



## Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dewasa Terhadap Pelayanan Radiologi Non Kontras Di Instalasi Radiologi RSU Sundari Medan

Yusriwan Tjuanda\*<sup>1</sup>, Nikson Simanjuntak<sup>2</sup>, Theresia<sup>3</sup>, Aisyah<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Akademi Pendidikan Kesehatan (APIKes) Talitakum Medan

\*e-mail: [brastagisil@yahoo.com](mailto:brastagisil@yahoo.com)<sup>1</sup>



**Received:**  
02 Oktober 2022

**Revised:**  
15 November 2022

**Accepted:**  
01 Desember 2022

Copyright: © 2022. Author last name.  
This is an open-access article. This work  
is licensed under a [Creative Commons  
Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



**Abstrak** - Kepuasan pasien merupakan suatu target yang sering diterapkan dengan cara membandingkan hasil mutu pelayanan yang diterima dengan harapannya Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dewasa rawat jalan terhadap kualitas pelayanan radiologi di Rumah Sakit Umum Sundari Medan. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survey, dimana data yang menyangkut variabel bebas dan variabel terikat akan dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan. Populasi dan sampel yang digunakan adalah seluruh yang melakukan pemeriksaan radiologi di RSU Sundari Medan. Metode yang dilakukan untuk pengambilan data ini adalah dengan mengisi kuesioner oleh pasien dewasa yang melakukan pemeriksaan radiologi non kontras. Hasil penelitian berdasarkan kuesioner dan administrasi tentang pelayanan pasien dari pendaftaran di loket radiologi menunjukkan bahwa 68 % memilih kategori sangat baik, 30% baik dan 2% cukup baik. Kesimpulan tingkat kepuasan pasien rawan jalan dewasa terhadap pelayanan radiologi non kontras di instalasi radiologi Rumah Sakit Umum Sundari Medan tentang pelayanan administrasi kepada pasien di loket pendaftaran radiologi 68% menyatakan sangat baik, 30% baik dan 2% cukup baik.

**Kata Kunci :** *Mutu Pelayanan, Rawat Jalan, Tingkat Kepuasan Pasien.*

### PENDAHULUAN

Tuntutan kualitas menjadi prioritas di Indonesia khususnya dalam pelayanan dirumah sakit terutama di kota besar. Rumah sakit tidak cukup bila hanya menawarkan pelayanan dengan konsep asal selamat tetapi perlu menawarkan hasil maksimal berupa pelayanan yang berdasarkan kepuasan dengan standar profesi yang tinggi. Rumah sakit tidak hanya berfungsi untuk kegiatan mengobati, tetapi merupakan tempat untuk meningkatkan status kesehatan individu, sehingga kualitas kesehatan dan hidup manusia Indonesia meningkat pula. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 47 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan bidang perumah sakitan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat."Pelayanan kesehatan mempunyai tujuan utama adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat. Fasilitas pelayanan dirumah sakit bergantung pada tipe rumah sakitnya. Pelayanan utama yang wajib ada pada rumah sakit adalah unit medis rawat inap, rawat jalan, unit radiologi dan unit keperawatan. Unit rawat jalan adalah pelayanan medis kepada pasien untuk tujuan observasi diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap<sup>4</sup>. sedangkan pelayanan radiologi adalah pelayanan medik yang menggunakan semua modalitas yang menggunakan sumber radiasi pengion dan non pengion untuk diagnosis dan/atau terapi dengan panduan imaging.

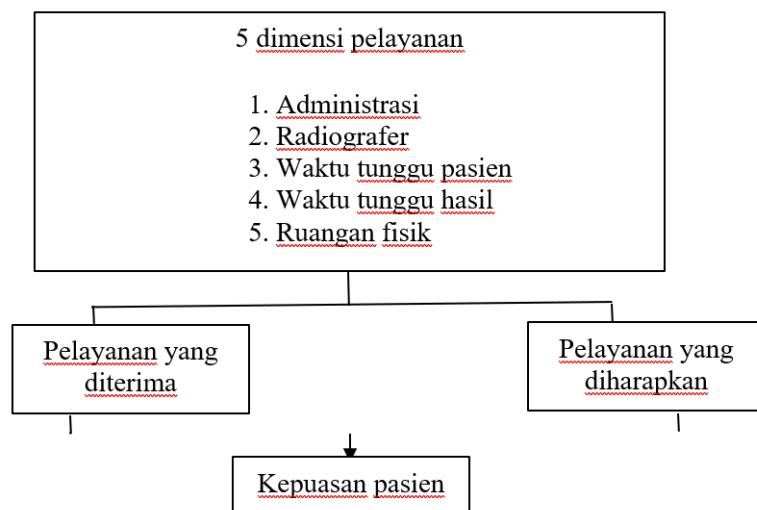
Rumah sakit umum Sundari Medan berdiri pada tahun 1987 dengan peringkat kelas C, pada awal berdirinya hanyalah tempat praktek bidan yang dibuat dirumah, setelah mendapatkan izin, maka didirikan klinik bersalin Sundari. Pada Tahun 1995 klinik bersalin Sundari meningkat statusnya menja dirumah sakit umum Sundari dengan surat keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor YN.02.04.4.5963. Rumah Sakit Sundari melayani



