

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
TERHADAP MUTU PELAYANAN DI INSTALASI  
RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD  
PROVINSI RIAU**

**KARYA TULIS ILMIAH**



**Oleh :**

**WELLDANURULLITA**

**17002015**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III TEKNIK RADIOLOGI  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN AWAL BROS  
PEKANBARU  
2020**

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
TERHADAP MUTU PELAYANAN DI INSTALASI  
RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD  
PROVINSI RIAU**

**KARYA TULIS ILMIAH**

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



**Oleh :**

**WELDA NURULLITA  
17002015**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III TEKNIK RADIOLOGI  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN AWAL BROS  
PEKANBARU  
2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah telah diperiksa oleh Tim Pembimbing Karya Tulis Ilmiah Program Studi Diploma III Teknik Radiologi STIKes Awal Bros Pekanbaru dan disetujui untuk melakukan sidang Karya Tulis Ilmiah.

**JUDUL : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU PELAYANAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**

**PENYUSUN : WELLDANURULLITA**

**NIM : 17002015**

Pekanbaru, 13 Agustus 2020

Pembimbing I

Pembimbing II



(Devi Purnamasari, S.Psi.,MKM)  
NIK : AB3.072019018



(Marido Bisra, S.Tr.Rad)  
NIK : AB3.032018009

Mengetahui

Ketua Program Studi Diploma III Teknik Radiologi  
STIKes Awal Bros Pekanbaru



(Shelly Angella, M.Tr. Kes)  
NIK : AB3.1220190221

## LEMBAR PENGESAHAN




Karya Tulis Ilmiah telah disidangkan dan disahkan oleh Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah Program Studi Diploma III Teknik Radiologi STIKes Awal Bros Pekanbaru.

**JUDUL** : **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP MUTU PELAYANAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**

**PENYUSUN** : **WELLDA NURULLITA**

**NIM** : **17002015**

Pekanbaru, 2020

1. Penguji I : Agus Salim, S. Kep.,M.SI (  )  
NIK: AB3.062017003
2. Pembimbing I : Devi Purnamasari, S. Psi.,MKM (  )  
NIK: AB3.072019018
3. Pembimbing II : Marido Bisra, S. Tr. Rad (  )  
NIK: AB3.032018009

Mengetahui

Ketua Program Studi Diploma III  
Teknik Radiologi  
STIKes Awal Bros Pekanbaru



(Shelly Angella, M.Tr. Kes)  
NIK : AB3.1220190221

Mengetahui

Ketua STIKes Awal Bros Pekanbaru

(Dr.Dra.Wiwik Suryandartiwi,MM)  
NIK : AB3.062017001

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Yang Bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wellda Nurullita

NIM : 17002015

Judul : Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu  
Pelayanan Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad  
Provinsi Riau

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini adalah karya asli penulis, apabila dikemudian hari terbukti bahwa Tugas Akhir ini tidak asli, maka penulis bersedia mendapatkan sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Pekanbaru, 15 Oktober 2020



(Wellda Nurullita)

17002015

## **PROGRAM STUDI DIPLOMA III TEKNIK RADIOLOGI**

### **STIKES AWAL BROS PEKANBARU**

#### **Karya Tulis Ilmiah (KTI), 2020**

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP  
MUTU PELAYANAN TERHADAP MUTU PELAYANAN DI INSTALASI  
RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU.

WELLDA NURULLITA, 17002015

v+32 Halaman+ 2 Bagan+ 47 Tabel+ 13 Lampiran

#### **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 pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Jenis penelitian ini adalah *Analitik kuantitatif* yang bersifat *cross sectional*. Cara pengambilan sampel secara *accidental sampling* dengan jumlah sampel 81 responden. Penelitian ini dilakukan dengan cara pengisian kuesioner oleh pasien kemudian dihitung persentase tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diteliti.

Hasil penelitian berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapatkan hasil sebesar 77% menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pada kriteria puas. Sedangkan berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan pasien terhadap indikator yang diteliti kehandalan sebesar 57,1%, daya tanggap sebesar 64,2%, kepedulian sebesar 62,3%, jaminan sebesar 59,9%, bukti fisik sebesar 59,2%.

**Kata Kunci :** Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap, Mutu Pelayanan

**DEPARTMENT OF RADIOLOGY TECHNIQUE**

**INSTITUTE OF HEALTH SCIENCE OF AWAL BROS PEKANBARU**

**Script Writing, 2020**

ANALYSIS OF INPATIENT SATISFACTION LEVELS ON SERVICE  
QUALITY AGAINST SERVICE QUALITY AT RADIOLOGY  
INSTALLATION AT ARIFIN ACHMAD HOSPITAL, RIAU PROVINCE.

WELLDA NURULLITA, 17002015

vi+ 32 Pages + 2 Charts + 47 Tables + 13 Appendices

### **ABSTRACT**

Patient satisfaction is a target that is often applied by comparing the results of the quality of service received with expectations. The purpose of this study was to determine the level of inpatient satisfaction with the quality of service at the Radiology Installation at Arifin Achmad Hospital, Riau Province.

This type of research is a cross sectional quantitative analysis. The sampling method was accidental sampling with a sample size of 81 respondents. This research was conducted by filling out a questionnaire by the patient and then calculating the percentage level of patient satisfaction with the quality of service under study.

The results of the study based on the calculation of the Customer Satisfaction Index (CSI) showed that the result was 77% indicating that the percentage level of patient satisfaction with the quality of service was satisfied. Meanwhile, based on the calculation of the level of patient satisfaction with the indicators studied, reliability was 57.1%, responsiveness was 64.2%, care was 62.3%, assurance was 59.9%, physical evidence was 59.2%.

**Keywords:** Inpatient Satisfaction Level, Quality of Service

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **Data Pribadi**

Nama : Wellda Nurullita

Tempat / Tanggal Lahir : Pasir Lawas / 19 Desember 1998

Agama : Islam

Jenis Kelamin : Perempuan

Anak Ke : 1

Status : Mahasiswa

Nama Orang Tua

Ayah : Asnawi

Ibu : Nurbaiyus

Alamat : RW 001/RT 001 Desa Bukit Melintang Kec.  
Kuok Kabupaten Kampar Provinsi Riau.

### **Latar Belakang pendidikan**

Tahun 2005 s/d 2011 : SD Negeri 011 Bukit Melintang (Berijazah)

Tahun 2011 s/d 2014 : MTs Negeri Model Kuok (Berijazah)

Tahun 2014 s/d 2017 : MA Negeri Kuok (Berijazah)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Segala Puji bagi Allah SWT, kita memuji-Nya, dan meminta pertolongan, pengampunan, serta petunjuk kepada-Nya. Kita berlindung kepada Allah dari kejahatan dari kita dan keburukan amal kita. Shalawat tercurah pada junjungan dan suri tauladan kita Nabi Muhammad SAW, keluarganya dan sahabat serta siapa saja yang mendapat petunjuk hingga hari kiamat. Aamiin.

Persembahan Tugas Akhir ini dan rasa terimakasih saya ucapkan untuk :

1. Keluargaku tercinta, kedua orang tuaku serta adik Laki-laki yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan serta motivasi baik secara moril maupun materil dan menjadi orang yang bahagia di dunia maupun di akhirat.
2. Semua teman-temanku yang senantiasa selalu membantu dan memberikan semangat dalam menjalani hidup.
3. Ibu Devi Purnamasari S.Psi., MKM dan Bapak Marido Bisra, S. Tr. Rad yang telah membimbing saya sehingga tugas akhir ini dapat selesai, kemudian dosen-dosen di STIKes Awal Bros Pekanbaru yang selalu menginspirasi dan memberi pengajaran kepada kami.
4. Almamaterku tercinta STIKes Awal Bros Pekanbaru

“Jangan pernah berhenti bermimpi atau berharap, karena harapanmu akan mengantarkan sebuah keajaiban”

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat ALLAH SWT, yang dengan segala anugerah dan nikmat-NYA penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tepat pada waktunya yang berjudul “**Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau**”.

Karya Tulis Ilmiah ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Teknik Radiologi STIKes Awal Bros Pekanbaru. Meskipun penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar Karya Tulis Ilmiah ini sesuai dengan yang diharapkan, akan tetapi karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman penulis, penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan saran serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr.Dra.Wiwik Suryandartiwi A, MM selaku Ketua STIKes Awal Bros Pekanbaru.
2. Ibu Shelly Angella, M.Tr.Kes selaku Ketua Program studi Diploma III Teknik Radiologi STIKes Awal Bros Pekanbaru.

3. Ibu Devi Purnamasari, S.Psi., MKM selaku Pembimbing I.
4. Bapak Marido Bisra, S.Tr.Rad selaku Pembimbing II.
5. Bapak Agus Salim, S.Kep.,M.Si selaku Penguji.
6. Bapak IR.H. Nurzelly Husnedi, MARS Selaku direktur RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.
7. Kedua orang tua yang banyak memberikan dorongan dan dukungan berupa moril maupun materi, saudara-saudaraku yang telah memberikan dukungan sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Segenap Dosen Program Studi Diploma III Teknik Radiologi STIKes Awal Bros Pekanbaru, yang telah memberikan dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
9. Semua rekan-rekan dan teman seperjuangan khususnya Program Studi Diploma III Teknik Radiologi STIKes Awal Bros Pekanbaru Angkatan I.
10. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulisan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat peneliti sampaikan satu persatu, terimakasih banyak atas semuanya.

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

Pekanbaru, 15 Oktober 2020



The image shows a handwritten signature in blue ink, consisting of stylized letters that appear to be 'Wa' or 'Uwa', written over a faint, rectangular watermark or stamp.

**DAFTAR ISI**

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
1. Bagi Responden .....	6
2. Bagi Penulis .....	7
3. Bagi Pelayanan Radiologi .....	7
4. Bagi Institusi Pendidikan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Teoritis .....	8
1. Pelayanan Radiologi .....	8
2. Mutu Pelayanan Kesehatan .....	10
3. Rumah Sakit .....	13
4. Kepuasan Pasien .....	15
5. Pelayanan Rawat Inap .....	20
B. Kerangka Teori .....	21
C. Penelitian Terkait .....	21
D. Hipotesis Penelitian .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	23
B. Populasi dan Sampel .....	23
C. Kerangka Konsep .....	25
D. Definisi Operasional .....	25
E. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	26
F. Alat Pengumpulan Data .....	27

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	33
B. Pembahasan Penelitian .....	52
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Kerangka Teori .....	21
Bagan 3.1	Kerangka Konsep.....	23

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Jumlah Petugas Radiologi RSUD Arifin Achmad .....	4
Tabel 1. 2	Jenis Tenaga dan Jumlah Petugas Radiologi .....	5
Tabel 3. 1	Definisi Operasional .....	25
Tabel 3. 2	reliabilitas kuesioner kepuasan .....	27
Tabel 3. 3	reliabilitas kuesioner kepentingan .....	27
Tabel 3. 4	Validitas Data .....	28
Tabel 3. 5	Kriteria Tingkat Kepuasan.....	31
Tabel 4..1	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 1 .....	33
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 2 .....	34
Tabel 4..3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 3 .....	34
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 4 .....	35
Tabel 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 5 .....	35
Tabel 4. 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 6 .....	36
Tabel 4. 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 7 .....	37
Tabel 4. 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 8 .....	37
Tabel 4. 9	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 9 .....	38
Tabel 4.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 10 .....	38
Tabel 4.11	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 11 .....	39
Tabel 4.12	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 12 .....	39
Tabel 4.13	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 13 .....	40
Tabel 4.14	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 14 .....	40
Tabel 4.15	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 1 .....	41
Tabel 4.16	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 2 .....	41
Tabel 4.17	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 3 .....	42
Tabel 4.18	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 4 .....	42
Tabel 4.19	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 5 .....	43
Tabel 4.20	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 6 .....	43
Tabel 4.21	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 7 .....	44
Tabel 4.22	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 8 .....	44
Tabel 4.23	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 9 .....	45
Tabel 4.24	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 10 .....	45
Tabel 4.25	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 11 .....	46
Tabel 4.26	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 12 .....	46
Tabel 4.27	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 13 .....	47
Tabel 4.28	Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan 14 .....	47
Tabel 4.29	Tabel kepuasan/ kinerja .....	48
Tabel 4.30	Tabel kepentingan.....	48
Tabel 4.31	Tabel <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	49
Tabel 4.32	Kriteria tingkat kepuasan pasien.....	50

Tabel 4.33	Rekaputasi Hasil Penelitian Kepuasan .....	51
Tabel 4.34	Rekaputasi Hasil Penelitian Kepentingan.....	56
Tabel 4.35	Data Tingkat Kepuasan Pasien .....	61
Tabel 4.36	Hasil Interpretasi Skor .....	61
Tabel 4.37	Kepuasan/ Kinerja.....	63
Tabel 4.38	tabel kepentingan .....	63
Tabel 4.39	Tabel <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	64
Tabel 4.40	Kriteria Tingkat Kepuasan.....	64



## DAFTAR SINGKATAN

- CR** : *Computed Radiografi*  
**CSI** : *Customer Satisfaction Index*  
**CVCU** : *Cardiovascular Care Unit*  
**ICU** : *Intensive Care Unit*  
**PICU** : *Pediatric Intensive Care Unit*  
**SPM** : Standar Pelayanan Mutu  
**USG** : *Ultrasonografi*

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Survey Awal
Lampiran 2	Surat Pengambilan Data
Lampiran 3	Surat Izin Kaji Etik
Lampiran 4	Surat Balasan Kaji Etik
Lampiran 5	Surat Izin Penelitian
Lampiran 6	Surat Balasan Izin Penelitian
Lampiran 7	Surat Permohonan Partisipasi Penelitian
Lampiran 8	Surat Persetujuan dari Responden
Lampiran 9	Uji Validitas Dan Reliabilitas
Lampiran 10	Kuesioner Kepuasan/Kinerja
Lampiran 11	Kuesioner Kepentingan
Lampiran 12	Pengolahan Data
Lampiran 13	Lembar Konsul Pembimbing 1
Lampiran 14	Lembar Konsul Pembimbing 2

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang ditawarkan dan menghasilkan sesuatu yang tidak berwujud namun dapat dinikmati atau dirasakan. Menurut Tjiptono dalam Triwibowo (2012), pelayanan yang berkualitas mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan begitupun sebaliknya ketidaksesuaian akan berdampak pada ketidakpuasan pelanggan (Hasmawati, dkk, 2018).

Pelayanan rumah sakit pada era sekarang tidak terlepas dari perkembangan ekonomi masyarakat. Hal ini tercermin pada perubahan fungsi klasik rumah sakit yang pada awalnya hanya memberi pelayanan yang bersifat kuratif terhadap pasien melalui rawat jalan, dan rawat inap bergeser ke pelayanan yang lebih komprehensif meliputi *promotif, preventif, kuratif* dan *rehabilitatif*, seperti yang tertuang dalam UU no 36 tentang kesehatan dan pada bab 11 menjelaskan tentang upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan dan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi serta berkesinambungan (Pretty Kristianti Dewi, 2015).

