

## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI RADIOLOGI SENTRAL RSUD ARIFIN ACHMAD PEKANBARU TAHUN 2015

**Jihan Natassa**

Stikes Hangtuah Pekanbaru

Email: [jihannatassa@yahoo.co.id](mailto:jihannatassa@yahoo.co.id)

### ABSTRACT

*The quality of health services in the hospital is highly influenced by the quality of physical means , the type of energy available , medicine and medical equipment , as well as the process of the provision of services .The preliminary survey research using kuisioner to 30 patients , 30 of the percentage of respondents felt dissatisfied as many as 57,38 % while satisfied only 42,62 % .The purpose of this research to know the relationship of quality service to the satisfaction of outpatients in the installation of central radiology arifin achmad hospital pekanbaru pekanbaru 2015. This the kind of research is research analytic quantitative research with the design of observational cross sectional. Research time may until june 2015 .The population in this research is outpatients holding the check-up the thorax photos on installation central radiology rsud arifin achmad pekanbaru , with the total sample as many as 100 people taken by accidental the sampling methode. An analysis that is used is univariat analysis and bivariat , data processing was done using computerized. The result of the study showed that there is no connection between reliability satisfaction with the profound values of  $p = 0,764$ . ( $p > \alpha 0.05$  ). There is a matter of values on people ' s satisfaction responsiveness patients  $p \text{ value} = 0,020$  ( $p < \alpha 0.05$ ), assurance with patient satisfaction  $p \text{ value} = 0,006$  ( $p < \alpha 0.05$ ), emphaty with satisfaction patients  $p \text{ value} = 0,000$  ( $p < \alpha 0.05$ ), tangible with satisfaction patients  $p \text{ value} = 0,001$  ( $p < \alpha 0.05$ ) . Can be the conclusion that variable from 5 only 1 variables that no deals between quality of service in installation central radiology rsud arifin achmad pekanbaru. Expected to the hospital in order to make improvements, the improvement and development of quality of service dependabilit, responsiveness, attention, assurance, and physical evidence in installation central radiology.*

**Keyword :Quality of service, satisfaction, outpatients**

### ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan. Survey awal penelitian dengan menggunakan kuisioner kepada 30 pasien, dari 30 responden persentase merasa tidak puas sebanyak 57,38% sedangkan yang puas hanya 42,62%. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru Pekanbaru Tahun 2015. Jenis Penelitian ini adalah penelitian analitik kuantitatif dengan desain penelitian *Cross Sectional Observasional*. Waktu penelitian bulan Mei – Juni 2015. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan Thorax Foto di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang yang diambil secara *accidental sampling*. Analisa yang digunakan adalah analisa univariat dan bivariat, pengolahan data dilakukan dengan menggunakan komputerisasi. Dari hasil pengumpulan data diperoleh hasil penelitian menunjukkan bahwa Tidak terdapat hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan kepuasan pasien  $p \text{ value} = 0,764$ . ( $p > \alpha 0,05$ ), terdapat hubungan yang bermakna antara ketanggapan dengan kepuasan pasien  $p \text{ value} = 0,020$  ( $p < \alpha 0,05$ ), jaminan dengan kepuasan pasien  $p \text{ value} = 0,006$  ( $p < \alpha 0,05$ ), perhatian dengan kepuasan pasien  $p \text{ value} = 0,000$  ( $p < \alpha 0,05$ ), bukti fisik dengan kepuasan pasien  $p \text{ value} = 0,001$  ( $p < \alpha 0,05$ ). Dapat disimpulkan bahwa dari 5 variabel hanya 1 variabel yang tidak berhubungan antara mutu pelayanan di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. Oleh karena itu diharapkan kepada pihak rumah sakit agar dapat melakukan perbaikan, peningkatan dan pengembangan mutu pelayanan kehandalan, ketanggapan, perhatian, jaminan, dan bukti fisik di Instalasi Radiologi Sentral.

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

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan kesehatan adalah bagian dari pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat. (Alamsyah, 2011).

Mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan.

