemeriksaan selesai.

Kata kunci : *Kepuasan pasien; mutu pelayanan radiologi; instalasi radiologi*

ABSTRACT

*The objective of this study is to determine the percentage of the level of patient satisfaction according to the standards of the Ministry of Health in the radiology facility of the Hospital X Radiology Center in Padang. The level of satisfaction of the patient in the study is seen from the 5 dimensions of quality, namely reliability, responsiveness, assurance, attention and physical evidence. The study was conducted at the X Hospital Radiology Facility in Padang in July 2023 using patient data from October to December 2022. This study uses a descriptive research method with a quantitative approach that uses the SPSS method. The population in this study is a road nursing patient aged 17-54 years who performs the examination at the X Hospital Radiology Facility in Field. The samples were taken using a non-probability sampling technique, i.e. 93 random samplings. The highest indicator of service quality is the physical proof dimension (*tangibles*) of 82.8%, i.e. patient satisfaction with hygiene, convenience, comfort, facilities, and equipment at Hospital X*

Radiology Facility in Field. Whereas the lowest percentage service quality dimension indicator is the responsiveness dimension of 53.8%, that is, the ability and communication of the officer in responding to patient complaints at the time of need, as well as the interaction of the radiology officer with the patient from reception until examination is completed.

Keywords: Patient satisfaction; quality of radiology services; central radiology installation

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai harapan pelanggan. (Hoe, 2007) Maka dari pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa ada hal yang sangat mempengaruhi mutu pelayanan yaitu antara jasa yang diharapkan dengan jasa yang, (Hartia Ningsih et al., 2023). Kualitas pelayanan sangat bergantung pada individual dan sistem yang dipakai. Tenaga kesehatan dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas harus memahami cara melayani pasien dengan baik agar dapat memberikan kepuasan yang optimal, (Rahmiati & Temesveri, 2020).

Mutu pelayanan kesehatan terdiri dari 5 (lima) dimensi, yaitu reliability (kehandalan) merupakan kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan masyarakat, (Di & Sepatan, 2021). Responsiveness (daya tanggap) adalah keinginan petugas dalam membantu pasien dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, assurance (jaminan) adalah kepastian yang diberikan kepada pasien dan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan, emphaty (perhatian) adalah kepedulian yang diberikan petugas terhadap pasien dan keluarganya apabila ada kesulitan, dan tangibles (bukti fisik) adalah bukti nyata yang dimiliki oleh instalasi radiologi rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Harahap et al., 2022)

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap

kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Berdasarkan definisi tersebut, kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja atau harapan. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang, (Hartia Ningsih et al., 2023).

Aspek-aspek kepuasan pasien yang mempengaruhi kepuasan pasien disajikan dengan urutan sebagai berikut: kesembuhan, ketersediaan obat, keleluasan pribadi, kebersihan, mendapat informasi yang menyeluruh, mendapat jawaban yang mengerti terhadap pertanyaan pasien, memberi kesempatan bertanya, penggunaan bahasa daerah, kesinambungan petugas kesehatan, waktu tugas, tersedianya toilet, biaya pelayanan dan tersedianya tempat duduk, (Meilasari et al., 2018)

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti pada bulan Desember 2022 di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X, jumlah pasien rawat jalan yang berumur 17 sampai 54 tahun pada bulan Januari 2022 berjumlah 330 pasien, Februari 250 pasien, Maret 300 pasien, April 450 pasien, Mei 450 pasien, Juni 300 pasien, Juli 250 pasien, Agustus 370 pasien, September 400 pasien, Oktober 420 pasien, November 320 pasien, dan Desember 591 pasien. Jumlah pasien selama tahun 2022 setiap bulannya sangat bervariasi, dengan jumlah terbanyak terjadi pada bulan Desember 2022 sebanyak 591 pasien. Adapun rata-rata setiap bulannya adalah sebanyak 369 pasien.

Pada studi pendahuluan yang telah penulis lakukan beberapa faktor yang

mempengaruhi kepuasan pasien diradiologi adalah pasien mengeluhkan pelayanan yang lambat karena banyaknya antrian pemeriksaan pada jam tertentu. Sebanyak 16 pasien (53%) dari 30 pasien yang diwawancarai, mengatakan tidak mendapatkan kursi tunggu saat antrian pemeriksaan. Sikap tanggap petugas terhadap keluhan ataupun pertanyaan pasien juga sangat kurang dinilai oleh pasien. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tentang tingkat kepuasan pasien dengan menganalisis Mutu Pelayanan Radiologi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X Tahun 2023.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif analitik yang menggunakan metode survei. Penelitian ini menggunakan rancangan cross-sectional, yaitu penelitian yang dilakukan secara observasi atau pengumpulan data sekaligus pada waktu tertentu untuk mempelajari bagaimana faktor risiko dan faktor efek berhubungan satu sama lain, (Sugiyono, 2019). Tujuan dari penelitian ini adalah

untuk menentukan hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit X di Kota Padang.