Radiologi merupakan sarana pemeriksaan penunjang untuk menegakkan diagnosis penyakit dan pemberian terapi yang cepat dan tepat bagi pasien yang menjadikan pelayanan radiologi telah diselenggarakan di berbagai sarana pelayanan kesehatan seperti puskesmas, klinik swasta dan rumah sakit di seluruh Indonesia. Pelayanan unit radiologi yang diberikan kepada pasien

rumah sakit harus sesuai dengan standar mutu. Pelayanan yang memenuhi standar akan memberikan hasil yang terbaik dan akan lebih terarah dalam pelaksanaannya (Tosi Rahmaddian, dkk, 2019)

Pelayanan radiologi salah satu pelayanan penunjang medik yang dimiliki rumah sakit dan dilaksanakan oleh suatu unit pelayanan yang disebut instalasi radiologi. Pelayanan radiodiagnostik adalah pelayanan untuk melakukan diagnosis dengan menggunakan radiasi pengion (Muhammad Yusri, 2015). Pelayanan instalasi radiologi merupakan bagian yang integral dari pelayanan penunjang medik di rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan x-ray konvensional, penggunaan *Computed Radiografi* (CR), *mammografi*, *panoramic*, *dental*, serta pelanan imajing diagnostik yaitu ultrasonografi (USG) (Hasmawati, dkk, 2018).

Mutu merupakan suatu kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan atau sesuai dengan persyaratan. Unit radiologi sebagai sarana penunjang dalam menegakkan diagnosis harus dapat memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit. Standar pelayanan minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Standar pelayanan minimal (SPM) rumah sakit dalam pedoman ini meliputi jenis pelayanan, indikator dan standar pencapaian kinerja pelayanan rumah sakit (Tosi Rahmaddian, dkk, 2019). Adapun SPM (Standar Pelayanan Minimal) radiologi Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yaitu waktu tunggu hasil pelayanan thorax foto selama maksimal 2 jam, adapun

pelaksana ekspertise hasil pemeriksaan rontgen yaitu 100% dokter spesialis radiologi, kejadian kegagalan pelayanan rontgen maksimal kerusakan foto 2% dan kepuasan pelanggan 80%.

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau merupakan rumah sakit kelas B pendidikan, yang mempunyai tugas dan fungsi mencakup upaya pelayanan kesehatan perorangan, pusat rujukan kesehatan di wilayah Provinsi Riau dengan pelayanan paripurna yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dan pembina rumah sakit kabupaten/kota seprovinsi Riau serta merupakan tempat pendidikan mahasiswa fakultas kedokteran Universitas Riau dan Institusi pendidikan kesehatan lainnya (Profil RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, 2012).

Salah satu rumah sakit di Provinsi Riau yang saat ini tengah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan sistem pelayanan kesehatannya adalah RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Selama beberapa tahun terakhir ini, RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau tengah berupaya meningkatkan sistem pelayanan kesehatan antara lain dengan pembangunan fisik gedung rumah sakit, peningkatan sarana dan prasarana kesehatan seperti radioterapi, kateterisasi jantung, instalasi diagnosa terpadu, serta penambahan jumlah pegawai, yang tentunya menelan biaya yang tidak sedikit. Namun, permasalahan timbul ketika masyarakat masih mengeluhkan dan mempermasalahkan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Adanya masalah yang dinilai timbul akibat ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Arifin Achmad

Provinsi Riau dan dapat berpengaruh terhadap citra rumah sakit (Diskha Marzaweny, dkk, 2012).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 10 April di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau penulis memperoleh rekap data kunjungan pasien dari bulan Januari-Maret 2020 berjumlah 3.460 orang dengan jumlah pasien rawat jalan sebanyak 3.024 orang dan jumlah pasien rawat inap sebanyak 436 orang.

Sedangkan dibawah ini jenis tenaga dan jumlah petugas radiologi di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Povinsi Riau untuk mengetahui keseimbangan antara jumlah pasien dengan beban kerja bagi petugas radiologi. Berikut data jenis tenaga dan jumlah petugas radiologi Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

No	Jenis Tenaga	Jumlah petugas radiologi
1.	Spesialis Radiologi	1 orang
2.	Kepala Ruangan	1 orang
3.	Radiografer	12 orang
4.	Administrasi	2 orang
5.	Perawat	1 orang

Tabel 1.1 Data Jumlah Petugas Radiologi RSUD Arifin Achmad

Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1014/MENKES/SK/XI/2008 tentang standar pelayanan Radiologi Diagnostik pada rumah sakit kelas B jenis tenaga dan jumlah petugasnya sebagai berikut :

No	Jenis Tenaga	Jumlah Petugas Radiologi menurut Standar Pelayanan	Jumlah Petugas Radiologi Di Instalasi Radiologi RSUD Provinsi Riau
1.	Spesialis Radiologi	2 orang	1 orang
2.	Radiografer	2 orang/alat	Alat 8x2=16 petugas radiologi sedangkan petugas Radiologi RSUD sebanyak 13 orang
3.	Perawat	2 orang	1 orang
4.	Tenaga Administrasi	3 orang	2 orang

Tabel 1.2 Jenis Tenaga dan Jumlah Petugas Radiologi

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah petugas radiografer di ruang Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad sebanyak 13 orang, 1 orang dokter spesialis radiologi, 2 orang administrasi, dan 1 orang perawat. Menurut kepala ruangan di Instalasi Radiologi Diagnostik RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau menyatakan masih kurangnya tenaga dokter spesialis radiologi, tenaga petugas radiologi dan tidak sesuai dengan standar pelayanan radiologi diagnostik.

Berdasarkan data dari penelitian pada tahun 2015 menggunakan kuesioner kepada 30 pasien, dari 30 responden persentase merasa tidak puas sebanyak 57,38% sedangkan yang puas hanya 42,62%. Sebagai contoh yang dirasakan oleh pasien atau keluarga yaitu lamanya pasien menunggu pelayanan, selain itu masih kurangnya alat kesehatan, kurangnya jumlah tenaga yang ada di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, dengan banyaknya kunjungan pasien akan mempengaruhi beban kerja petugas radiologi (Jihan Natassa, 2015).

Berdasarkan dengan permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disebutkan, maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan di Instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Ada pun tujuan penulis dalam menyusun karya tulis ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan di Instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penulisan Karya Tulis Ilmiah ini sebagai berikut:

### **1. Bagi Responden**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran sehingga dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam dunia kesehatan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi pada responden tentang tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di Instalasi radiologi.



## 2. Bagi Penulis

Penulis dapat dijadikan sebagai pengalaman dan menambah wawasan tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan radiologi di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

## 3. Bagi pelayanan Radiologi

Bagi pelayanan Radiologi di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dapat menjadi masukan sebagai landasan atau bahan pertimbangan dan memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan pasien sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi untuk mengembangkan layanan radiologi yang dapat memuaskan pasien.

## 4. Bagi Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pustaka dalam bidang kesehatan khususnya tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teoritis**

##### **1. Pelayanan Radiologi**

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa “pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain”. Oleh karenanya pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa (Mochamad Rofik, 2016).

Radiologi merupakan salah satu ilmu cabang kedokteran untuk menegakkan diagnosa dengan melihat bagian tubuh manusia menggunakan pancaran atau radiasi gelombang. Radiologi dibagi menjadi dua yaitu radiodiagnostik dan radioterapi. Pelayanan radiologi telah diselenggarakan di berbagai rumah sakit seperti puskesmas, klinik swasta, dan rumah sakit di seluruh Indonesia. Penempatan pelayanan radiologi ini harus diimbangi dengan perhatian khusus terhadap aspek keselamatan masyarakat sekitar (Toto Trikasjono, 2015 & Tosi Rahmaddin, 2019).

Pelayanan bidang radiologi merupakan pelayanan penunjang kesehatan juga perlu menjaga dan meningkatkan mutu pelayanannya. Pelayanan radiologi sebagai bagian yang terintegrasi dari pelayanan kesehatan secara menyeluruh merupakan bagian dari amanat undang-undang nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan maka pelayanan radiologi sudah selayaknya memberikan pelayanan yang berkualitas. Sesuai keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1014/MENKES/SK/XI/2008 tentang standar pelayanan Radiologi Diagnostik di Sarana Pelayanan Kesehatan yang bertujuan tercapainya standarisasi pelayanan radiologi diagnostik di seluruh Indonesia sesuai dengan jenis dan kelas sarana pelayanan kesehatan (Hasmawati, dkk, 2018).

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

sumber radiasi, pasien, maupun lingkungan dengan demikian pelayanan radiologi harus dikelola oleh tenaga radiografer yang profesional dalam bidang radiologi demi menjaga dari efek radiasi dalam upaya peningkatan pelayanan penunjang diagnosa penyakit (Hasmawati, dkk, 2018).

## **2. Mutu Pelayanan Kesehatan**

Layanan kesehatan bermutu dari perspektif pasien atau konsumen dapat dinilai dari lima aspek yaitu akses, pilihan dan partisipasi, informasi, kualitas serta mekanisme pengaduan konsumen. Mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang paling menjadi prioritas pihak rumah sakit untuk diperhatikan. Dengan semakin banyaknya rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta mendorong pihak rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Mutu didefinisikan sebagai keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen, baik berupa kebutuhan yang tersirat (Rini Hatma Rusli, dkk, 2015).

Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh berbagai tingkat pelayanan baik pemerintah maupun swasta belum merata dan belum sepenuhnya dapat memenuhi tuntutan kebutuhan pengguna jasa dan masyarakat. Untuk mengatasi hal tersebut maka mutu pelayanan kesehatan harus di tingkatkan secara berkesinambungan, karena dengan dilakukannya peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang berkesinambungan akan meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan, yang akhirnya akan berdampak pada peningkatan kualitas hidup individu dan derajat kesehatan

masyarakat. Kebijakan jaminan mutu pelayanan kesehatan akan menjadi pedoman bagi semua pihak dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dimaksudkan disini adalah pelayanan kesehatan pada umumnya dan pelayanan penunjang kesehatan pada khususnya. Pelayanan bidang radiologi yang merupakan pelayanan penunjang kesehatan juga perlu menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan (Rini Hatma Rusli, dkk, 2015).

Mutu pelayanan adalah suatu pandangan dalam menentukan penilaian terhadap jenis dan mutu pelayanan dilihat dari akses, efektivitas, efisiensi, keselamatan dan keamanan kenyamanan, kesinambungan pelayanan kompetensi teknis dan hubungan antar manusia berdasarkan standar WHO (Kepmenkes No.129, 2008) (Irma Rahmania, 2018).

Menurut Zeithaml (1990;76) mengemukakan terdapat 10 dimensi yang harus diperhitungkan dalam melihat tolak ukur mutu pelayanan yaitu sebagai berikut :

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, komunikasi.
- b. *Relible*, terdiri atas kemampuan unit unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang disajikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu pasien bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan.

- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan pasien serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan pasien.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Acces*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pasien, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada pasien.
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pasien.

Menurut (Hasmawati, dkk, 2018) terdapat lima dimensi mutu pelayanan kesehatan, yaitu:

a. *Realibility* (Kehandalan)

Kehandalan adalah kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan masyarakat.

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap adalah keinginan petugas dalam membantu pasien dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan.

c. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan adalah kepastian yang diberikan kepada pasien dan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan.

d. *Emphaty* (Perhatian)

Perhatian adalah kepedulian yang diberikan petugas terhadap pasien dan keluarganya apabila ada kesulitan.

e. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik adalah bukti nyata yang dimiliki oleh intalasi radiologi rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

### **3. Rumah Sakit**

Rumah sakit merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, memberikan perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat. Pengertian rumah sakit menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010, dikemukakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit (Elvina, 2018).

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Rumah sakit umum daerah merupakan salah satu bagian dari industri jasa pelayanan yang ada, sayangnya citra dari rumah sakit daerah di mata

masyarakat kurang baik dibandingkan dengan pelayanan kesehatan rumah sakit swasta (Solichah Supartiningsih, 2017).

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

Dalam undang-undang tentang rumah sakit nomor 44 tahun 2009 untuk menjalankan tugas, rumah sakit mempunyai beberapa fungsi yaitu :

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dan pemberian pelayanan kesehatan.



- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

#### **4. Kepuasan Pasien**

Kamus Bahasa Indonesia (2008), mengartikan kata puas yaitu merasa senang (lega, gembira, kenyang, dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya). Kepuasan perihal (yang bersifat) puas : kesenangan, kelegaan, dan sebagainya. Pelanggan dalam hal ini adalah pasien merupakan orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi, maka merekalah yang dapat menentukan kualitas pelayanan yang diterima (Mochamad Rofik 2016:14).

Menurut Kotler (2000) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Mochamad Rofik, 2017). Kepuasan merupakan pernyataan psikologi yang dihasilkan dari terpenuhi atau tidaknya harapan dengan pelayanan yang diterima secara nyata (Ira Setyaningsih, 2013).

Pasien baru merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Maka menurut Dewi (2015:14) Mochamad Rofik (2017) kepuasan pasien adalah tingkat perasaan

seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang pasien rasakan dengan harapannya (Mochamad Rofik 2017).

Perbedaan antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan (kepuasan) harus diminimalisasi agar hasilnya mendekati atau lebih dari satu, yaitu dengan mengelola kesenjangan-kesenjangan yang terjadi pada penyerahan jasa. Penyedia harus memperbaiki kualitas jasa setiap saat dan semakin agresif untuk mengadakan penelitian akan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan (Muchamad Rolik, 2017).

Menurut Pohan (2013, dalam Silvia Anggriani, dkk, 2017) bahwa dalam konsep kepuasan penyelenggaraan layanan kesehatan dan kepuasan pasien meliputi :

- a. Konsisten pada standarisasi kompetensi teknik memberi layanan kesehatan.
- b. Pemenuhan standar meliputi petugas, kebijaksanaan, obat, lingkungan gedung serta peralatannya.
- c. Terjalannya sikap saling menghargai antar manusia dalam kenyamanan dan kebersihan.
- d. Memberi kemudahan pasien untuk fokus mengatur sistem layanan kesehatan.