pasien rawat inap, rawat jalan dan pelayanan penunjang salah satunya adalah pelayanan radiologi. Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan. Meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, maka pelayanan radiologi sudah selajaknya memberi pelayanan yang berkualitas sehingga memberikan kepuasan terhadap pasien. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayan. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di Instalasi Radiologi. Pada Penelitian Siti Arifah dan Alfa Olivia Hidayati pada penelitiannya, Pengaruh dimensi mutu pelayanan radiologi terhadap kepuasan pasien pada pemeriksaan Thorax di RSUD Wono Sari menunjukkan di hasil penelitiannya secara bivariat dua dari lima dimensi mutu tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pada penelitian yang dilakukan oleh Jihan Natassa pada tahun 2015 tentang hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi radiologi sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru dimana hasil penelitiannya menunjukkan tidak terdapat hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan kepuasan pasien tetapi terdapat hubungan yang bermakna antara ketanggapan dengan kepuasan pasien. Pada penelitian Kus Endah Aryati dan Tayubi Hariyanto tahun 2020 dengan judul penelitian analisis mutu pelayanan radiologi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi radiologi rumah sakit x dimana hasil penelitiannya di jumpai bahwa keandalan (Realibility) menunjukkan responden menjawab puas terhadap mutu pelayanan radiologi. Mutu pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai harapan pelanggan. Menurut Kemenkes tahun 2008 pelayanan radiologi sebagai bagian yang terintegrasi dari pelayanan kesehatan secara menyeluruh yang merupakan bagian dari amanat undang - undang 1945 dimana kesehatan adalah hak fundamental setiap rakyat. Bertolak dari hal tersebut serta semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, maka pelayanan radiologi sudah selajaknya memberikan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan dewasa terhadap pelayanan radiologi non kontras di instalasi radiologi rumah sakit umum Sundari Medan".

### METODE

Jenis penelitian karya tulis ilmiah ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survey. Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2022 sampai dengan Mei 2022 di Instalasi Radiologi RSUD Sundari Medan. Dimensi kualitas pelayanan: 1. Administrasi 2. Petugas radiografer 3. Waktu tunggu pasien 4. Waktu tunggu hasil 5. Ruangan fisik.





### Variabel Penelitian

**Variabel bebas:** Lima dimensi kualitas layanan: Administrasi, Radiografer, Waktu tunggu pasien, Waktu tunggu hasil, Ruangan fisik

**Variabel terikat:** Tingkat kepuasan

### Defenisi operasional

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan dalam suatu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh manajemen Instalasi radiologi RSUD Sundari Medan. Administrasi adalah pelayanan pasien dari awal pendaftaran diloket radiologi. Radiografer: kemampuan petugas radiologi mendapat kepercayaan dan keyakinan dari pasien yang ditinjau dari segi keterampilan petugas dalam melakukan setiap prosedur pemeriksaan serta sikap sopan dan ramah petugas radiologi dalam memberikan pelayanan. Waktu tunggu pemeriksaan adalah waktu tunggu pasien untuk dilakukan pemeriksaan radiologi, Indikator :  $\leq 60$  menit. Waktu tunggu hasil pemeriksaan : waktu tunggu pasien untuk menerima hasil pemeriksaan radiologi, Indikator  $< 3$  jam. Ruangan fisik radiologi : kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan ruangan pemeriksaan radiologi serta kebersihan peralatan pemeriksaan. Kepuasan pasien adalah penilaian tingkat kepuasan terhadap suatu kualitas pelayanan yang diterima nilai ini diperoleh melalui perhitungan dengan membagi skor antara tingkat pelaksanaan dengan tingkat harapan pasien dalam pelayanan.

### Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, populasi dan sampel yang digunakan adalah seluruh pasien yang melakukan pemeriksaan radiologi di RSUD Sundari Medan selama bulan April 2022 sampai dengan Mei 2022 sejumlah 100 kuisioner dengan kriteria sampel yakni seluruh pasien pemeriksaan radiologi yang terdiri dari berbagai latar belakang, jenis kelamin, suku, tingkat pendidikan, usia dalam rentang 18-60 tahun, bersifat komperatif dan mudah diajak berkomunikasi.

### Metode pengumpulan data

Metode yang dilakukan untuk pengumpulan data ini adalah dengan mengisi kuisioner oleh pasien dewasa yang melakukan pemeriksaan radiologi non kontras.

### Instrumen penelitian

Alat ukur yang digunakan untuk menjawab tujuan penelitian yaitu melalui tingkat kepuasan pasien di RSUD Sundari Medan.

### Analisa data

Analisa data ini menggunakan uji statistik frekuensi.

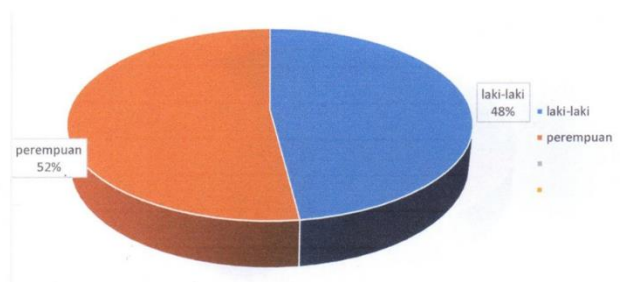
## HASIL

### Jenis Kelamin Responden

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	48	48%
Perempuan	52	52%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa banyaknya responden untuk karakteristik berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 48 orang dengan persentase 48% dan perempuan sebanyak 52 orang dengan persentase 52%.



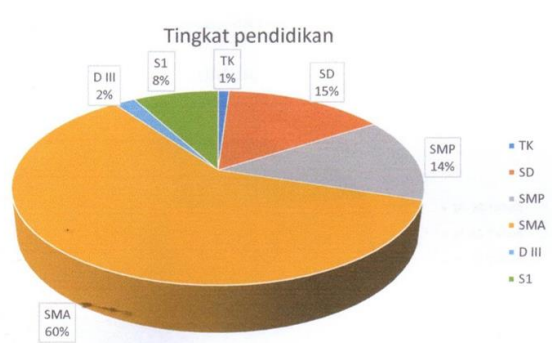
Gambar 1. Grafik Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

### Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 2. Distribusi frekuensi karakteristik responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat pendidikan	Jumlah responden	Persentase
TK	1	1%
SD	15	15%
SMP	14	14%
SMA	60	60%
D-III	2	2%
SI	8	8%

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa banyaknya responden untuk karakteristik berdasarkan pendidikan yaitu pendidikan TK 1 orang dengan persentase 1%, SD 15 orang dengan persentase 15%, SMP 14 orang dengan persentase 14%, SMA 60 orang dengan persentase 60%, D III 2 orang dan SI 8 orang dengan persentase 8%.



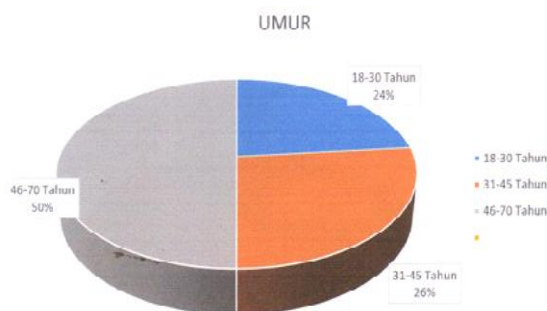
Gambar 2. Grafik Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

### Umur Responden

Tabel 3. Distribusi frekuensi karakteristik responden Berdasarkan umur

Usia Responden	Jumlah responden	Persentase
18-30 tahun	24	%
31-45 tahun	27	%
46-60 tahun	49	%

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa banyaknya responden untuk karakteristik berdasarkan umur yaitu 18-30 tahun 24 orang dengan persentase 24%, 31-45 tahun 27 orang dengan persentase 27%, dan 46-60 tahun 49 orang dengan persentase 49%.