Penelitian ini melibatkan semua pasien rawat jalan yang akan menjalani pemeriksaan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X Kota Padang. Penelitian melibatkan pasien berusia 17 hingga 54 tahun. Dalam penelitian ini, sampel diambil secara kebetulan. Menurut Notoadmojo pengambilan sampel secara aksidental berarti pengambilan sampel secara kebetulan dari orang-orang yang bertemu dengan peneliti secara kebetulan dan memenuhi kriteria data. (Notoadmojo, 2010) Dengan menggunakan instrumen penelitian seperti questioner, orang-orang ini dapat digunakan sebagai sampel.

Untuk populasi yang tidak diketahui, rumus besar sampel digunakan untuk menentukan besar sampel yang diperlukan. Setelah itu, data diuji dengan analisis univariat untuk menunjukkan distribusi frekuensi dari masing-masing variabel independen, dan uji bivariat untuk menentukan apakah ada hubungan antara variabel. Untuk menilai signifikansi hasil perhitungan statistik, batas signifikansi 0,05 digunakan.

HASIL

A. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekwensi Karakteristik Responden di Rumah Sakit X Kota Padang

Karakteristik Responden	N	%
Jenis kelamin		
Laki-Laki	43	46,62
Perempuan	50	53,8
Total	93	100
Pendidikan Responden		
SD	16	17,2
SMP	16	17,2
SMA	35	37,6
Mahasiswa/Sarjana	26	28,0
Total	93	100

Umur Responden (Tahun)

17-25	35	37,6
26-30	15	16,1
31-40	22	23,7
41-45	21	22,6
Total	93	100

Disribusi Frekuensi Responden berdasarkan jenis kelamin di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X di Padang. Menunjukkan bahwa sebanyak 43 orang (46,2%) responden berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 50 orang (53,8%) responden berjenis kelamin perempuan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X di Padang.

Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pendidikan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X di Padang. Menunjukkan bahwa responden yang paling banyak adalah berpendidikan SMA, yaitu 35 orang (37,6%), untuk responden paling banyak kedua adalah mahasiswa dan sarjana yang berjumlah 26 orang

(28,0%), dan untuk responden paling sedikit adalah pendidikan SD dan SMP yang masing-masing berjumlah 16 orang (17,2%).

Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Usia di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X di Padang. Menunjukkan bahwa responden yang paling banyak adalah umur 17-25 tahun berjumlah 35 orang (37,6%), untuk responden paling banyak kedua adalah umur 31-40 tahun berjumlah 22 orang (23,7%), untuk responden paling banyak ketiga adalah 41-54 tahun berjumlah 21 orang (22,6%), sedangkan untuk responden paling sedikit berumur 26-30 tahun berjumlah 15 orang (16,1%).

B. Tingkat Kepuasan Pasien Secara Umum di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X di Padang

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien secara umum di rumah sakit X di kota Padang

No	Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan	Kurang Puas	Puas
1.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	31,2%	68,8%
2.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	46,2%	53,8%
3.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	43,0%	57,0%
4.	Perhatian (<i>Empathy</i>)	29,0%	71,0%
5.	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	17,2%	82,8%

Kuesioner tingkat kepuasan pasien keseluruhan secara umum diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu 82,8% pasien yang menyatakan puas mengenai kebersihan, kerapian, dan kenyamanan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X di Padang. Pasien juga merasa puas dengan fasilitas dan peralatan yang ada di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X

di padang. Sedangkan tingkat kepuasan pasien paling rendah adalah dimensi ketanggapan (*responsiveness*), yaitu 53,8% yang menyatakan kurang puas terhadap kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan pasien pada saat dibutuhkan. Petugas memberikan informasi kepada pasien menggunakan bahasa yang kurang jelas dan agak sulit dimengerti.

C. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan

Tabel 3. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dari Dimensi Kehandalan (reability) Dengan Kepuasan Pasien.