Pohan (2007, dalam Sri Emilia, 2016) mengemukakan bahwa kepuasan pasien dapat diukur dengan beberapa indikator, diantaranya :

a. Kepuasan pasien terhadap akses layanan kesehatan

Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang :

- 1) Sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan
- 2) Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun keadaan gawat darurat
- 3) Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, memberi keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.

b. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan

Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap terhadap :

- 1) Kompetensi teknik dokter dan/atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien
- 2) Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.

c. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antara manusia

Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia akan ditentukan dengan melakukan pengukuran :

- 1) Sejauh mana kesediaan layanan kesehatan menurut penilaian pasien

- 2) Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain
- 3) Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter
- 4) Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis
- 5) Sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dokter dan/atau rencana pengobatan.

d. Kepuasan terhadap system layanan kesehatan

Kepuasan terhadap system layanan kesehatan ditentukan oleh sikap terhadap :

- 1) Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan
- 2) Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pecahan masalah dan keluhan yang timbul.
- 3) Lingkup dan sikap keuntungan dan layanan kesehatan yang ditawarkan.

Menurut pohan (2007, dalam Sri Emilia, 2016) kepuasan pasien dapat dilihat dari beberapa aspek yang mempengaruhinya yaitu :

- a. Kesembuhan
- b. Ketersediaan obat
- c. Keleluasan pribadi atau privasi sewaktu berada dalam kamar periksa
- d. Kebersihan

- e. Mendapatkan informasi yang menyeluruh, artinya mendapat informasi tentang nama penyakit, bagaimana merawatnya di rumah, dan informasi tanda-tanda bahaya untuk segera membawanya kembali berobat.
- f. Mendapat jawaban yang dimengerti terhadap pertanyaan pasien, artinya apakah pasien mengerti jawaban yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap pertanyaan yang diajukannya.
- g. Memberikan kesempatan bertanya, artinya apakah petugas kesehatan memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya.
- h. Kesenambungan petugas kesehatan, artinya apakah setiap kali pasien datang akan dilayani oleh petugas kesehatan yang sama.
- i. Waktu tunggu, yaitu waktu yang diperlukan sebelum kontak dengan petugas kesehatan, bukan dengan petugas kartu atau rekam medik.
- j. Tersedianya toilet, artinya apakah terdapat toilet yang dapat digunakan oleh pasien dan airnya tersedia.
- k. Biaya pelayanan, seluruh biaya yang dikeluarkan pasien jika berobat.
- l. Tersedianyan tempat duduk atau bangku untuk pasien-pasien pada ruang tunggu.

Tingkat kepuasan pasien diukur dengan menggunakan skala likert dengan graduasi penilaian kepentingan, misalnya sangat penting, cukup penting, penting, kurang penting dan tidak penting. Kemudian tingkat penilaian tersebut diberi pembobotan sangat penting diberi bobot 5, cukup penting diberi bobot 4, penting diberi bobot 3, kurang penting diberi bobot 2 dan tidak penting diberi bobot 1 (Pohan, 2007). Menurut SK Menteri

Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Radiologi menyatakan standar kepuasan pelanggan adalah 80%.

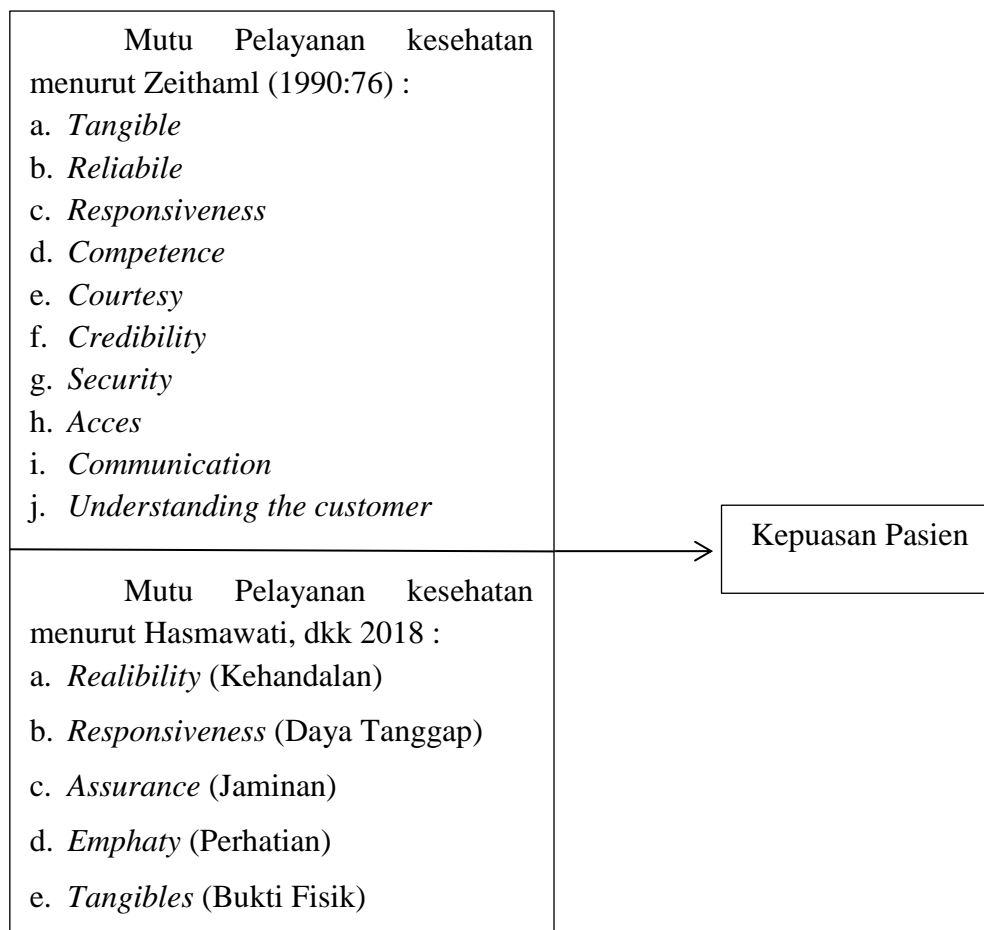
Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak, dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Hasmawati, dkk, 2018).

## **5. Pelayanan Rawat Inap**

Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan terhadap pasien masuk rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan untuk *observasi*, diagnosa, terapi, *rehabilitasi* medik dan atau pelayanan medik lainnya. Ruang rawat inap adalah ruang untuk pasien yang memerlukan asuhan dan pelayanan keperawatan dan pengobatan secara berkesinambungan lebih dari 24 jam (Pretty Kristianti Dewi, 2015).

## B. Kerangka Teori

Adapun kerangka teori penelitian berdasarkan dimensi mutu pelayanan menurut Zeithaml (1990:76) dan Hasmawati, dkk 2018 sebagai berikut :



Bagan 2.1 Kerangka Teori

## C. Penelitian Terkait

Pernah dilakukan penelitian oleh Wine Meilasari, dkk pada tahun 2017. Penelitian diambil dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Dewasa Pada Pelayanan Radiografi *Panoramik* Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha”. Hasil penelitian terdahulu tingkat kepuasan diklasifikasikan menjadi 3 kategori, yaitu tinggi, sedang dan rendah. Kategori tinggi jika

persentase skor melebihi 75%, kategori sedang jika presentase skor berkisar dari 50%,-75% dan kategori rendah jika presentase skor kurang dari 50%. Subjek penelitian pada pelayanan radiografi panoramik di instalasi radiologi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung berjumlah 68 responden yang memenuhi kriteria dari populasi penelitian. Mayoritas responden berada pada interval 75%-100% dalam kategori tinggi dan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan itu dapat dilihat dari lima dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan/keyakinan), *tangibles* (penampilan), *empathy* (perhatian), *responsiveness* (ketanggapan). Kesamaan terhadap penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang kepuasan pasien dan menghubungkan dengan lima dimensi mutu pelayanan. Perbedaannya yaitu pada penelitian terdahulu melakukan penelitian populasi dan sampel pada pasien dewasa pada pelayanan radiografi *panoramik*, sedangkan pada penelitian ini melakukan penelitian populasi dan sampelnya pada pasien rawat inap yang melakukan pemeriksaan di Instalasi Radiologi.

#### **D. Hipotesis Penelitian**

$H_0$  : Tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan radiologi di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau rendah.

$H_a$  : Tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan radiologi di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau tinggi.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Desain Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *Analitik kuantitatif* yang bersifat *cross sectional* dimana penelitian ini berbentuk angka dengan tujuan melihat tingkat kepuasan pasien rawat inap di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2020 melalui kuesioner yang diberikan kepada pasien.

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### 1. Populasi penelitian

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap yang melakukan pemeriksaan di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dari bulan Januari-Maret 2020 berjumlah 436 orang.

##### 2. Sampel penelitian

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih dengan cara *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan mengambil sampel secara bebas, dimana peneliti dapat mengambil orang yang ditemui sebagai sampel penelitian, dengan catatan orang tersebut memenuhi kriteria sampel penelitian sehingga dianggap mewakili populasinya. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien rawat inap yang melakukan pemeriksaan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dari bulan Mei hingga Juli 2020.

Kriteria inklusi merupakan karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi terget yang terjangkau yang akan diteliti. Kriteria Inklusi penelitian ini sebagai berikut :

- a. Bersedia menjadi responden
- b. Berusia 15-50 tahun
- c. Pasien bisa baca dan tulis.
- d. Apabila pasien tidak sanggup untuk mengisi kuesioner maka keluarganya diperbolehkan untuk mewakili mengisi kuesioner.
- e. Pasien rawat inap dan telah melakukan pemeriksaan radiologi konvensional minimal 2 kali di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.
- f. Pasien dari semua ruangan rawat inap yang melakukan pemeriksaan radiologi kecuali dari ruangan inap khusus seperti ICU, CVCU, PICU, perina.

Adapun jumlah sampelnya dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

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

$$n = \frac{436}{1+436(0,1)^2}$$

$$n = 81,34$$

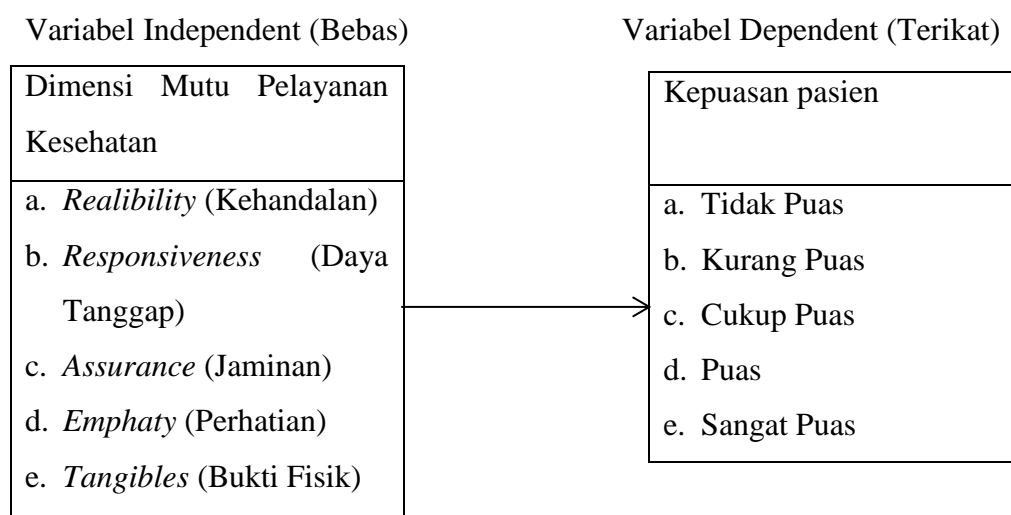
Jadi sampel dalam penelitian ini adalah 81 orang.

keterangan :

- n = Jumlah sampel  
 N = Jumlah populasi  
 e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang ditololelir (0,1)

### C. Kerangka Konsep

Pada penelitian ini menggunakan lima dimensi mutu pelayanan kesehatan dari teori Hasmawati,dkk 2018.



Bagan 3.1 Kerangka Konsep

### D. Definisi Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk memberikan jawaban untuk tingkat kepuasan pasien rawat inap di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad. Sesuai dengan judul penelitian yaitu “**Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau**”, maka definisi operasional yang perlu dijelaskan, yaitu :

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Skala
1.	Mutu Pelayanan	a. <i>Realibility</i> (Kehandalan), kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan masyarakat. b. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap), keinginan petugas dalam membantu pasien dalam	Kuesioner	Nominal

---

	pelaksanaan pelayanan kesehatan.		
	c. <i>Assurance</i> (Jaminan), kepastian yang diberikan kepada pasien dan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan.		
	d. <i>Emphaty</i> (Perhatian), kepedulian yang diberikan petugas terhadap pasien dan keluarganya apabila ada kesulitan.		
	e. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik), bukti nyata yang dimiliki oleh instalasi radiologi rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.		
2.	Kepuasan Pasien	Suatu nilai perasaan seseorang apakah memuaskan atau mengecewakan yang dihasilkan oleh suatu jasa yang diberikan oleh provider terhadap pasien. Tingkat kepuasan pasien diukur dengan menggunakan skala likert yaitu 1) tidak puas, 2) kurang puas, 3) cukup puas, 4) puas, 5) sangat puas.	Kuesioner Ordinal

---

Tabel 3.1 Definisi Operasional

## E. Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1. Lokasi penelitian

Penelitian dilakukan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

### 2. Waktu penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni-Juli 2020.

## F. Alat dan Pengumpulan Data

### 1. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah lembar pertanyaan atau kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan dijawab oleh pasien rawat inap yang melakukan pemeriksaan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Berdasarkan supranto (2006), sebelum digunakan sebagai alat pengumpulan data, penting untuk menjamin bahwa data yang diperoleh dari responden mencerminkan informasi yang handal dan shahih maka kuesioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas (Novita Kumalasari, 2009).

#### a. reliabilitas

Kuesioner dinyatakan Reliable jika nilai cronbach's alpha lebih dari atau sama dengan 0,7. Uji coba reliabilitas dari 10 orang responden dengan 14 pertanyaan didapatkan  $r_{hitung}$  lebih besar dari cronbach's alpha yaitu  $0,992 > 0,7$  dan pada kuesioner kepentingan  $0,881 > 0,7$ . Sehingga kuesioner yang digunakan dinyatakan reliabel atau reliabilitas.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,992	14

Tabel 3.2 Reliabilitas kuesioner kepuasan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,881	14

Tabel 3.3 Relibilitas kuesioner kepentingan

## b. validitas

Kuesioner dinyatakan valid jika nilai  $r$  hitung lebih dari nilai  $r$  tabel. Nilai  $r$  tabel yaitu 0,632. Uji coba validitas dari 10 orang responden dengan 14 pertanyaan terdapat nilai  $r$  hitung lebih dari nilai  $r$  tabel, berikut tabel uji validitas dari kuesioner :

Pertanyaan	Nilai korelasi $r_{hitung}$		Nilai $r$ tabel ( $n=10$ , $\alpha =5\%$ )	Keterangan	Kesimpulan
	Kepuasan	Kepentingan			
P1	0,986	0,886	0,632	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
P2	0,758	0,880		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
P3	0,967	0,873		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
P4	0,988	0,874		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
P5	0,988	0,878		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
P6	0,986	0,871		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
P7	0,670	0,857		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
P8	0,967	0,886		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
P9	0,988	0,869		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
P10	0,988	0,874		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
P11	0,986	0,885		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
P12	0,988	0,857		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
P13	0,986	0,861		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
P14	0,922	0,855		$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Tabel 3.4 Validitas Data

Dari tabel diatas nilai  $r$  hitung lebih dari nilai  $r$  tabel ( $r_{hitung} > 0,632$ ), maka kuesioner kepuasan dan kepentingan ini dinyatakan valid.