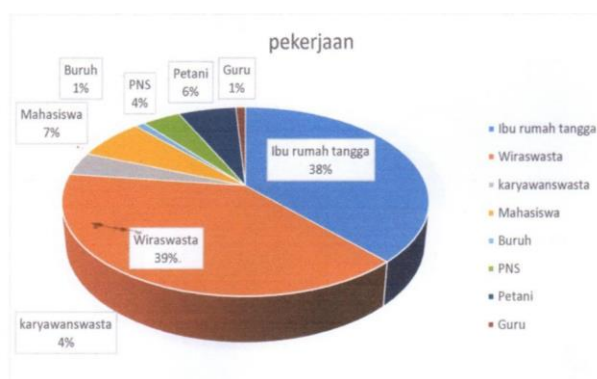
Gambar 3. Grafik Karakteristik Responden berdasarkan Umur

### Pekerjaan Responden

Tabel 4. Distribusi frekuensi karakteristik responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah responden	Persentase
Ibu rumah tangga	38	38%
Wiraswasta	39	39%
Karyawan Swasta	4	4%
Mahasiswa	7	7%
Buruh	1	1%
PNS	4	4%
Petani	6	6%
Guru	1	1%

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa banyaknya responden untuk karakteristik berdasarkan pekerjaan yaitu ibu rumah tangga 38 orang dengan persentase 38%, wiraswasta 39 orang dengan persentase 39%, karyawan swasta 4 orang dengan persentase 4%. Mahasiswa 7 orang dengan persentase 7%, buruh 1 orang dengan persentase 1%, PNS 4 orang dengan persentase 4%, petani 6 orang dengan persentase 6% dan guru 1 orang dengan persentase 1%.



Gambar 4. Grafik Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

### Berdasarkan Suku Responden

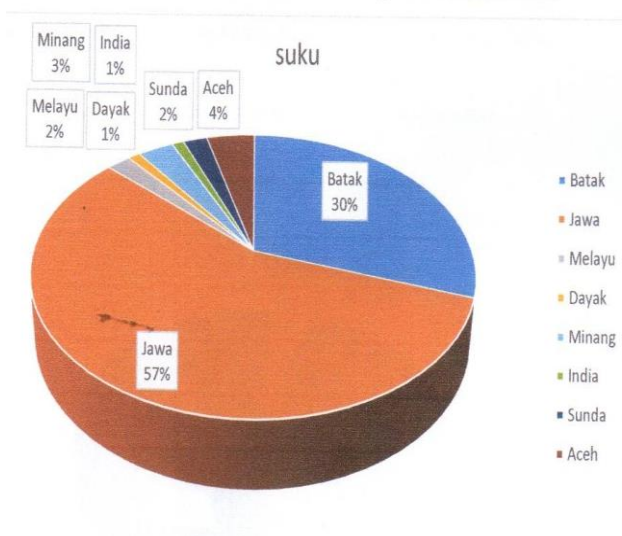
Tabel 5. Distribusi Frkuensi Karakteristik Berdasarkan Suku

Suku	Jumlah responden	Persentase
Batak	29	29%
Jawa	55	55%
Melayu	2	2%



Dayak	1	1%
Minang	3	3%
India	1	1%
Sunda	2	2%
Aceh	4	4%

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa banyaknya responden untuk karakteristik berdasarkan suku yaitu Batak 29 orang dengan persentase 29%, Jawa 55 orang dengan persentase 55%, Melayu 2 orang dengan persentase 2%, Dayak 1 orang dengan persentase 1%, Minang 3 orang dengan persentase 3%, India 1 orang dengan persentase 1%, Sunda 2 orang dengan persentase 2% dan Aceh 4 orang dengan persentase 4%.

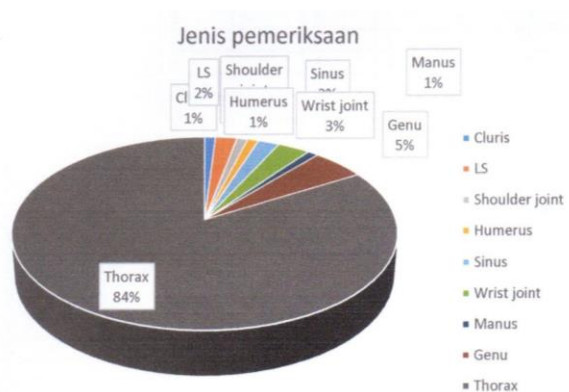


**Gambar 5. Grafik Berdasarkan Karakteristik Responden Berdasarkan Suku**

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pemeriksaan**

Foto		
Jenis Pemeriksaan Foto	Jumlah responden	Persentase
Lumbal Sacral	2	2%
Cluris	1	1%
Shoulder Joint	1	1%
Humerus	1	1%
Sinus	2	2%
Wrist Joint	3	3%
Manus	1	1%
Genu	5	5%
Thorax	84	84%