Variabel	Frequency	Percent (%)	<i>p-value</i>
Dimensi Kehandalan (Reability)			
Kurang Puas	29	31,2	0,000
Puas	64	68,8	
Total	93	100	

Dimensi Kehandalan (*Reliability*) Pasien terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X di Padang. Pada dimensi kehandalan (*reability*) didapatkan hasil sebanyak 29 orang (31,2%) kurang puas

dan sebanyak 64 orang (68,8%) puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien dan ketepatan waktu dalam pelayanan dengan jadwal yang telah ditetapkan di Instalasi radiologi Rumah Sakit X di Padang.

Tabel 4. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dari Dimensi Ketanggapan (Responsiveness) Dengan Kepuasan Pasien.

Variabel	Frequency	Percent (%)	<i>p-value</i>
Ketanggapan (Responsiveness)			
Kurang Puas	43	46,2	0,000
Puas	50	53,8	
Total	93	100	

Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) Pasien terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X di Padang Pada dimensi ketanggapan didapatkan hasil sebanyak 43 orang (46,2%) kurang puas

dan sebanyak 50 orang (53,8%) puas terhadap kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan pasien pada saat dibutuhkan. Petugas juga memberikan informasi kepada pasien menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

Tabel 5. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dari Dimensi Jaminan (Assurance) Dengan Kepuasan Pasien.

Variabel	Frequency	Percent (%)	<i>p-value</i>
Jaminan (Assurance)			
Kurang Puas	40	43	0,000
Puas	53	57	
Total	93	100	

Dimensi Jaminan (*Assurance*) Pasien terhadap Dimensi Mutu Pelayanan

Kesehatan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X di Padang Pada dimensi jaminan

didapatkan hasil sebanyak 40 orang (43%) kurang puas dan sebanyak 53 orang (57%) puas terhadap komunikasi petugas radiologi selama melakukan pemeriksaan kepada pasien dan informasi

pelayanan yang diberikan petugas radiologi sebelum melakukan pemeriksaan radiologi cukup jelas.

Tabel 6. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dari Dimensi Perhatian (emphaty) Dengan Kepuasan Pasien.

Variabel	Frequency	Percent (%)	p-value
Perhatian (emphaty)			
Kurang Puas	27	29	0,000
Puas	66	71	
Total	93	100	

Dimensi Perhatian (*Empathy*) Pasien terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X di Padang. Pada dimensi *emphaty* didapatkan hasil sebanyak 27 orang (29%) kurang puas dan sebanyak 66 orang (71%)

puas terhadap kepedulian dan kesigapan petugas terhadap pasien pada saat dibutuhkan. Pelayanan yang diberikan petugas radiologi terhadap pasien dilakukan tanpa memandang status sosial

Tabel 7. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dari Dimensi Bukti Fisik (Tangibles) Dengan Kepuasan Pasien.

Variabel	Frequency	Percent (%)	p-value
Bukti Fisik (Tangibles)			
Kurang Puas	16	17,2	0,001
Puas	77	82,8	
Total	93	100	

Dimensi Penampilan (*Tangibles*) Pasien terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X di Padang. Pada dimensi *tangibles* didapatkan sebanyak 16 orang (17,2%) kurang puas dan sebanyak 77 orang (82,8%) puas terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X di Padang. Pasien juga puas dengan fasilitas dan peralatan yang ada di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X di Padang.

PEMBAHASAN

Hubungan antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X di Padang, menunjukkan ada hubungan yang signifikan dengan kepuasan p value = 0,000 ($p \geq \alpha 0,05$). Variabel kehandalan (*reliability*) dalam mutu pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima, (Ajam et al., 2021). karena kehandalan pelayanan radiologi sangat penting dalam membantu menegakkan diagnosa pasien yang

menampilkan citra radiografi optimal (Meilasari et al., 2018).

Dimensi kehandalan (*reliability*) didapatkan hasil sebanyak 31,2% kurang puas dan sebanyak 68,8% puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien dan ketepatan waktu dalam pelayanan dengan jadwal yang telah ditetapkan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X di Padang. Ketepatan waktu merupakan salah satu faktor petugas akan di anggap handal dalam melakukan pemeriksaan, (Yusri, 2015).

Pada jurnal Akbar, dkk 2022, hasil penelitian diperoleh proporsi kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan lebih pada *reliability* kategori sangat baik (95,7%) daripada *reliability* kategori tidak baik dan terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan.(Akbar et al., 2022) Menurut asumsi peneliti terdapat hubungan antara variabel *reliability* dengan kepuasan pasien, artinya semakin baik kehandalan petugas dan unit instalasi serta keterjangkauan tarif dan kecepatan prosedur dalam memberikan pelayanan maka semakin puas pasien yang menerima layanan.