## 2. Pengumpulan Data Lapangan

### a. Pengumpulan Data Kepustakaan

Pengumpulan data kepustakaan bertujuan untuk memperoleh data-data mengenai teori maupun konsep-konsep yang berhubungan dengan penelitian dengan membaca jurnal, artikel-artikel berasal dari internet.

### b. Pengumpulan Data Lapangan

Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan angket berupa kuesioner kepada pasien rawat inap yang melakukan pemeriksaan di Instalasi radiologi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad. Skala likert digunakan untuk mengukur indeks kepuasan dan indeks kepentingan digunakan pada penelitian ini, dimana masing-masing pertanyaan berisikan 5 kategori pilihan penilaian, yaitu kategori 1) tidak puas, 2) kurang puas, 3) cukup puas, 4) puas, 5) sangat puas. Sedangkan untuk skala tingkat kepentingan sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan berisikan 5 kategori pilihan penilaian, yaitu kategori 1) tidak penting, 2) kurang penting, 3) cukup penting, 4) puas, 5) sangat penting.

## 4. Pengumpulan Data

Setelah semua data yang dibutuhkan terkumpul untuk dilakukan dengan tahap selanjutnya yaitu pencatatan dan pengoreksian ulang hasil pengambilan data, dan melakukan pengolahan dan analisis data.

## 5. Pengolahan Data

Data mentah yang telah dikumpulkan belum dapat memberikan informasi yang diinginkan, maka data tersebut perlu dikelola agar menghasilkan informasi yang berguna berkaitan dengan tujuan penelitian. Data yang diperoleh dalam penelitian kemudian diolah dan dianalisis menggunakan komputer, dalam pengolahan data-data penelitian dilakukan langkah-langkah berikut :

### a. Penyunting/ *Editing*

*Editing* dilakukan untuk meneliti kembali setiap daftar pertanyaan yang telah diisi. *Editing* meliputi kelengkapam pengisian, kesalahan pengisian, dan konsistensi dari setiap jawaban.

### b. Membuat lembaran kode atau *coding*

*Coding* dilakukan untuk mengklarifikasikan jawaban dari para responden ledalam kategori-kategori dengan menggunakan kode pada setiap jawaban responden.

### c. *entry*

*entry* yaitu data yang telah dikode tersebut kemudian dimasukkan kedalam program komputer untuk selanjutnya akan diolah.

## 6. Teknik Analisa Data

Dalam tahap ini teknik pengolahan data kuesioner diolah menggunakan bantuan komputer yaitu SPSS untuk uji reliabilitas dan validitas. Sebelum kuesioner digunakan untuk pengambilan data yang sebenarnya di dalam penelitian, terlebih dahulu uji validitas dan



realibilitasnya. Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dipercaya sebagai alat pengumpul data dan mengarah pada tingkat keterandalan sesuatu.

Pada penelitian ini data dari hasil responden diolah dan dianalisa menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), CSI merupakan indek untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur.

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Keterangan :

T = Nilai Total Dari CSI

5 = Nilai Maksimum Pada Skala Pengukuran

Y = Nilai Total Dari Kolom Harapan

Hasil tersebut dapat di interpresentasikan dengan persentasi sebagai berikut :

No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
1.	81%-100%	Sangat Puas
2.	66%-80.99%	Puas
3.	51%-65.99%	Cukup Puas
4.	35%-50.99%	Kurang Puas
5.	0%-34.99%	Tidak Puas

Tabel 3.5 Kriteria Tingkat Kepuasan

Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan.

Data yang sudah terkumpulkan dan dianalisa, analisa data dilakukan dengan mempresentasikan hasil yang diperoleh dengan cara :

$$P = \frac{\Sigma A}{\Sigma B} \times 100\%$$

Keterangan :

P = prosentase

$\Sigma A$  = skor yang diperoleh

$\Sigma B$  = skor maksimum

Hasil tersebut dapat di interpresentasikan dengan prosentase sebagai berikut :

1. Sangat Puas = 76%-100%
2. Puas = 51%-75%
3. Tidak Puas = 26%-50%
4. Sangat Tidak Puas = 0%-25%

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

Dalam bab ini akan dibahas mengenai hasil penelitian yaitu tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau data pada penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang disebar kepada 81 responden yang dijadikan sampel yaitu pasien rawat inap yang telah melakukan pemeriksaan radiologi.

Dari lembaran kuesioner kepuasan yang disebar kepada responden maka dapat diperoleh hasil perhitungan nilai rata-rata dari masing-masing pertanyaan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 1

	Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak puas	3 3,7%
	Kurang Puas	1 1,2%
	Cukup Puas	13 16%
	Puas	53 65,4%
	Sangat Puas	11 13,6%
Total	81	100%

Berdasarkan Tabel 4.1. diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 1 (bagaimana pendapat saudara mengenai prosedur penerimaan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau), 3 responden (3,7%) merasa tidak puas, 1 responden (1,2%) merasa kurang puas, 13 responden (16%) merasa cukup puas, 53 responden

(65,4%) merasa puas dan 11 responden (13,6%) merasa sangat puas atas pertanyaan 1.

Tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 2

		Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak Puas	-	-
	Kurang Puas	6	7,4%
	Cukup Puas	16	19,8%
	Puas	45	55,6%
	Sangat Puas	15	17,3
Total		81	100%

Berdasarkan Tabel 4.2 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 2 (bagaimana pendapat saudara mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau), 6 responden (7,4%) merasa kurang puas, 16 responden (19,8%) merasa cukup puas, 45 responden (55,6%) merasa puas dan 15 responden (17,3 %) merasa sangat puas atas pertanyaan 2.

Tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 3

		Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak Puas	-	-
	Kurang Puas	10	12,3%
	Cukup Puas	20	24,7%
	Puas	42	51,9%
	Sangat Puas	9	11,1%
Total		81	100%

Berdasarkan Tabel 4.3 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 3 (bagaimana pendapat saudara mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang ditetapkan),

10 responden (12,3%) merasa kurang puas, 20 responden (24,7%) merasa cukup puas, 42 responden (51,9%) merasa puas dan 9 responden (11,1%) merasa sangat puas atas pertanyaan 3.

Tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 4

		Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak puas	3	3,7%
	Kurang Puas	2	2,5%
	Cukup Puas	14	17,3%
	Puas	45	55,6%
	Sangat Puas	17	21%
Total		81	100%

Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 4 (bagaimana pendapat saudara mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas oleh petugas pada Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau), 3 responden (3,7%) merasa tidak puas, 2 responden (2,5%) merasa kurang puas, 14 responden (17,3%) merasa cukup puas, 45 responden (55,6%) merasa puas dan 17 responden (21%) merasa sangat puas atas pertanyaan 4.

Tabel 4.5 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 5

		Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak Puas	-	-
	Kurang Puas	2	2,5%
	Cukup Puas	22	27,2%
	Puas	52	64,2%
	Sangat Puas	5	6,2%
Total		81	100%

Berdasarkan Tabel 4.5 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 5 (bagaimana pendapat saudara mengenai kemampuan petugas radiologi untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan saudara contohnya ketidakpuasan waktu pemeriksaan yang dilakukan petugas), 2 responden (2,5%) merasa kurang puas, 22 responden (27,2%) merasa cukup puas, 52 responden (64,2%) merasa puas dan 5 responden (6,2%) merasa sangat puas atas pertanyaan 5.

Tabel 4.6 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 6

		Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak Puas	-	-
	Kurang Puas	6	7,4%
	Cukup Puas	14	17,3%
	Puas	50	61,7%
	Sangat Puas	11	13,6%
Total		81	100%

Berdasarkan Tabel 4.6 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 6 (bagaimana pendapat saudara mengenai kesigapan tenaga kesehatan pada saat saudara membutuh seperti kesulitan pada saat melakukan pemeriksaan), 6 responden (7,4%) merasa kurang puas, 14 responden (17,3%) merasa cukup puas, 50 responden (61,7%) merasa puas dan 11 responden (13,6%) merasa sangat puas atas pertanyaan 6.

Tabel 4.7 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 7

		Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak Puas	-	-
	Kurang Puas	1	1,2%
	Cukup Puas	17	21%
	Puas	51	63%
	Sangat Puas	12	14,8%
Total		81	100%

Berdasarkan Tabel 4.7 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 7 (bagaimana pendapat saudara mengenai pelayanan yang diberikan petugas radiologi terhadap pasien tanpa memandang status sosial), 1 responden (1,2%) merasa kurang puas, 17 responden (21%) merasa cukup puas, 50 responden (63%) merasa puas dan 12 responden (14,8%) merasa sangat puas atas pertanyaan 7.

Tabel 4.8 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 8

		Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak Puas	-	-
	Kurang Puas	4	4,9%
	Cukup Puas	15	18,5%
	Puas	45	55,6%
	Sangat Puas	17	21%
Total		81	100%

Berdasarkan Tabel 4.8 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 8 (bagaimana pendapat saudara mengenai informasi pelayanan yang diberikan petugas radiologi sebelum melakukan pemeriksaan radiologi), 4 responden (4,9%) merasa kurang puas, 15 responden

(18,5%) merasa cukup puas, 45 responden (55,6%) merasa puas dan 17 responden (21%) merasa sangat puas atas pertanyaan 8.

Tabel 4.9 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 9

		Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak Puas	-	-
	Kurang Puas	4	4,9%
	Cukup Puas	12	14,8%
	Puas	52	64%
	Sangat Puas	13	16%
Total		81	100%

Berdasarkan Tabel 4.9 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 9 (bagaimana pendapat saudara mengenai komunikasi petugas radiologi selama melakukan pemeriksaan yang diberikan kepada saudara), 4 responden (4,9%) merasa kurang puas, 12 responden (14,8%) merasa cukup puas, dan 52 responden (64%) merasa puas dan 13 responden (16%) merasa sangat puas atas pertanyaan 9.

Tabel 4.10 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 10

		Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak Puas	3	3,7%
	Kurang Puas	-	-
	Cukup Puas	22	27,2%
	Puas	42	51,9%
	Sangat Puas	14	17,3%
Total		81	100%

Berdasarkan Tabel 4.10 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 10 (bagaimana pendapat saudara mengenai keterampilan petugas radiologi dalam bekerja), 3 responden (3,7%) merasa tidak puas, 22 responden (27,2%) merasa cukup puas, 42 responden



(14%) merasa puas dan 14 responden (17,3%) merasa sangat puas atas pertanyaan 10.

Tabel 4.11 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 11

	Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak Puas	-
	Kurang Puas	3
	Cukup Puas	22
	Puas	42
	Sangat Puas	14
Total	81	100%

Berdasarkan Tabel 4.11 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 11 (bagaimana pendapat saudara mengenai kebersihan, kerapian, kenyamanan di ruangan Instalasi Radiologi), 3 responden (3,7%) merasa kurang puas, 22 responden (27,2%) merasa cukup puas, 42 responden (14%) merasa puas dan 14 responden (17,3%) merasa sangat puas atas pertanyaan 11.

Tabel 4.12 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 12

	Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak Puas	-
	Kurang Puas	-
	Cukup Puas	14
	Puas	51
	Sangat Puas	16
Total	81	100%

Berdasarkan Tabel 4.12 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 12 (bagaimana pendapat saudara mengenai ketersediaan fasilitas ruang ganti di Instalasi Radiologi), 14

responden (17,3%) merasa cukup puas, 51 responden (63%) merasa puas dan 16 responden (19,8%) merasa sangat puas atas pertanyaan 12.

Tabel 4.13 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 13

		Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak Puas	-	-
	Kurang Puas	1	1,2%
	Cukup Puas	18	22,2%
	Puas	47	58%
	Sangat Puas	15	18,5%
Total		81	100%

Berdasarkan Tabel 4.13 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 13 (bagaimana pendapat saudara mengenai fasilitas WC yang bersih dan nyaman di Instalasi Radiologi), 1 responden (1,2%) merasa kurang puas, 18 responden (22,2%) merasa cukup puas, 47 responden (58%) merasa puas dan 15 responden (18,5%) merasa sangat puas atas pertanyaan 13.

Tabel 4.14 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 14

		Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak Puas	-	-
	Kurang Puas	1	1,2%
	Cukup Puas	19	23,5%
	Puas	48	59,3%
	Sangat Puas	13	16%
Total		81	100%

Berdasarkan Tabel 4.14 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 14 (bagaimana pendapat saudara mengenai fasilitas ruang tunggu yang ada di Instalasi Radiologi), 1 responden (1,2%) merasa kurang puas, 19 responden (23,5%) merasa cukup puas, 48

responden (59,3%) merasa puas dan 13 responden (16%) merasa sangat puas atas pertanyaan 14.

Dari lembaran kuesioner kepentingan yang disebar kepada responden maka dapat diperoleh hasil perhitungan nilai rata-rata dari setiap pertanyaan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.15 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 1

		Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak Penting	-	-
	Kurang Penting	-	-
	Cukup Penting	1	1,2%
	Penting	39	48,1%
	Sangat Penting	41	50,6%
Total		81	100%

Berdasarkan Tabel 4.15 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 1 (bagaimana pendapat saudara mengenai prosedur penerimaan pasien), 1 responden (1,2%) merasa cukup penting, 39 responden (48,1%) merasa penting dan 41 responden (50,6%) merasa sangat penting atas pertanyaan 1.

Tabel 4.16 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 2

		Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak Penting	-	-
	Kurang Penting	-	-
	Cukup Penting	1	1,2%
	Penting	53	65,4%
	Sangat Penting	27	33,3%
Total		81	100%

Berdasarkan Tabel 4.16 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 2 (bagaimana pendapat saudara mengenai

pelayanan yang diberikan instalasi radiologi), 1 responden (1,2%) merasa cukup penting, 53 responden (65,4%) merasa penting dan 27 responden (33,3%) merasa sangat penting atas pertanyaan 2.

Tabel 4.17 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 3

	Jumlah Pasien	Persentase	
Akurasi	Tidak Penting	-	
	Kurang Penting	-	
	Cukup Penting	1	1,2%
	Penting	45	55,6%
	Sangat Penting	35	43,2%
Total	81	100%	

Berdasarkan Tabel 4.17 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 3 (bagaimana pendapat saudara mengenai ketepatan waktu), 1 responden (1,2%) merasa cukup penting, 45 responden (55,6%) merasa penting dan 35 responden (43,2%) merasa sangat penting atas pertanyaan 3.