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa banyaknya responden untuk karakteristik berdasarkan jenis pemeriksaan foto yaitu foto lumbal sacral 2 orang dengan persentase 2%, foto Cluris 1 orang dengan persentase 1%, foto shoulder joint 1 orang dengan persentase 1%, foto humerus 1 orang dengan persentase 1%, foto sinus 2 orang dengan persentase 2%, foto wrist joint 3 orang dengan persentase 3%, foto manus 1 orang dengan persentase 1%, foto genu 5 orang dengan persentase 5% dan foto thorax 84 orang dengan persentase 84%.



Gambar 6. Grafik Karakteristik Jenis Pemeriksaan Foto

### KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan dewasa terhadap pelayanan radiologi non kontras di instalasi radiologi rumah sakit umum Sundari Medan tentang pelayanan administrasi kepada pasien di loket pendaftaran radiologi 68 % menyatakan sangat baik, 30 % baik dan 2% cukup baik. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan dewasa terhadap pelayanan radiologi non kontras di instalasi radiologi rumah sakit umum Sundari Medan terhadap kemampuan petugas radiologi dalam melakukan setiap pemeriksaan dan sikap radiografer dalam memberikan pelayanan menunjukkan bahwa 65% sangat baik, 33% baik dan 2% cukup baik. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan dewasa terhadap pelayanan radiologi non kontras di instalasi radiologi rumah sakit umum Sundari Medan tentang waktu tunggu pasien sebelum melakukan pemeriksaan radiologi menunjukkan bahwa 93% memilih kategori sangat baik dan 7% baik. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan dewasa terhadap pelayanan radiologi non kontras di instalasi radiologi rumah sakit umum Sundari Medan tentang waktu tunggu pasien untuk menerima hasil sesudah melakukan pemeriksaan radiologi bahwa 54% menyatakan sangat baik, 40% baik, 5% cukup baik dan 1 % kurang baik. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan dewasa terhadap pelayanan radiologi non kontras di instalasi radiologi rumah sakit umum Sundari Medan mengenai dimensi ruang fisik radiologi pada kebersihan ruang tunggu bahwa 68 % memilih kategori sangat baik, 30 % baik dan 2% cukup baik. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan dewasa terhadap pelayanan radiologi non kontras di instalasi radiologi rumah sakit umum Sundari Medan berdasarkan dimensi ruang fisik radiologi pada kenyamanan ruang tunggu bahwa 74% memilih kategori sangat baik, 25 % baik dan 1% cukup baik. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan dewasa terhadap pelayanan radiologi non kontras di instalasi radiologi rumah sakit umum Sundari Medan berdasarkan dimensi ruang fisik radiologi pada kebersihan ruang pemeriksaan radiologi bahwa 72% memilih kategori sangat baik, 30 % baik dan 2% cukup baik. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan dewasa terhadap pelayanan radiologi non kontras di instalasi radiologi rumah sakit umum Sundari Medan berdasarkan dimensi ruang fisik radiologi pada kebersihan peralatan pemeriksaan radiologi bahwa 85% memilih kategori sangat baik, dan 15 % baik.

### REFERENSI

- [1] Admin Rs: Mutu Pelayanan Rumah Sakit, HSP Academi 4. 2014.
- [2] Arifah S, Hidayati A O : Pengaruh dimensi mutu pelayanan radiologi.
- [3] Aryatoi K E, Hariyanto T: Analisis mutu pelayanan radiologi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit X, Health care Media, Vol 4, No.2, tahun 2020.
- [4] Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tentang Pedoman Umum Radiologi klinik, 2020.
- [5] Natassa J : Hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi radiologi sentral RSUD Arifin Achmat pekan baru 2015.
- [6] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 340/Menkes/per/III/2010 tentang



- klarifikasi rumah sakit.
- [7] Peraturan Pemerintah RI No 47: Penyelenggaraan Bidang Perumah Sakitan 2021.
  - [8] RSUD. Merantika.go.id.
  - [9] Undang-undang No.23 tahun 1992 tentang kesehatan.