Menurut Kemenkes (2008), Pelayanan radiologi sebagai bagian yang terintegrasi dari pelayanan kesehatan secara menyeluruh merupakan bagian dari amanat dari Undang-Undang 1945 dimana kesehatan adalah hak fundamental setiap rakyat dan amanat UU No 23 Tahun 1992 tentang kesehatan. Bertolak dari hal tersebut serta semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, maka pelayanan radiologi sudah selayaknya memberikan pelayanan yang berkualitas.

### Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru Tahun 2014

No	Bulan	Jumlah Pasien BPJS
1.	Januari	6.888
2.	Februari	6.644
3.	Maret	6.919
4.	April	7.255
5.	Mei	7.473
6.	Juni	8.041
7.	Juli	6.403
8.	Agustus	8.102
9.	September	8.840
10.	Oktober	8.728
11.	November	8.692
12.	Desember	9.467
Total		93.452

*Sumber: Data Sekunder di Instalasi Radiologi Sentral*

Dari tabel di atas kita lihat bahwa total kunjungan pasien rawat jalan di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru Tahun

2014 yaitu sebanyak 14.957 pasien. Dengan banyaknya kunjungan pasien akan mempengaruhi beban kerja bagi petugas radiologi.

### Jumlah Petugas Radiologi di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru Tahun 2015

No	Nama	Latar Belakang Pendidikan
1.	Dr. Andreas Makmur, Sp.Rad	Spesialis Radiologi
2.	Natawistra Iskandar, Amr	D III Radiografi
3.	Herman, S.SiT	PPR D IV Radiografi
4.	Pasmiati, Amr	PPR D III Radiografi
5.	Piet Sunaryadi, Amr	PPR D III Radiografi
6.	Sodiana Simarmata, Amr	PPR D III Radiografi
7.	Rosmaulina, Amr	PPR D III Radiografi

8. TiaraTampubolon, Amr	PPR D III Radiografi
9. Evi Nofrianti, Amr	PPR D III Radiografi
10. Nila Desmita, Amr	D III Radiografi
11. Desi Seprianti, Amr	D III Radiografi
12. Meiliani Br Tarigan, Amr	D III Radiografi
13. Laila Hayati, Amr	D III Radiografi

**Sumber: Data Sekunder di Instalasi Radiologi Sentral**

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah petugas radiographer di Ruang Instalasi Radiologi Diagnostik RSUD Arifin Achmad Pekanbaru Tahun 2015 sebanyak 13 Orang. Di antaranya 1 orang Dokter spesialis Radiologi, dan 12 orang radiographer. Menurut kepala ruangan di instalasi Radiologi Diagnostik RSUD Arifin Achmad menyatakan masih kurangnya tenaga dokter spesialis radiologi, tenaga radiographer dan tidak sesuai dengan standar pelayanan radiologi diagnostik.

Berdasarkan survey awal penelitian dengan menggunakan kuisioner 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 yang ada di instalasi Radiologi Sentral tersebut. Selain itu, masih kurangnya alat kesehatan, kurangnya jumlah tenaga yang ada di Instalasi Radiologi Sentral, dengan banyaknya kunjungan pasien akan mempengaruhi beban kerja petugas radiologi.

Sehubungan dengan permasalahan tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang "Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalandi Instalasi Radiologi

Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru Tahun 2015".

**METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik kuantitatif, dengan desain *cross sectional Observasional*. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Mei-Juni 2015. Sampel berjumlah 100 orang yaitu pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan *Thorax Foto* di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru. Teknik pengambilan sampel adalah *Accidental Sampling*, pengumpulan data dari data primer dengan membagikan kuesioner. Dan observasi. Analisa yang digunakan adalah univariat dan bivariat, pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi computer.

**HASIL**

Dari hasil pengumpulan data diperoleh hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien  $p \text{ value} = 0,764$  ( $p > \alpha 0,05$ ), terdapat hubungan yang bermakna antar ketanggapan (*rsponsiveness*) dengan kepuasan pasien  $p \text{ value} = 0,020$  ( $p < \alpha 0,05$ ), jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien  $p \text{ value} = 0,006$  ( $p < \alpha 0,05$ ), perhatian (*emphaty*) dengan kepuasan pasien  $p \text{ value} = 0,000$  ( $p < \alpha 0,05$ ). Bukti fisik (*tangle*) dengan kepuasan pasien  $p \text{ value} = 0,006$  ( $p < \alpha 0,05$ ).