Tabel 4.18 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 4

	Jumlah Pasien	Persentase	
Akurasi	Tidak Penting	-	
	Kurang Penting	-	
	Cukup Penting	3	3,7%
	Penting	40	49,4%
	Sangat Penting	38	46,9%
Total	81	100%	

Berdasarkan Tabel 4.18 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 4 (bagaimana pendapat saudara mengenai pelayanan yang diberikan petugas), 3 responden (3,7%) merasa cukup penting,

40 responden (49,4%) merasa penting dan 38 responden (46,9%) merasa sangat penting atas pertanyaan 4.

Tabel 4.19 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 5

		Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak Penting	-	-
	Kurang Penting	-	-
	Cukup Penting	3	3,7%
	Penting	44	54,3%
	Sangat Penting	34	42%
Total		81	100%

Berdasarkan Tabel 4.19 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 5 (bagaimana pendapat saudara mengenai kemampuan petugas radiologi untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan saudara contohnya ketidakpuasan waktu pemeriksaan yang dilakukan petugas), 3 responden (3,7%) merasa cukup penting, 44 responden (54,3%) merasa penting dan 34 responden (42%) merasa sangat penting atas pertanyaan 5.

Tabel 4.20 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 6

		Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak Penting	-	-
	Kurang Penting	3	3,7%
	Cukup Penting	9	11,1%
	Penting	41	50,6%
	Sangat Penting	28	34,6%
Total		81	100%

Berdasarkan Tabel 4.20 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 6 (bagaimana pendapat saudara mengenai kesiapan tenaga kesehatan), 3 responden (3,7%) merasa kurang penting, 9

responden (11,1%) cukup penting, 41 responden (50,6%) merasa penting dan 28 responden (34,6%) merasa sangat penting atas pertanyaan 6.

Tabel 4.21 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 7

		Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak Penting	-	-
	Kurang Penting	-	-
	Cukup Penting	3	3,7%
	Penting	40	49,4%
	Sangat Penting	38	46,9%
Total		81	100%

Berdasarkan Tabel 4.21 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 7 (bagaimana pendapat saudara mengenai pelayanan tanpa memandang status sosial), 3 responden (3,7%) merasa cukup penting, 40 responden (49,4%) merasa penting dan 38 responden (46,9%) merasa sangat penting atas pertanyaan 7.

Tabel 4.22 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 8

		Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak Penting	-	-
	Kurang Penting	-	-
	Cukup Penting	2	2,5%
	Penting	49	60,5%
	Sangat Penting	30	37%
Total		81	100%

Berdasarkan Tabel 4.22 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 8 (bagaimana pendapat saudara mengenai informasi pelayanan sebelum melakukan pemeriksaan), 2 responden (2,5%) merasa cukup penting, 49 responden (60,5%) merasa penting dan 30 responden (37%) merasa sangat penting atas pertanyaan 8.

Tabel 4.23 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 9

		Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak Penting	-	-
	Kurang Penting	3	3,7%
	Cukup Penting	5	6,2%
	Penting	48	59,3%
	Sangat Penting	25	30,9%
Total		81	100%

Berdasarkan Tabel 4.23 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 9 (bagaimana pendapat saudara mengenai komunikasi petugas yang diberikan), 3 responden (3,7%) merasa kurang penting, 5 responden (6,2%) merasa cukup penting, 48 responden (59,3%) merasa penting dan 25 responden (30,9%) merasa sangat penting atas pertanyaan 9.

Tabel 4.24 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 10

		Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak Penting	-	-
	Kurang Penting	4	4,9%
	Cukup Penting	20	24,7%
	Penting	34	42%
	Sangat Penting	23	28,4%
Total		81	100%

Berdasarkan Tabel 4.24 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 10 (bagaimana pendapat saudara mengenai keterampilan petugas), 4 responden (4,9%) merasa kurang penting, 20 responden (24,7%) merasa cukup penting, 34 responden (42%) merasa penting dan 23 responden (28,4%) merasa sangat penting atas pertanyaan 10.

Tabel 4.25 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 11

		Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak Penting	-	-
	Kurang Penting	1	1,2%
	Cukup Penting	19	23,5%
	Penting	38	46,9%
	Sangat Penting	23	28,4%
Total		81	100%

Berdasarkan Tabel 4.25 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 11 (bagaimana pendapat saudara mengenai kebersihan, kerapian, kenyamanan diruangan radiologi), 1 responden (1,2%) merasa kurang penting, 19 responden (23,5%) merasa cukup penting, 38 responden (46,9%) merasa penting dan 23 responden (28,4%) merasa sangat penting atas pertanyaan 11.

Tabel 4.26 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 12

		Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak Penting	-	-
	Kurang Penting	-	-
	Cukup Penting	25	30,9%
	Penting	41	50,6%
	Sangat Penting	15	18,5%
Total		81	100%

Berdasarkan Tabel 4.2 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 12 (bagaimana pendapat saudara mengenai ketersediaan fasilitas ruang ganti), 25 responden (30,9%) merasa cukup penting, 41 responden (50,6%) merasa penting dan 15 responden (18,5%) merasa sangat penting atas pertanyaan 12.



Tabel 4.27 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 13

		Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak Penting	-	-
	Kurang Penting	-	-
	Cukup Penting	31	38,3%
	Penting	33	40,7%
	Sangat Penting	17	21%
Total		81	100%

Berdasarkan Tabel 4.27 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 13 (bagaimana pendapat saudara mengenai fasilitas WC yang bersih dan nyaman), 31 responden (38,3%) merasa cukup penting, 41 responden (40,7%) merasa penting dan 17 responden (21%) merasa sangat penting atas pertanyaan 13.

Tabel 4.28 karakteristik responden berdasarkan pertanyaan 14

		Jumlah Pasien	Persentase
Akurasi	Tidak Penting	-	-
	Kurang Penting	-	-
	Cukup Penting	32	39,5%
	Penting	40	40,9%
	Sangat Penting	9	11,1%
Total		81	100%

Berdasarkan Tabel 4.28 diketahui dari 81 responden pasien rawat inap yang diteliti dari jawaban pertanyaan 14 (bagaimana pendapat saudara mengenai fasilitas ruang tunggu yang ada di Instalasi Radiologi) 32 responden (39,5%) merasa cukup penting, 40 responden (40,9%) merasa penting dan 9 responden (11,1%) merasa sangat penting atas pertanyaan 14.

Kemudian untuk perhitungan secara manual dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dapat dilihat pada tabel 4.29.

Pertanyaan	Total	Average
X1	311	3,84
X2	310	3,83
X3	293	3,62
X4	314	3,88
X5	303	3,74
X6	309	3,81
X7	317	3,91
X8	318	3,93
X9	317	3,91
X10	307	3,79
X11	321	3,96
X12	326	4,02
X13	319	3,94
X14	316	3,90

Tabel 4.29 tabel kepuasan/ kinerja

Pertanyaan	Total	Average
Y1	364	4,49
Y2	350	4,32
Y3	358	4,42
Y4	359	4,43
Y5	355	4,38
Y6	337	4,16
Y7	348	4,30
Y8	352	4,35
Y9	338	4,17
Y10	319	3,94
Y11	326	4,02
Y12	314	3,88
Y13	310	3,83
Y14	301	3,72

Tabel 4.30 tabel kepentingan

Untuk perhitungan manual dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk jumlah rata-rata tingkat kepentingan dengan jumlah rata-rata tabel kepuasan bisa dilihat pada tabel 4.31.

Pertanyaan	(I)	(P)	(IxP)
X1	4,49	3,84	17,24
X2	4,32	3,83	16,53
X3	4,42	3,62	15,99
X4	4,43	3,88	17,17
X5	4,38	3,74	16,38
X6	4,16	3,81	15,87
X7	4,30	3,91	16,83
X8	4,35	3,93	17,08
X9	4,17	3,91	16,32
X10	3,94	3,79	14,93
X11	4,02	3,96	15,93
X12	3,88	4,02	15,62
X13	3,83	3,94	15,08
X14	3,72	3,90	14,51
Total	58,41		225,49

Tabel 4.31 Tabel *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\% = \frac{225,49}{5 (58,41)} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{225,49}{292,05} \times 100\%$$

$$CSI = 77 \times 100 \%$$

$$CSI = 77 \%$$

Melalui perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) tersebut menunjukkan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau terhadap mutu pelayanan yang diberikan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sebesar 77%.

No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
1.	81%-100%	Sangat Puas
2.	66%-80.99%	Puas
3.	51%-65.99%	Cukup Puas
4.	35%-50.99%	Kurang Puas
5.	0%-34.99%	Tidak Puas

Tabel 4.32 kriteria tingkat kepuasan pasien

Berdasarkan tabel 4.32 kriteria tingkat kepuasan dan melalui perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapatkan hasil sebesar 77%. Nilai ini terletak pada rentang 66%-80,99% yang menunjukkan bahwa indeks tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau pada kriteria puas.

Data penelitian berdasarkan indikator 5 dimensi mutu pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Sub variabel		Persentase
Kehandalan	X1	65,4%
	X2	55,6%
	X3	51,9%
	X4	55,6%
<b>Rata-Rata</b>		<b>57,1%</b>
Daya Tanggap	X5	64,2%
	<b>Rata-Rata</b>	<b>64,2%</b>
Kepedulian	X6	61,7%
	X7	63%
<b>Rata-Rata</b>		<b>62,3%</b>
Jaminan	X8	55,6%
	X9	64,2%
<b>Rata-Rata</b>		<b>59,9%</b>
Bukti Fisik	X10	51,9%
	X11	64,2%
	X12	63%
	X13	58%
	X14	59,3%
<b>Rata-Rata</b>		<b>59,2%</b>

Tabel 4.33 Data Tingkat Kepuasan Pasien

Maka, kriteria untuk tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sebagai berikut :

Sub variabel	Persentase	Interpretasi
Kehandalan	57,1%	Puas
Daya tanggap	64,2%	Puas
Kepedulian	62,3%	Puas
Jaminan	59,9%	Puas
Bukti fisik	59,2%	Puas
Total	60,5%	Puas

Tabel 4.34 Hasil Interpretasi Skor

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari responden pasien rawat inap yang diteliti menunjukkan dimensi kehandalan (57,1%) merasa puas, dimensi daya tanggap (64,2%) merasa puas, dimensi kepedulian (62,3%) merasa puas, dimensi jaminan (59,9%) merasa puas, dimensi bukti fisik (59,2%) merasa puas.

Hasil tersebut dapat di interpresentasikan dengan prosentase sebagai berikut :

1. Sangat Puas = 76%-100%
2. Puas = 51%-75%
3. Tidak Puas = 26%-50%
4. Sangat Tidak Puas = 0%-25%

Dilihat dari hasil interpretasi diatas bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau di interpretasikan puas. Dari indikator 5 dimensi mutu pelayanan persentase yang paling tinggi yaitu pada dimensi daya tanggap (*Responsivness*) sebesar 64,2%.

## **B. Pembahasan**

Hasil kuesioner yang diperoleh di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dengan menyebarkan kuesioner kepada 81 responden. Dari komposisi responden diharapkan mewakili secara keseluruhan sampel yang diambil sehingga memudahkan dalam mengolah data dan menghasilkan suatu penelitian yang akurat, sebagai berikut:

Tabel 4.35 Rekapitulasi Hasil Penelitian dari kuesioner kepuasan

No	Pertanyaan	TP	KP	CP	P	SP
<b>Reliability (kehandalan)</b>						
1.	Bagaimana pendapat saudara mengenai prosedur penerimaan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad ?	3,7%	1,2%	16%	65,4%	13,6%
2.	Bagaimana pendapat saudara mengenai pelayanan yang diberikan Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad ?	-	7,4%	19,8%	55,6%	17,3%
3	Bagaimana pendapat saudara mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?	-	12,3%	24,7%	51,9%	11,1%
4.	Bagaimana pendapat saudara mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas pada Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad ?	3,7%	2,5%	17,3%	55,6%	21%
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>						
5.	Bagaimana pendapat saudara mengenai kemampuan petugas radiologi untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan saudara ? contohnya ketidaktepatan waktu pemeriksaan yang dilakukan petugas.	-	2,5%	27,2%	64,2%	6,2%
<b>Emphaty (Kepedulian)</b>						

6.	Bagaimana pendapat saudara mengenai kesiapan tenaga kesehatan pada saat saudara membutuhkan ? Seperti kesulitan pada saat melakukan pemeriksaan.	-	7,4%	17,3%	61,7%	16,6%
7.	Bagaimana pendapat saudara mengenai pelayanan yang diberikan petugas radiologi terhadap pasien tanpa memandang status sosial ?	-	1,2%	21%	63%	14,8%
<i>Assurance (Jaminan)</i>						
8.	Bagaimana pendapat saudara mengenai informasi pelayanan yang diberikan petugas radiologi sebelum melakukan pemeriksaan radiologi ?	-	4,9%	18,5%	55,6%	21%
9.	Bagaimana pendapat saudara mengenai komunikasi petugas radiologi selama melakukan pemeriksaan yang diberikan kepada saudara ?	-	4,9%	14,8%	64,2%	16%
<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>						
10.	Bagaimana pendapat saudara mengenai keterampilan petugas radiologi dalam bekerja ?	3,7%	-	27,2%	51,9%	17,3%
11.	Bagaimana pendapat saudara mengenai kebersihan, kerapian, kenyamanan di ruangan instalasi radiologi ?	-	4,9%	12,3%	64,2%	18,5%



12.	Bagaimana pendapat saudara mengenai ketersediaan fasilitas ruang ganti di instalasi radiologi ?	-	-	17,3%	63%	19,8%
13.	Bagaimana pendapat saudara mengenai fasilitas WC yang bersih dan nyaman di instalasi radiologi ?	-	1,2%	22,2%	58%	18,5%
14.	Bagaimana pendapat saudara mengenai fasilitas ruang tunggu yang ada di instalasi radiologi ?	-	1,2%	23,5%	59,3%	16%

Berdasarkan Tabel 4.35 diketahui bahwa pertanyaan 1 (prosedur penerimaan pasien di instalasi radiologi) tidak puas mendapatkan persentasi 3,7%, kurang puas mendapatkan persentasi 1,2%, cukup puas mendapatkan persentasi 16%, puas mendapatkan persentasi 65%, sangat puas mendapatkan persentasi 13,6%. Pertanyaan 2 (pelayanan yang diberikan instalasi radiologi) kurang puas mendapatkan persentasi 7,4% %, cukup puas mendapatkan persentasi 19,8%, puas mendapatkan persentasi 55,6%, dan sangat puas mendapatkan persentasi 17,3%. Pertanyaan 3 (mengenai ketepatan waktu dalam pelayananyang diberikan) kurang puas mendapatkan persentasi 12,3%, cukup puas mendapatkan persentasi 24,7%, puas mendapatkan persentasi 51,9%, sangan puas mendapatkan persentasi 11,1%.