Hubungan antara ketanggapan (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X Padang, menunjukkan ada hubungan yang signifikan dengan kepuasan $p \text{ value} = 0,000$ ($p \geq \alpha 0,05$). Variabel ketanggapan (*responsiveness*) dalam mutu pelayanan sangat penting, karena pasien dapat merasakan secara langsung pelayanan daya tanggap selama pemeriksaan dapat meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima. Pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) didapatkan hasil sebanyak 46,2% kurang puas dan

sebanyak 53,8% puas terhadap kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan pasien pada saat dibutuhkan. Petugas juga memberikan informasi kepada pasien menggunakan bahasa yang cukup jelas dan mudah dimengerti.

Jika pasien merasa tidak puas dengan kualitas layanan yang mereka terima, perasaan mereka akan cepat tersebar dan berdampak pada reputasinya. Jika layanan memenuhi harapan pelanggan, kualitas layanan akan dikatakan baik. Dengan demikian, kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan pelanggan dan apa yang telah diberikan. (Akbar et al., 2022). Oleh karena itu, penyedia jasa dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan kualitas layanan yang cepat dan responsif, (Indrasari,2019). Interaksi petugas radiologi terhadap pasien mulai dari penerimaan pasien sampai pemeriksaan selesai sudah cukup baik. Apabila ada pertanyaan yang diajukan pasien, petugas menjelaskan sampai pasien merasa informasi yang dibutuhkan sudah terpenuhi. Menurut asumsi peneliti dari hasil penelitian bahwa dimensi daya tanggap merupakan salah satu kebijakan dalam membantu serta memberikan pelayanan secara cepat (responsif) dan tepat sehingga mampu memberikan kepuasan bagi pasien dalam menjalani proses pengobatan.

Hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X di Padang, menunjukkan ada hubungan yang signifikan dengan kepuasan $p \text{ value} = 0,000$ ($p \geq \alpha 0,05$). Jaminan (*assurance*) merupakan dimensi mutu pelayanan yang meliputi keamanan, keramahan, dan cara komunikasi petugas radiologi yang dapat menumbuhkan rasa percaya pasien, (Silaen et al., 2021) Pada dimensi jaminan (*assurance*) didapatkan hasil sebanyak 43% kurang puas dan

sebanyak 57% puas terhadap komunikasi petugas radiologi selama melakukan pemeriksaan kepada pasien dan informasi pelayanan yang diberikan petugas radiologi sebelum melakukan pemeriksaan radiologi cukup jelas.

Pada jurnal Akbar, dkk 2022, didapatkan proporsi kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan lebih tinggi pada *assurance* kategori sangat baik (88,1%) daripada *assurance* kategori tidak baik dan terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi jaminan mutu (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan. Dengan adanya jaminan dari pelayanan dan perawatan medis yang baik memberi kepuasan tersendiri bagi seorang pasien, (Hartia Ningsih et al., 2023).

Hubungan antara perhatian (*emphaty*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X Padang, menunjukkan ada hubungan yang signifikan dengan kepuasan $p \text{ value} = 0,000$ ($p \geq \alpha 0,05$). Penilaian pasien pada variabel perhatian (*emphaty*) terhadap mutu pelayanan radiologi adalah dari sikap petugas yang melakukan pelayanan pemeriksaan dengan sabar dan perhatian akan kondisi pasien. Pada dimensi perhatian (*emphaty*) didapatkan hasil sebanyak 29% kurang puas dan sebanyak 71% puas terhadap kepedulian dan kesigapan petugas terhadap pasien pada saat dibutuhkan. Pelayanan yang diberikan petugas radiologi terhadap pasien dilakukan tanpa memandang status sosial.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Hartini (2014) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel reliability (X1), responsiveness

(X2), assurance (X3), emphaty (X4), dan tangible (X5), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien adalah variabel emphaty (X4), (Hartini, 2014).

Penelitian Akbar, 2022, hasil penelitian diperoleh proporsi kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan lebih tinggi pada *empathy* kategori sangat baik (93,0%) daripada *empathy* kategori tidak baik dan terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi kepedulian (*empathy*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan ($p < 0,05$). Adanya perhatian dari pegawai rumah sakit baik medis maupun non medis sangat perlu dilakukan untuk menjadikan pelanggan menjadi puas.