**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Penelitian di RSUD  
Arifin Achmad Pekanbaru**

No	Variabel Penelitian	Frekuensi	Persentase
<b>1.</b>	<b>Kehandalan (<i>reliability</i>)</b>		
	Tidak Baik	35	35
	Baik	65	65
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>2.</b>	<b>Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)</b>		
	Tidak Baik	64	64
	Baik	36	36
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>3.</b>	<b>Jaminan (<i>assurance</i>)</b>		
	Tidak Baik	78	78
	Baik	22	22
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>4.</b>	<b>Perhatian (<i>emphaty</i>)</b>		
	Tidak Baik	53	53
	Baik	47	47
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>5.</b>	<b>Bukti Fisik (<i>tangible</i>)</b>		
	Tidak Baik	36	36
	Baik	64	64
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>5.</b>	<b>Kepuasan Pasien</b>		
	Tidak Puas	71	71
	Puas	29	29
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Diolah dari data kuesioner.*

**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Observasi Penelitian di  
Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru**

No	Observasi Penelitian	Frekuensi	Persentase
<b>1</b>	<b>Hasil Pelayanan Foto Thorax</b>		
	>3 jam	64	64
	<3 jam	36	36
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>2</b>	<b>Kompetensi Teknis</b>		
	Tidak Dibaca	35	35
	Dibaca	65	65
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>3</b>	<b>Efektifitas Efisiensi</b>		
	Foto Rusak	35	35
	Foto Tidak Rusak	65	65
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

**Hubungan Kehandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat  
Jalandi Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru**

No	Kehandalan	Kepuasan Pasien		Jumlah	P Value	POR 95%
		Tidak Puas	Puas			

								CI
		F	%	F	%	F	%	
1.	Tidak Baik	26	74,3	9	25,7	35	100	
2.	Baik	45	69,2	20	30,8	65	100	
Total		71		29		100	100	1,284 (0,510-3,232)

Sumber: Diolah dari data kuesioner.

**Hubungan Ketanggapan (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalandi Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru**

No	Ketanggapan	Kepuasan Pasien						P Value	POR 95% CI
		Tidak Puas		Puas		Jumlah			
		F	%	F	%	F	%		
1.	Tidak Baik	51	79,7	13	20,3	64	100	0,020	3,138 (1,281-7,689)
2.	Baik	20	55,6	16	44,4	36	100		
Total		71		29		100	100		

Sumber: Diolah dari data kuesioner.

**Hubungan Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalandi Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru**

No	Jaminan	Kepuasan Pasien						P Value	POR 95% CI
		Tidak Puas		Puas		Jumlah			
		F	%	F	%	F	%		
1.	Tidak Baik	61	78,2	17	21,8	78	100	0,006	4,306 (1,589-11,665)
2.	Baik	10	45,5	12	54,5	22	100		
Total		71		29		100	100		

Sumber: Diolah dari data kuesioner.

**Hubungan Perhatian (*Emphaty*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalandi Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru**

No	Perhatian	Kepuasan Pasien						P Value	POR 95% CI
		Tidak Puas		Puas		Jumlah			
		F	%	F	%	F	%		
1.	Tidak Baik	47	88,7	6	11,3	53	100	0,000	7,507 (2,696-20,907)
2.	Baik	24	51,1	23	48,9	47	100		
Total		71		29		100	100		

Sumber : Diolah dari Data Kuisisioner

### Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru

No	Perhatian	Kepuasan Pasien				Jumlah	P Value	POR 95% CI	
		Tidak Puas		Puas					
		F	%	F	%				
1.	Tidak Baik	33	91,7	3	8,3	36	100	0,001	7,526 (2,087- 27,147)
2.	Baik	38	59,4	26	40,6	64	100		
<b>Total</b>		<b>71</b>		<b>29</b>		<b>100</b>	<b>100</b>		

#### PEMBAHASAN

##### Hubungan Antara Kehandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

Dari hasil uji *chi square* didapat *p value* = 0, 764 ( $p \geq \alpha$  0,05). Ini dapat disimpulkan tidak terdapat hubungan yang bermakna antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

Menurut SPM (Standar Pelayanan Minimum) dimensi yang berkaitan dengan *reliability* yaitu kompetensi teknis (pelaksanaan ekspertisi rontgen adalah dokter spesialis radiologi yang mempunyai kewenangan untuk melakukan pembacaan foto rontgen/hasil pemeriksaan radiologi).