Pertanyaan 4 (mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas pada Instalasi Radiologi) tidak puas mendapatkan persentasi 3,7%, kurang puas mendapatkan persentasi 2,5%, cukup puas mendapatkan persentasi 17,3%, puas mendapatkan persentasi 55,6% dan sangat puas mendapatkan persentasi 21%. Pertanyaan 5 (mengenai kemampuan petugas radiologi untuk cepat

tanggap menyelesaikan keluhan) kurang puas mendapatkan persentasi 2,5%, cukup puas mendapatkan persentasi 27,2%, puas mendapatkan persentasi 64,2% dan sangat puas mendapatkan persentasi 6,2%.

Pertanyaan 6 (mengenai kesigapan petugas radiologi) kurang puas mendapatkan persentasi 7,4%, cukup puas mendapatkan persentasi 17,3%, puas mendapatkan persentasi 61,7% dan sangat puas mendapatkan persentasi 16,6%. Pertanyaan 7 (mengenai pelayanan yang diberikan petugas radiologi tanpa memandang status sosial) tidak puas mendapat persentasi 1,2%, cukup puas mendapatkan persentasi 21%, puas mendapatkan persentasi 63% dan sangat puas mendapatkan persentasi 14,8%.

Pertanyaan 8 (mengenai informasi yang diberikan petugas radiologi sebelum melakukan pemeriksaan) kurang puas mendapat persentasi 4,9%, cukup puas mendapatkan persentasi 18,5%, puas mendapatkan persentasi 55,6% dan sangat puas mendapatkan persentasi 21%. Pertanyaan 9 (mengenai komunikasi petugas selama melakukan pemeriksaan) kurang puas mendapatkan persentasi 4,9%, cukup puas mendapatkan persentasi 14,8%, puas mendapatkan persentasi 64,2% dan sangat puas mendapatkan persentasi 16%.

Pertanyaan 10 (mengenai keterampilan petugas) tidak puas mendapatkan persentasi 3,7%, cukup puas mendapatkan persentasi 27,2%, puas mendapatkan persentasi 51,9% dan sangat puas mendapatkan persentasi 17,3%. Pertanyaan 11 (mengenai kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan instalasi radiologi) kurang puas mendapatkan persentasi 4,9%, cukup

puas mendapatkan persentasi 12,3%, puas mendapatkan persentasi 64,2% dan sangat puas mendapatkan persentasi 18,5%.

Pertanyaan 12 (mengenai tersedianya fasilitas ruang ganti) cukup puas mendapatkan persentasi 17,3%, puas mendapatkan persentasi 63%, dan sangat puas mendapat persentasi 19,8%. Pertanyaan 13 (mengenai fasilitas WC yang bersih dan nyaman) kurang puas mendapatkan persentasi 1,2%, cukup puas mendapatkan persentasi 22,2%, puas mendapatkan persentasi 58% dan sangat puas mendapatkan persentasi 18,5%. Pertanyaan 14 (mengenai fasilitas ruang tunggu) kurang puas mendapatkan persentasi 1,2%, cukup puas mendapatkan persentasi 23,5% dan puas mendapatkan persentasi 59,3% sedangkan sangat puas mendapatkan persentasi 16%.

Berdasarkan uraian diatas persentasi jawaban tidak puas adalah pertanyaan 1 yaitu mengenai prosedur penerimaan pasien mendapatkan persentasi 3,7%, pertanyaan 4 yaitu mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas mendapatkan persentasi 3,7%, dan pertanyaan 10 yaitu mengenai keterampilan petugas mendapatkan persentasi 3,7%. Jawaban kurang puas yang paling tinggi adalah pertanyaan 3 yaitu ketepatan waktu dalam pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang ditetapkan (12,3%). Jawaban cukup puas yang paling tinggi adalah pertanyaan 5 dan 10 yaitu mengenai kemampuan petugas radiologi (27,2%) dan mengenai keterampilan petugas (27,2%).

Persentase jawaban puas yang paling tinggi adalah pertanyaan 1 yaitu mengenai prosedur penerimaan pasien (65,4%). Jawaban sangat puas paling tinggi adalah pertanyaan 4 dan pertanyaan 8 yaitu mengenai pelayanan yang

diberikan petugas di instalasi radiologi (21%) dan mengenai informasi pelayanan yang diberikan petugas (21%).

Tabel 4.36 Rekaputasi Hasil Penelitian dari kuesioner kepentingan

No	Pertanyaan	TP	KP	CP	P	SP
<b>Reliability (kehandalan)</b>						
1.	Bagaimana pendapat saudara mengenai prosedur penerimaan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad ?	-	-	1,2%	48,1%	50,6%
2.	Bagaimana pendapat saudara mengenai pelayanan yang diberikan Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad ?	-	-	1,2%	65,4%	33,3%
3	Bagaimana pendapat saudara mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?	-	-	1,2%%	55,6%	43,2%
4.	Bagaimana pendapat saudara mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas pada Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad ?	-	-	3,7%	49,4%	46,9%
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>						
5.	Bagaimana pendapat saudara mengenai kemampuan petugas radiologi untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan saudara ? contohnya ketidaktepatan waktu pemeriksaan yang dilakukan petugas.	-	-	3,7%	54,3%	42%
<b>Emphaty (Kepedulian)</b>						

6.	Bagaimana pendapat saudara mengenai kesiapan tenaga kesehatan pada saat saudara membutuhkan ? Seperti kesulitan pada saat melakukan pemeriksaan.	-	3,7%	11,1%	50,6%	34,6%
7.	Bagaimana pendapat saudara mengenai pelayanan yang diberikan petugas radiologi terhadap pasien tanpa memandang status sosial ?	-	-	8,6%	53,1%	38,3%
<i>Assurance (Jaminan)</i>						
8.	Bagaimana pendapat saudara mengenai informasi pelayanan yang diberikan petugas radiologi sebelum melakukan pemeriksaan radiologi ?	-	-	2,5%	60,5%	37%
9.	Bagaimana pendapat saudara mengenai komunikasi petugas radiologi selama melakukan pemeriksaan yang diberikan kepada saudara ?	-	3,7%	6,2%	59,3%	30,9%
<i>Tangibles (Bukti Fisik)</i>						
10.	Bagaimana pendapat saudara mengenai keterampilan petugas radiologi dalam bekerja ?	-	4,9%	24,7%	42%	28,4%
11.	Bagaimana pendapat saudara mengenai kebersihan, kerapian, kenyamanan di ruangan instalasi radiologi ?	-	1,2%	23,5%	46,9%	28,4%
12.	Bagaimana pendapat saudara mengenai ketersediaan fasilitas ruang ganti di instalasi radiologi ?	-	-	30,9%	50,6%	18,5%
13.	Bagaimana pendapat saudara					

	mengenai fasilitas WC yang bersih dan nyaman di instalasi radiologi ?	-	-	38,3%	40,7%	21%
14.	Bagaimana pendapat saudara mengenai fasilitas ruang tunggu yang ada di instalasi radiologi ?	-	-	39,5%	49,4%	11,1%

Berdasarkan Tabel 4.36 diketahui bahwa pertanyaan 1 (prosedur penerimaan pasien di instalasi radiologi) cukup penting mendapatkan persentasi 1,2%, penting mendapatkan persentasi 48,1%, sangat penting mendapatkan persentasi 50,6%. Pertanyaan 2 (pelayanan yang diberikan instalasi radiologi), cukup penting mendapatkan persentasi 1,2%, penting mendapatkan persentasi 65,4%, dan sangat penting mendapatkan persentasi 33,3%. Pertanyaan 3 (mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan yang diberikan) cukup penting mendapatkan persentasi 1,2%, penting mendapatkan persentasi 55,6%, sangat penting mendapatkan persentasi 43,2%.

Pertanyaan 4 (mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas pada Instalasi Radiologi) cukup penting mendapatkan persentasi 3,7%, penting mendapatkan persentasi 49,4% dan sangat penting mendapatkan persentasi 46,9%. Pertanyaan 5 (mengenai kemampuan petugas radiologi untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan) cukup penting mendapatkan persentasi 3,7%, penting mendapatkan persentasi 54,3% dan sangat penting mendapatkan persentasi 42%.

Pertanyaan 6 (mengenai kesigapan petugas radiologi) kurang penting mendapatkan persentasi 3,7%, cukup penting mendapatkan persentasi 11,1%,

penting mendapatkan persentasi 50,6% dan sangat penting mendapatkan persentasi 34,6%. Pertanyaan 7 (mengenai pelayanan yang diberikan petugas radiologi tanpa memandang status sosial) cukup penting mendapatkan persentasi 8,6%, penting mendapatkan persentasi 53,1% dan sangat penting mendapatkan persentasi 38,3%.

Pertanyaan 8 (mengenai informasi yang diberikan petugas radiologi sebelum melakukan pemeriksaan) cukup penting mendapatkan persentasi 2,5%, penting mendapatkan persentasi 60,5% dan sangat penting mendapatkan persentasi 37%. Pertanyaan 9 (mengenai komunikasi petugas selama melakukan pemeriksaan) kurang penting mendapatkan persentasi 3,7%, cukup penting mendapatkan persentasi 6,2%, penting mendapatkan persentasi 59,3% dan sangat penting mendapatkan persentasi 30,9%.

Pertanyaan 10 (mengenai keterampilan petugas) kurang penting mendapatkan persentasi 4,9%, cukup penting mendapatkan persentasi 24,7%, penting mendapatkan persentasi 42% dan sangat penting mendapatkan persentasi 28,4%. Pertanyaan 11 (mengenai kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan instalasi radiologi) kurang penting mendapatkan persentasi 1,2%, cukup penting mendapatkan persentasi 23,5%, penting mendapatkan persentasi 46,9% dan sangat penting mendapatkan persentasi 28,4%.

Pertanyaan 12 (mengenai tersedianya fasilitas ruang ganti) cukup penting mendapatkan persentasi 30,9%, penting mendapatkan persentasi 50,6%, dan sangat penting mendapat persentasi 18,5%. Pertanyaan 13

(mengenai fasilitas WC yang bersih dan nyaman, cukup penting mendapatkan persentasi 38,3%, penting mendapatkan persentasi 40,7% dan sangat penting mendapatkan persentasi 21%. Pertanyaan 14 (mengenai fasilitas ruang tunggu) cukup penting mendapatkan persentasi 39,5% dan penting mendapatkan persentasi 49,4% sedangkan sangat penting mendapatkan persentasi 11,1%.

Berdasarkan uraian diatas persentasi jawaban kurang penting yang paling tinggi adalah pertanyaan 10 yaitu mengenai keterampilan petugas radiologi dalam bekerja mendapatkan persentasi 4,9%. Jawaban cukup penting yang paling tinggi adalah pertanyaan 14 yaitu mengenai fasilitas ruang tunggu mendapat persentasi 39,5%.

Persentase jawaban penting yang paling tinggi adalah pertanyaan 2 yaitu mengenai prosedur pelayanan yang diberikan instalasi radiologi (65,4%). Jawaban sangat penting paling tinggi adalah pertanyaan 1 yaitu mengenai prosedur penerimaan pasien mendapat persentasi 50,6%.



Pertanyaan	Total	Average
X1	311	3,84
X2	310	3,83
X3	293	3,62
X4	314	3,88
X5	303	3,74
X6	309	3,81
X7	317	3,91
X8	318	3,93
X9	317	3,91
X10	307	3,79
X11	321	3,96
X12	326	4,02
X13	319	3,94
X14	316	3,90

Tabel 4.37 tabel kepuasan/ kinerja

Pertanyaan	Total	Average
Y1	364	4,49
Y2	350	4,32
Y3	358	4,42
Y4	359	4,43
Y5	355	4,38
Y6	337	4,16
Y7	348	4,30
Y8	352	4,35
Y9	338	4,17
Y10	319	3,94
Y11	326	4,02
Y12	314	3,88
Y13	310	3,83
Y14	301	3,72

Tabel 4.38 tabel kepentingan

Pertanyaan	(I)	(P)	(IxP)
X1	4,49	3,84	17,24
X2	4,32	3,83	16,53
X3	4,42	3,62	15,99
X4	4,43	3,88	17,17
X5	4,38	3,74	16,38
X6	4,16	3,81	15,87
X7	4,30	3,91	16,83
X8	4,35	3,93	17,08
X9	4,17	3,91	16,32
X10	3,94	3,79	14,93
X11	4,02	3,96	15,93
X12	3,88	4,02	15,62
X13	3,83	3,94	15,08
X14	3,72	3,90	14,51
Total	58,41		225,49

Tabel 4.39 Tabel *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\% = \frac{225,49}{5 (58,41)} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{225,49}{292,05} \times 100\%$$

$$CSI = 77 \times 100 \%$$

$$CSI = 77 \%$$

Melalui perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) tersebut menunjukkan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau terhadap mutu pelayanan yang diberikan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sebesar 77%.

No	Nilai CSI (%)	Keterangan (CSI)
1.	81%-100%	Sangat Puas
2.	66%-80.99%	Puas
3.	51%-65.99%	Cukup Puas
4.	35%-50.99%	Kurang Puas
5.	0%-34.99%	Tidak Puas

Tabel 4.40 Kriteria Tingkat Kepuasan

Berdasarkan tabel 4.40 kriteria tingkat kepuasan dan melalui perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) maka peneliti menerima dugaan  $H_a$  bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau didapatkan hasil sebesar 77%. Nilai ini terletak pada rentang 66%-80,99% yang menunjukkan bahwa indeks tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau pada kriteria puas.

Data penelitian berdasarkan indikator 5 dimensi mutu pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Maka, kriteria untuk tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sebagai berikut :

Sub variabel	Persentase	Interpretasi
Kehandalan	57,1%	Puas
Daya tanggap	64,2%	Puas
Kepedulian	62,3%	Puas
Jaminan	59,9%	Puas
Bukti fisik	59,2%	Puas
Total	60,5%	Puas

Tabel 4.34 Hasil Interpretasi Skor

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari responden pasien rawat inap yang diteliti menunjukkan dimensi kehandalan (57,1%) merasa puas, dimensi daya tanggap (64,2%) merasa puas, dimensi kepedulian (62,3%) merasa puas, dimensi jaminan (59,9%) merasa puas, dimensi bukti fisik (59,2%) merasa puas.