Hubungan antara bukti fisik (*tangibles*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X Padang, menunjukkan ada hubungan yang signifikan dengan kepuasan $p \text{ value} = 0,000$ ($p \geq \alpha 0,05$). Pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) didapatkan hasil sebanyak 17,2% kurang puas dan sebanyak 82,8% puas terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X di Padang, baik itu di ruang pemeriksaan, maupun di ruang tunggu pasien. Pasien juga puas dengan fasilitas dan peralatan yang ada di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X di Padang.

Pada jurnal Akbar, dkk 2022, hasil penelitian diperoleh proporsi kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan lebih tinggi pada *tangible* kategori sangat baik (86,1%) daripada *tangible* kategori tidak baik dan terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dari dimensi sarana-prasarana (*tangible*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan,

(Akbar et al., 2022). Semakin baik variabel tangible maka akan membuat pasien merasa puas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan Instalasi Radiologi Rumah Sakit X di Padang sebanyak 58,1% yang menyatakan puas. Nilai standar pelayanan radiologi menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 adalah $\geq 80\%$. Sehingga hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X di Padang kriterianya tidak puas. Dari semua skor masing-masing tanggapan responden tentang analisa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X di Padang menunjukkan indikator dimensi mutu pelayanan kehandalan (68,8%) merasa puas, dimensi ketanggapan (53,8%) merasa puas, dimensi jaminan (57%) merasa puas, dimensi perhatian (71%) merasa puas, dan dimensi bukti fisik (82,8%) merasa puas.

Indikator dimensi mutu pelayanan yang paling tinggi adalah dimensi bukti fisik (*tangibles*) sebesar 82,8%, yaitu kepuasan pasien terhadap kebersihan, kerapian, kenyamanan, fasilitas, dan peralatan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X di Padang. Sedangkan indikator dimensi mutu pelayanan persentase yang paling rendah adalah dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 53,8%, yaitu kemampuan dan komunikasi petugas dalam menanggapi keluhan pasien pada saat dibutuhkan, serta interaksi petugas radiologi terhadap pasien mulai dari penerimaan pasien sampai pemeriksaan selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajam, A. A., Xing, B., Siddiqui, A., Yu, J. S., & Nguyen, X. V. (2021). Patient Satisfaction in Outpatient Radiology: Effects of Modality and Patient Demographic Characteristics. *Journal of Patient Experience*, 8, 1–8. <https://doi.org/10.1177/23743735211049681>
- Akbar, F., Manurung, K., Ketaren, O., & Tarigan, F. L. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Tk Ii Putri Hijau Medan Tahun 2021. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 621–632. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v6i1.3554>
- Di, K., & Sepatan, P. (2021). *Epuasan Pasien Merupakan Salah Satu Indikator Penting Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan, Karena Pasien Sebagai Makhhluk Bio-Psiko- Sosial Memerlukan Terpenuhinya Harapan Dari Aspek Kesehatan (Biologis), Aspek Kepuasan (Psikologis), Serta Aspek Budaya*. 01(02), 169–180.
- Harahap, A. B., G, E., & Nasution, S. L. R. (2022). Quality of Health Services on Outpatient Satisfaction Levels: A Literature Review. *Journal of Community Health Provision*, 1(3), 12–21. <https://doi.org/10.55885/jchp.v1i3.111>
- Hartia Ningsih, S. M., Haeruddin, & Andi Multazam. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 4(6), 1085–1093. <https://doi.org/10.33096/woph.v4i6.455>
- Hartini, N. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. *Skripsi*, 1–114.
- Hoe, J. (2007). Quality service in radiology. *Biomedical Imaging and Intervention Journal*, 3(3). <https://doi.org/10.2349/biij.3.3.e24>
- Indrasari. (2019). *PEMASARAN DAN*



- KEPUASAN PELANGGAN.** Unitomo press.
- Meilasari, W., Suwindere, W., & Polii, H. (2018). Tingkat kepuasan pasien dewasa pada pelayanan radiografi panoramik di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha. *Padjadjaran Journal of Dental Researchers and Students*, 2(2), 87. <https://doi.org/10.24198/pjdrs.v2i2.22511>
- Notoadmojo. (2010). *metodologi penelitian*. rineka cipta.
- Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21. <https://doi.org/10.23917/jk.v13i1.11097>
- Silaen, M., Novalinda Ginting, C., & Napiah Nasution, A. (2021). Analysis of Factors Affecting the Services of the Department of Radiology Staff on the Level of Patient Satisfaction in Global Health Laboratory Medan. *International Journal of Scientific Engineering and Science*, 5(11), 59–65.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- 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. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 2(1), 64–71. <https://doi.org/10.7454/arsi.v2i1.2189>