Hasil penelitian di lapangan dengan melakukan observasi menunjukkan bahwa sebanyak 100 responden didapat hasil rontgen yang dibaca dan ditanda tangani oleh dokter spesialis radiologi sebanyak 65 orang (65%). Sedangkan tidak dibaca dan ditanda tangani oleh Dokter Spesialis Radiologi sebanyak 35 orang (35%). Hasil observasi jumlah foto rusak sebanyak 35 orang (35%). Sedangkan jumlah foto tidak rusak sebanyak 65 (65%). Selain itu

jumlah SDM yang ada di Instalasi Radiologi berjumlah 13 orang yang terdiri dari 1 orang Dokter Spesialis Radiologi memiliki SIP (izin berlaku), 12 orang tenaga radiografer memiliki STR (izin berlaku).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sumedi (2007) yang menyatakan bahwa kehandalan (*reliability*) tidak memiliki hubungan yang bermakna dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori di atas menunjukkan bahwa kehandalan tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien dikarenakan adanya bias informasi karena variabel kehandalan (*reliability*) tidak dapat dirasakan langsung oleh pasien, kehandalan seorang petugas hanya bisa dinilai oleh petugas yang berwenang yang mesupervisi petugas radiografer.

##### Hubungan Antara Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

Dari hasil uji *chi square* didapat *p value* = 0, 021 ( $p \leq \alpha$  0,05). Ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara ketanggapan (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan dengan Yuda (2014) yang menyatakan bahwa ketanggapan (*responsiveness*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan adanya ketanggapan dalam memberikan pelayanan maka akan menimbulkan kepuasan bagi pasien.

Hasil penelitian di lapangan dengan melakukan observasi menunjukkan bahwa sebanyak 100 responden didapat waktu hasil layanan thorax foto yang lebih dari 3 jam sebanyak 64 orang (64%), sedangkan yang kurang 3 jam sebanyak 36 orang (36%).

Berdasarkan hasil penelitian dan teori di atas peneliti berasumsi bahwa pelayanan yang diberikan petugas kesehatan dalam melakukan pembacaan hasil rontgen dengan tenggang waktu > 3 jam sebanyak 64 pasien, itu dikarenakan tenaga dokter spesialis yang ada di instalasi radiologi sentral hanya 1 orang dan tidak sesuai standar yang ditetapkan. Maka hal ini dikhawatirkan hasil kerja petugas radiografer kurang maksimal, sehingga akan berpengaruh kepada kepuasan pasien.

#### **Hubungan Antara Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.**

Dari hasil uji chi square didapat  $p \text{ value} = 0,006$  ( $p \leq \alpha 0,05$ ). Ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sumedi

(2007) yang menyatakan bahwa jaminan (*assurance*) memiliki hubungan yang bermakna dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori di atas peneliti berasumsi bahwa petugas kesehatan selama memerikan pelayanan yang baik akan berdampak bagi kepuasan pasien yang datang berkunjung ke Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru, hal ini dapat memberikan kepuasan kepada pasien terhadap pelayanan di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

#### **Hubungan Antara Perhatian (*Emphaty*) dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.**

Dari hasil uji chi square didapat  $p \text{ value} = 0,000$  ( $p \leq \alpha 0,05$ ). Ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara perhatian (*emphaty*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Elsha (2014) yang menyatakan ada hubungan yang bermakna antara perhatian (*emphaty*) dengan kepuasan pasien. Dengan adanya perhatian dalam memberikan pelayanan maka akan timbul kepuasan bagi pasien.