Hasil tersebut dapat diinterpretasikan dengan prosentase sebagai berikut :

1. Sangat Puas = 76%-100%
2. Puas = 51%-75%
3. Tidak Puas = 26%-50%
4. Sangat Tidak Puas = 0%-25%

Dilihat dari hasil interpretasi diatas bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau diinterpretasikan puas. Dari indikator 5 dimensi mutu pelayanan persentase yang paling tinggi yaitu pada dimensi daya tanggap (*Responsivness*) sebesar 64,2%. Sedangkan indikator dimensi mutu pelayanan persentase yang paling rendah yaitu pada dimensi kehandalan (*Reliability*) sebesar 57,1%.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau terhadap mutu pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sebesar 77% sehingga tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Provinsi Riau kriteria puas.
2. Dari semua skor masing-masing tanggapan responden tentang analisa tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau menunjukkan indikator dimensi mutu pelayanan kehandalan (57,1%) merasa puas, dimensi daya tanggap (64,2%) merasa puas, dimensi kepedulian (62,3%) merasa puas, dimensi jaminan (59,9%) merasa puas, dan dimensi bukti fisik (59,2%) merasa puas. Dari indikator dimensi mutu pelayanan yang paling tinggi yaitu dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) sebesar 64,2%. Sedangkan indikator dimensi mutu pelayanan persentase yang paling rendah yaitu pada dimensi kehandalan (*Reliability*) sebesar 57,1%.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau disarankan sebagai berikut:

1. Disarankan kepada semua petugas di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau untuk tetap mempertahankan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.
2. Semua petugas di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau diharapkan tetap melakukan evaluasi terhadap mutu pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggriani, S. Dkk. 2017. Kepuasan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Mellitus. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. 19(1).
- Dewi, P.K. 2015. Analisis Alur Proses Penerimaan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit “X” Tahun 2015 dengan Pendekatan *Lean Hospital*. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 2(1).
- Emilia, S, Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Sindang Jawa Kabupaten Cirebon, Jakarta : 2016.
- Hasmawati, Najmi, dkk. 2018. Analisa Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. *Jurnal Administrasi Negara*, 3(24).
- Hatma, R. Dkk. 2015. Mutu Pelayanan Radiologi Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar, 21(2).
- Ilmi, F. 2017. Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Buring Farma. Malang. Akademi Farmasi Putra Indonesia.
- Isnindar, Dkk. 2013. Analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan penyakit dalam terhadap pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit periode desember 2011-februari 2012, 3(4).
- Kumalasari, N. 2009. Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Bangsal Mawar I RSUD DR. Moewardi Surakarta. Surakarta. Universitas Sebelas Maret.
- Marzaweny, D. Dkk. 2012. Analisa Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. 10(3)
- Meilasari, W, dkk. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Dewasa Pada Pelayanan Radiografi Panoramik Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha. *Jurnal Padjadjaran J Dent Res Student*, 2(2), 87-94.
- Mulyo, W, Dkk. 2018. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika upgris*, 4(1), 2460-4801/2447-6645.
- Natassa, J. 2015. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Pekanbaru Tahun 2015. *Jurnal Keperawatan Abdurrab*.3(2)
- Nyoman Yuliani, N. Dkk. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi RSIA Di Kota Kupang.
- Rahmaddian, T. Dkk. 2019. Evaluasi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Unit Radiologi Rumah sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Rasidin Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(3)
- Rusli, R.H. 2015. Mutu Pelayanan Radiologi Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 21(2), 41-49.
- Utami, asih puji., dkk. 2018. *radiologi dasar 1*. Magelang.; Penerbit Inti medika pustaka.

Yusri, M. 2015. Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pemeriksaan Foto Thoraks Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang Tahun 2015. *Jurnal Administrasi Negara*, 2(1).





PEMERINTAH PROVINSI RIAU  
**RSUD ARIFIN ACHMAD**

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



Nomor : 072 / DIKLIT-RSUD /096  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Izin Pengambilan Data

Pekanbaru, 19 Juni 2020  
Kepada  
Yth. Kepala Instalasi Radiologi  
di-  
Pekanbaru

Menindaklanjuti surat dari Ketua Prodi DIII Teknik Radiologi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Awal Bros Pekanbaru, Nomor: 057/C.1a/STIKes-ABP/D3/05.2020, tanggal 11 April 2020, perihal izin Pengambilan Data untuk keperluan penyusunan skripsi yaitu :

Nama : Wellda Nurullita  
NIM : 17002015  
Program Studi : DIII. Teknik Radiologi  
Judul : *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Radiologi di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau*

Dengan ini pihak RSUD Arifin Achmad dapat memberi izin pengambilan data dimaksud dengan ketentuan sbb :

1. Kepada yang bersangkutan tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pengambilan data tidak melakukan tindakan teknis/medis secara langsung kepada responden (pasien).
3. Pengambilan data berlaku selama 1 (satu) bulan terhitung dari tanggal penerbitan surat ini.
4. Pengambilan data ini tidak dibenarkan untuk memfoto, fotocopy dan menscanner.
5. Pengambilan data hanya berlaku untuk data sekunder pasien

Dapat disampaikan bahwa untuk efektif dan efisien kegiatan tersebut, diharapkan kepada Saudara dapat membantu memberikan data / informasi yang diperlukan.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

**DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD  
PROVINSI RIAU,**

*(Handwritten signature)*  
**dr. H. NUZELLY HUSNEDI, MARS**  
Pembina Utama Muda  
NIP: 19640202 198912 1 002

**Tembusan Kepada Yth :**

1. Wakil Direktur Keuangan
2. Wakil Direktur Medik dan Keperawatan
3. Arsip



## Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan

AWAL BROS PEKANBARU

No : 120/C.1a/STIKes-ABP/D3/06/2020 Pekanbaru, 15 Juni 2020  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Kaji Etik

Kepada Yth :  
**Fakultas Kedokteran Universitas Riau**  
di-  
Pekanbaru

*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, sehubungan dengan pelaksanaan penelitian mahasiswa/i Program Studi D III Teknik Radiologi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Awal Bros Pekanbaru dibawah ini :

Nama : Wellda Norullita  
Nim : 17002015  
Dengan Judul : Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.  
Lokasi Penelitian : **Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Pekanbaru**

Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin kaji etik kepada mahasiswa/i yang bersangkutan terkait penelitiannya di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Ketua Prodi DIII Teknik Radiologi

  
**Shelly Angelia, S.Tr. Rad., M.Tr.Kes**  
NIK. AB3.1220190221

Tembusan :  
1. Arsip



UNIT ETIK PENELITIAN KEDOKTERAN DAN KESEHATAN  
ETICAL REVIEW BOARD FOR MEDICINE & HEALTH RESEARCH  
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS RIAU  
Jl. Diponegoro No. 1 Pekanbaru, Riau, Indonesia Kode Pos 28133  
Telpon : +62(0761) 839264, Email: [kajietik@gmail.com](mailto:kajietik@gmail.com)  
NOMOR KEPK : 1471032P

**KETERANGAN LOLOS KAJI ETIK**  
**ETHICAL CLEARANCE**

No : B / 054 / UN19.5.1.1.8/UEPKK/2020

Protokol penelitian yang diusulkan oleh :  
*The research protocol proposed by*

Peneliti utama : Wellda Nurullita  
*Principal Investigator*

Pembimbing : 1. Agus Salim, S.Kep, M.Si  
*Advisor* 2. Devi Purnamasari, S.Psi, MKM

Nama Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Awal Bros Pekanbaru  
*Name of the Institution*

Dengan Judul : ANALISA TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP  
*Title* TERHADAP MUTU PELAYANAN DI INSTALASI  
RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

*Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guideline. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.*

Keterangan Lolos Kaji Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 3 Juli 2020 sampai dengan tanggal 3 Juli 2021 dan dapat diperbaharui dengan pemberitahuan maksimal 30 hari sebelum masa berlaku habis.

*This Ethical Clearance is Applicable from July 3, 2020 until July 3, 2021 and renewal must be submitted at least 30 days prior to expired date.*







## Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan

AWAL BROS PEKANBARU

No : 127/C.1a/STIKes-ABP/D3/06.2020 Pekanbaru, 13 Juni 2020  
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, sesuai dengan kalender Akademik Prodi Diploma III Teknik Radiologi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Awal Bros Pekanbaru Tahun Ajaran 2019/2020, bahwa Mahasiswa/i kami akan melaksanakan penyusunan Karya Tulis Ilmiah.

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

Nama : Wellda Nurullita  
Nim : 17002015  
Dengan Judul : Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Mutu Pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

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

Ketua Prodi DIII Teknik Radiologi

**Shelly Angela, S.Tr. Rad., M.Tr.Kes**  
NIK. AB3.1220190221

Tembusan :  
1. Arsip



PEMERINTAH PROVINSI RIAU  
**RSUD ARIFIN ACHMAD**

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



Nomor : 071 / DIKLIT – RSUD / 115  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Izin Penelitian

Pekanbaru, 02 Oktober 2020  
Kepada  
Yth. Kepala Instalasi Radiologi  
di -  
Pekanbaru

Menindaklanjuti surat dari Ketua Program Studi DIII Teknik Radiologi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Awal Bros Pekanbaru, Nomor : 123/C.1a/STIKes-ABP/D3/06.2020, tanggal 13 Juni 2020 perihal izin penelitian untuk keperluan penyusunan Karya Tulis Ilmiah yaitu:

Nama : Wellda Nurullita  
NIM : 17002015  
Program Studi : DIII. Teknik Radiologi  
Judul : *Analisa tingkat kepuasan pasien Rawat Inap terhadap Mutu Pelayanan di Instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.*

Dengan ini pihak RSUD Arifin Achmad dapat memberi Izin Penelitian dimaksud dengan ketentuan sbb:

1. Kepada yang bersangkutan tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Penelitian tidak melakukan tindakan teknis/medis secara langsung kepada responden (pasien).
3. Penelitian berlaku selama 3 (tiga) bulan terhitung dari tanggal penerbitan surat ini.

Dapat disampaikan bahwa untuk efektif dan efisien kegiatan tersebut, diharap kepada Saudara dapat membantu memberikan data / informasi yang diperlukan.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

**DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD  
PROVINSI RIAU,**

*dr. H. NUZELLY HUSNEDI, MARS*  
**Pembina Utama Muda**  
NIP: 19640202 198912 1 002

**Tembusan Kepada Yth :**

1. Wakil Direktur Keuangan
2. Wakil Direktur Medik dan Keperawatan
3. Arsip

Lampiran 6

**Permohonan partisipasi penelitian**

Kepada Yth

Bapak / Ibu

Di tempat

Assalamualaikum Wr. Wb,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wellda Nurullita  
NIM : 17002015  
Institusi : Program Studi Diploma III Radiologi  
STIKes Awal Bros Pekanbaru

Akan melakukan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menegtahui Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Tahun 2020 guna memenuhi tugas akhir.

Partisipasi bapak/ibu dalam penelitian ini sangat dibutuhkan untuk mendapatkan hasil yang baik. Bentuk partisipasi bapak/ibu berupa kesediaan waktu untuk mengisi kuesioner berikut. Pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner berikut mohon diisi dengan sejujur-jujurnya karena akan dijaga kerahasiaan identitas dan jawaban bapak/ibu.

Besar harapan saya untuk bapak/ibu dapat ikut serta sebagai responden dalam penelitian ini. Saya mengucapkan terimakasih atas partisipasi bapak/ibu.

Wassalamualikum Wr. Wb

Hormat saya,  
Peneliti

Wellda Nurullita

Lampiran 7

### **Surat Persetujuan Dari Responden**

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Inisial :

No Responden:

Usia :

Setelah mendapatkan penjelasan dari penulis, saya menyatakan (**bersedia / tidak bersedia**) menjadi responden penelitian yang dilakukan oleh mahasiswi Radiologi STIKes Awal Bros Pekanbaru, atas nama Wellda Nurullita dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau”.

Demikian surat persetujuan ini saya buat dengan sejujur-jujurnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 2020

Mengetahui,

Peneliti

Responden

## Lampiran 8

### UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER

```
RELIABILITY  
  /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14  
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
  /MODEL=ALPHA  
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE  
  
  /SUMMARY=TOTAL.
```

## Reliability

[DataSet1] C:\Users\User\Documents\KTI SPSS.sav

## Scale: ALL VARIABLES

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	10	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.990	14

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
prosedur penerimaan pasien	2.70	1.337	10
ketepatan waktu sesuai dengan jadwal	2.30	1.252	10



pelayanan yang diberikan petugas	2.60	1.265	10
kemampuan cepat tanggap informasi yang diberikan petugas	2.80	1.398	10
sigap petugas dalam membantu pasien	2.70	1.337	10
keterampilan petugas radiologi	2.60	1.265	10
pelayanan yang diberikan instalasi	2.60	1.265	10
komunikasi petugas radiologi	2.80	1.398	10
pelayanan tanpa memandang status sosial	2.80	1.398	10
kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan	2.70	1.337	10
ketersediaan fasilitas ruang ganti	2.80	1.398	10
fasilitas wc bersih dan nyaman	2.70	1.337	10
fasilitas ruang tunggu	2.70	1.160	10

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
37.60	304.933	17.462	14

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
prosedur penerimaan pasien	34.60	260.933	.986	.990
ketepatan waktu sesuai dengan jadwal	35.00	272.444	.758	.993
pelayanan yang diberikan petugas	34.70	264.011	.967	.991
kemampuan cepat tanggap	34.50	258.944	.988	.990

informasi yang diberikan petugas	34.50	258.944	.988	.990
sigap petugas dalam membantu pasien	34.60	260.933	.986	.990
keterampilan petugas radiologi	35.00	280.444	.670	.994
pelayanan yang diberikan instalasi	34.70	264.011	.967	.991
komunikasi petugas radiologi	34.50	258.944	.988	.990
pelayanan tanpa memandang status sosial	34.50	258.944	.988	.990
kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan	34.60	260.933	.986	.990
ketersediaan fasilitas ruang ganti	34.50	258.944	.988	.990
fasilitas wc bersih dan nyaman	34.60	260.933	.986	.990
fasilitas ruang tunggu	34.60	268.933	.922	.991

#### RELIABILITY

```

/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12 Y13 Y14
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR COV

/SUMMARY=TOTAL MEANS VARIANCE COV CORR.

```

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	10	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.881	.876	14

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Prosedur penerimaan pasien	4.70	.483	10
pelayanan yang diberikan	4.50	.527	10
ketepatan waktu	4.40	.516	10
pelayanan yang diberikan petugas	4.60	.516	10
cepat tanngap	4.60	.516	10
kesigapan tenaga kesehatan	4.50	.527	10
pelayanan tanpa memandang status sosial	3.90	.738	10
informasi pelayanan yang diberikan	4.70	.483	10
komunikasi petugas	3.40	.966	10
keterampilan petugas	4.00	1.054	10
kebersihan, kerapian, kenyamanan	4.30	.675	10
ketersediaan fasilitas ruang ganti	3.90	.738	10
fasilitas WC	3.70	.823	10
Fasilitas ruang tunggu	3.60	.843	10

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Prosedur penerimaan pasien	54.10	36.100	.165	.886
pelayanan yang diberikan	54.30	34.678	.376	.880
ketepatan waktu	54.40	33.600	.572	.873
pelayanan yang diberikan petugas	54.20	33.733	.548	.874

cepat tanggap	54.20	34.400	.433	.878
kesigapan tenaga kesehatan	54.30	33.344	.602	.871
pelayanan tanpa memandang status sosial	54.90	29.878	.851	.857
informasi pelayanan yang diberikan	54.10	36.100	.165	.886
komunikasi petugas	55.40	29.600	.643	.869
keterampilan petugas	54.80	29.511	.582	.874
kebersihan, kerapian, kenyamanan	54.50	34.722	.265	.885
ketersediaan fasilitas ruang ganti	54.90	29.878	.851	.857
fasilitas WC	55.10	29.878	.748	.861
Fasilitas ruang tunggu	55.20	28.844	.854	.855

Lampiran 9

**Kuesioner Kepuasan/Kinerja**

Inisial Nama :

Nomor Responden :

Usia :

No	Pertanyaan	TP	KP	CP	P	SP
<b>Reliability (kehandalan)</b>						
1.	Bagaimana pendapat saudara mengenai prosedur penerimaan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad ?					
2.	Bagaimana pendapat saudara mengenai pelayanan yang diberikan Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad ?					
3	Bagaimana pendapat saudara mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?					
4.	Bagaimana pendapat saudara mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas pada Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad ?					
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>						
5.	Bagaimana pendapat saudara mengenai kemampuan petugas radiologi untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan saudara ? contohnya ketidaktepatan waktu pemeriksaan yang dilakukan petugas.					
<b>Emphaty (Kepedulian)</b>						

6.	Bagaimana pendapat saudara mengenai kesigapan tenaga kesehatan pada saat saudara membutuhkan ? Seperti kesulitan pada saat melakukan pemeriksaan.					
7.	Bagaimana pendapat saudara mengenai pelayanan yang diberikan petugas radiologi terhadap pasien tanpa memandang status sosial ?					
<b>Assurance (Jaminan)</b>						
8.	Bagaimana pendapat saudara mengenai informasi pelayanan yang diberikan petugas radiologi sebelum melakukan pemeriksaan radiologi ?					
9.	Bagaimana pendapat saudara mengenai komunikasi petugas radiologi selama melakukan pemeriksaan yang diberikan kepada saudara ?					
<b>Tangibles (Bukti Fisik)</b>						
10.	Bagaimana pendapat saudara mengenai keterampilan petugas radiologi dalam bekerja ?					
11.	Bagaimana pendapat saudara mengenai kebersihan, kerapian, kenyamanan di ruangan instalasi radiologi ?					
12.	Bagaimana pendapat saudara mengenai ketersediaan fasilitas ruang ganti di instalasi radiologi ?					
13.	Bagaimana pendapat saudara mengenai fasilitas WC yang bersih dan nyaman di instalasi radiologi ?					
14.	Bagaimana pendapat saudara mengenai fasilitas ruang tunggu					

	yang ada di instalasi radiologi ?					
--	-----------------------------------	--	--	--	--	--

Keterangan :

1. TP = Tidak Puas
2. KP = Kurang Puas
3. CP = Cukup Puas
4. P = Puas
5. SP = Sangat Puas

Lampiran 10

**Kuesioner Kepentingan**

Inisial Nama :

Nomor Responden :

Usia :

No	Pertanyaan	TP	KP	CP	P	SP
<b>Reliability (kehandalan)</b>						
1.	Bagaimana pendapat saudara mengenai prosedur penerimaan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad ?					
2.	Bagaimana pendapat saudara mengenai pelayanan yang diberikan Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad ?					
3	Bagaimana pendapat saudara mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang ditetapkan ?					
4.	Bagaimana pendapat saudara mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas pada Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad ?					
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>						
5.	Bagaimana pendapat saudara mengenai kemampuan petugas radiologi untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan saudara ? contohnya ketidaktepatan waktu pemeriksaan yang dilakukan petugas.					
<b>Emphaty (Kepedulian)</b>						



6.	Bagaimana pendapat saudara mengenai kesigapan tenaga kesehatan pada saat saudara membutuhkan ? Seperti kesulitan pada saat melakukan pemeriksaan.					
7.	Bagaimana pendapat saudara mengenai pelayanan yang diberikan petugas radiologi terhadap pasien tanpa memandang status sosial ?					
<b>Assurance (Jaminan)</b>						
8.	Bagaimana pendapat saudara mengenai informasi pelayanan yang diberikan petugas radiologi sebelum melakukan pemeriksaan radiologi ?					
9.	Bagaimana pendapat saudara mengenai komunikasi petugas radiologi selama melakukan pemeriksaan yang diberikan kepada saudara ?					
<b>Tangibles (Bukti Fisik)</b>						
10.	Bagaimana pendapat saudara mengenai keterampilan petugas radiologi dalam bekerja ?					
11.	Bagaimana pendapat saudara mengenai kebersihan, kerapian, kenyamanan di ruangan instalasi radiologi ?					
12.	Bagaimana pendapat saudara mengenai ketersediaan fasilitas ruang ganti di instalasi radiologi ?					
13.	Bagaimana pendapat saudara mengenai fasilitas WC yang bersih dan nyaman di instalasi radiologi ?					
14.	Bagaimana pendapat saudara					

	mengenai fasilitas ruang tunggu yang ada di instalasi radiologi ?					
--	--	--	--	--	--	--

Keterangan :

1. TP = Tidak Penting
2. KP = Kurang Penting
3. CP = Cukup Penting
4. P = Penting
5. SP = Sangat Penting

Lampiran 11

**PENGOLAHAN DATA**

```
SAVE OUTFILE='D:\KAJI ETIK\INPUT DATA RSUD.sav'
/COMPRESSED.
FREQUENCIES VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14
/ORDER=ANALYSIS.
```

**Frequencies**

[DataSet0] D:\KAJI ETIK\INPUT DATA RSUD.sav

**Statistics**

		x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14
N	Valid	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**Frequency Table**

**x1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	3	3.7	3.7	3.7
	KP	1	1.2	1.2	4.9
	CP	13	16.0	16.0	21.0
	P	53	65.4	65.4	86.4
	SP	11	13.6	13.6	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

**x2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	6	7.4	7.4	7.4
	CP	16	19.8	19.8	27.2
	P	45	55.6	55.6	82.7
	SP	14	17.3	17.3	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

**x3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	10	12.3	12.3	12.3
	CP	20	24.7	24.7	37.0
	P	42	51.9	51.9	88.9
	SP	9	11.1	11.1	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

**x4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	3	3.7	3.7	3.7
	KP	2	2.5	2.5	6.2
	CP	14	17.3	17.3	23.5
	P	45	55.6	55.6	79.0
	SP	17	21.0	21.0	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

**x5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	2	2.5	2.5	2.5
	CP	22	27.2	27.2	29.6
	P	52	64.2	64.2	93.8
	SP	5	6.2	6.2	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

**x6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	6	7.4	7.4	7.4
	CP	14	17.3	17.3	24.7
	P	50	61.7	61.7	86.4
	SP	11	13.6	13.6	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

**x7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	1	1.2	1.2	1.2
	CP	17	21.0	21.0	22.2
	P	51	63.0	63.0	85.2
	SP	12	14.8	14.8	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

**x8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	4	4.9	4.9	4.9
	CP	15	18.5	18.5	23.5
	P	45	55.6	55.6	79.0
	SP	17	21.0	21.0	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

**x9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	4	4.9	4.9	4.9
	CP	12	14.8	14.8	19.8
	P	52	64.2	64.2	84.0
	SP	13	16.0	16.0	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

**x10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TP	3	3.7	3.7	3.7
	CP	22	27.2	27.2	30.9
	P	42	51.9	51.9	82.7
	SP	14	17.3	17.3	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

**x11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	4	4.9	4.9	4.9
	CP	10	12.3	12.3	17.3
	P	52	64.2	64.2	81.5
	SP	15	18.5	18.5	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

**x12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	14	17.3	17.3	17.3
	P	51	63.0	63.0	80.2
	SP	16	19.8	19.8	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

**x13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	1	1.2	1.2	1.2
	CP	18	22.2	22.2	23.5
	P	47	58.0	58.0	81.5
	SP	15	18.5	18.5	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

**x14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	1	1.2	1.2	1.2
	CP	19	23.5	23.5	24.7
	P	48	59.3	59.3	84.0
	SP	13	16.0	16.0	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12 Y13 Y14  
 /ORDER=ANALYSIS.

## Frequencies

### Statistics

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14
N	Valid	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81	81
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

[DataSet0]

## Frequency Table

### Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP PENTING	1	1.2	1.2	1.2
	PENTING	39	48.1	48.1	49.4
	SANGAT PENTING	41	50.6	50.6	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

### Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP PENTING	1	1.2	1.2	1.2
	PENTING	53	65.4	65.4	66.7
	SANGAT PENTING	27	33.3	33.3	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

### Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP PENTING	1	1.2	1.2	1.2
	PENTING	45	55.6	55.6	56.8
	SANGAT PENTING	35	43.2	43.2	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP PENTING	3	3.7	3.7	3.7
	PENTING	40	49.4	49.4	53.1
	SANGAT PENTING	38	46.9	46.9	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP PENTING	3	3.7	3.7	3.7
	PENTING	44	54.3	54.3	58.0
	SANGAT PENTING	34	42.0	42.0	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG PENTING	3	3.7	3.7	3.7
	CUKUP PENTING	9	11.1	11.1	14.8
	PENTING	41	50.6	50.6	65.4
	SANGAT PENTING	28	34.6	34.6	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP PENTING	7	8.6	8.6	8.6
	PENTING	43	53.1	53.1	61.7
	SANGAT PENTING	31	38.3	38.3	100.0
	Total	81	100.0	100.0	



**Y8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP PENTING	2	2.5	2.5	2.5
	PENTING	49	60.5	60.5	63.0
	SANGAT PENTING	30	37.0	37.0	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

**Y9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG PENTING	3	3.7	3.7	3.7
	CUKUP PENTING	5	6.2	6.2	9.9
	PENTING	48	59.3	59.3	69.1
	SANGAT PENTING	25	30.9	30.9	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

**Y10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG PENTING	4	4.9	4.9	4.9
	CUKUP PENTING	20	24.7	24.7	29.6
	PENTING	34	42.0	42.0	71.6
	SANGAT PENTING	23	28.4	28.4	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

**Y11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG PENTING	1	1.2	1.2	1.2
	CUKUP PENTING	19	23.5	23.5	24.7
	PENTING	38	46.9	46.9	71.6
	SANGAT PENTING	23	28.4	28.4	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

**Y12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP PENTING	25	30.9	30.9	30.9
	PENTING	41	50.6	50.6	81.5
	SANGAT PENTING	15	18.5	18.5	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

**Y13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP PENTING	31	38.3	38.3	38.3
	PENTING	33	40.7	40.7	79.0
	SANGAT PENTING	17	21.0	21.0	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

**Y14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CUKUP PENTING	32	39.5	39.5	39.5
	PENTING	40	49.4	49.4	88.9
	SANGAT PENTING	9	11.1	11.1	100.0
	Total	81	100.0	100.0	

**LEMBAR KONSUL PEMBIMBING I**

Nama : Welldu Nurullita  
 NIM : 1700015  
 Judul KTI : Analisa tingkat kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan di Instalasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau  
 Nama Pembimbing I : Devi Purnama Sari, S.Psi., MPM

NO.	HARI/ TANGGAL	KETERANGAN	TTD
1	12 Maret 2020	Bimbingan Bab 1-3	<i>[Signature]</i>
2.	14 Maret 2020 Sabtu	Bimbingan Bab 1	<i>[Signature]</i>
3.	4 April 2020 Sabtu	1. Manfaat Penelitian 2. Tinjauan Teori 3. Sampel Penelitian 4. Waktu Penelitian	<i>[Signature]</i>
4.	7 April 2020 Selasa	1. Cover 2. latar belakang 3. Rumusan masalah & Tujuan Penelitian 5. Manfaat Penelitian 6. kerangka teori 7. Penelitian terkait 8. Sampel Penelitian 9. Definisi operasional 10. Alat & Pengumpulan data	<i>[Signature]</i>
5.	16 April 2020 Kamis	1. kata pengantar 2. latar belakang 3. kerangka teori 4. Penelitian terkait 5. Sampel penelitian 6. Definisi operasional 7. lampiran.	<i>[Signature]</i>
6.	27 April 2020 Senin	Acc Bab III	<i>[Signature]</i>

7.	26 Juli 2020 Jumat	Revisi setelah ujian Proposal	Pd
8.	15 Juli 2020 Rabu	Bab III	Pd
9.	10 Agustus 2020 Senin	Bab 4	Pd.
10.	11. Agustus 2020 Selasa	Bab 4	Pd
11.	12 Agustus 2020 Rabu	Bab 1-4	Pd.
12.	13 Agustus 2020 Kamis	Bab 1-5	Pd.
13.	13 Agustus 2020	BCC	Pd

Pembimbing I

( Pd )


LEMBAR KONSUL PEMBIMBING II

Nama : Wellda Nurulita  
 NIM : 17002015  
 Judul KTI : Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Nub  
 Pelayan Di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Propinsi Ri.  
 Nama Pembimbing II : Murido Bisra, S.Tr.Pad

NO.	HARI/ TANGGAL	KETERANGAN	TTD
1.	Selasa / 3 Maret 2020	Bimbingan BAB I	✓
2.	Kamis / 5 Maret 2020	Bimbingan BAB I	✓
3.	Jumari / 13 Maret 2020	BAB I	✓
4.	Sabtu / 4 April 2020	1. Cover 2. Nomor halaman 3. Bab I - Bab II	✓
5.	Selasa / 7 April 2020	1. Bab I Manfaat Penelitian 2. Bab II Tinjauan teoritis	✓
6.	Sabtu / 18 April 2020	1. Cover 3. Nomor halaman 2. Bab III	✓
7.	Minggu / 19 April 2020	1. Cover 2. Kata kunci, kutipan 3. Sampel Penelitian	✓
8.	Senin / 20 April 2020	Nomor halaman	✓
9.	Selasa / 21 April 2020	ACC Bab I - III	✓
10.	7 Juni 2020	ACC Setelah ujian Proposal	✓

11.	09 Juli 2020	Bab II Bab IV	✓
12.	12 Juli 2020	Bab IV	✓
13.	18 Juli 2020	Bab IV	✓
14.	21 Juli 2020	Bab IV	✓
15.	22 Juli 2020	Bab IV	✓
16.	23 Juli 2020	Bab IV	✓
17.	5 Agustus 2020	Bab IV	✓
18.	7 Agustus 2020	Bab IV dan V	✓
19.	11 Agustus 2020	Bab IV dan V	✓
20.	13 Agustus 2020	ACC	✓

Pembimbing II

(  )