#### **Hubungan Antara Bukti Fisik (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.**

Dari hasil uji chi square didapat  $p \text{ value} = 0,001$  ( $p \leq \alpha 0,05$ ). Ini dapat disimpulkan bahwa

terdapat hubungan yang bermakna antara perhatian (*emphaty*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

Bukti Fisik atau Bukti Langsung (*Tangible*), adalah dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan. Misalnya : kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, penataan interior dan eksterior ruangan, kelengkapan, persiapan, kebersihan alat, penampilan dan kebersihan penampilan petugas. (Bustami, 2011) 63

Berdasarkan hasil penelitian dan teori di atas peneliti berasumsi bahwa keadaan ruangan di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru yang bersih, rapi serta didukung oleh penampilan petugas yang menarik menghasilkan kepuasan pada pasien yang datang berkunjung ke Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru

## KESIMPULAN

1. Kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru masih rendah, yaitu masih 29 % yang menyatakan puas dengan pelayanan di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru
2. Dari lima variabel yang diteliti hanya satu yang tidak terdapat hubungan yang bermakna antara kehandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru, dimana distribusi frekuensi yang menyatakan kehandalan

(*reliability*) baik lebih banyak dari pada yang menyatakan tidak baik dengan  $p \text{ value} = 0,764$  ( $p > \alpha$  0,05). Hal itu dikarenakan kehandalan seorang petugas tidak bisa dirasakan atau dinilai langsung oleh pasien.

3. Dari lima variabel yang diteliti hanya empat yang Terdapat hubungan yang bermakna antara ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurances*), perhatian (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru dengan  $p \text{ value}$  ketanggapan (*responsiveness*)= 0,021 ( $p < \alpha$  0,05),  $p \text{ value}$  jaminan (*Assurance*) = 0,006, ( $p < \alpha$  0,05),  $p \text{ value}$  perhatian (*emphaty*) = 0,000 ( $p < \alpha$  0,05), dan  $p \text{ value}$  bukti fisik (*tangible*)= 0,001 ( $p < \alpha$  0,05). Selain itu ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurances*), perhatian (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*) seorang petugas bisa dirasakan atau dinilai langsung oleh pasien.

## SARAN

Diharapkan kepada pihak Rumah Sakit agar lebih meningkatkan lagi mutu pelayanan yang ada di Instalasi Radiologi Sentral RSUD Arifin Achmad Pekanbaru.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. (2010). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Edisi 2, Universitas Indonesia (UI Press).
- Alamsyah, D. (2011). *Manajemen Pelayanan Kesehatan: materi asuransi kesehatan & mutu*

- elayanan kesehatan*.  
Yogyakarta: Nuh Medika.
- Al-Assaf, A.F. (2013). *Mutu Pelayanan Kesehatan : perspektif internasional*. Jakarta: BukuKedokteran EGC.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Padang: Erlangga.
- Devisra, Z. (2014). *Pengolahan & Analisis Data Dengan SPSS V. 1*. Pekanbaru: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan.
- Elsha, N.A (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Riau*. Pekanbaru: Skripsi StiKes Hang Tuah
- Imron M, dkk. (2010). *Metodologi Bidang Kesehatan*. Jakarta: Sagung SETO.
- Kuswadi.(2004).*Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kepmenkes. (2008). *Standar Pelayanan Radiologi Diagnostik di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Kepmenkes .(2007).*Standar Profesi Radiografer*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Machfoedz,I.(2010). *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Bidang Kesehatan, Keperawatan, Kebidanan, Kedokteran*. Yogyakarta: Fitramaya.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 340/Menkes/Per/iii (2010) *Tentang Klasifikasi Rumah Sakit*, Jakarta
- Pohan, I,S. (2007).*Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : dasar – dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Sabarguna, dkk. (2009). *Enterprise Resource Planning di Rumah Sakit*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Sabri,dkk.(2010). *Statistik Kesehatan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sari,I.D.(2008). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan Jogjakarta* : Mitra Cendikia Press.
- Stikes Hangtuah. (2015). *Panduan Skripsi*. Pekanbaru: Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat.
- Sumedi. (2007). *Harapan dan Kepuasan Pasien Pelayanan Radiologi*. Semarang:
- Supranto, J. (2006) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: RinekaCipta.
- Undang – undang kesehatan. (2009). *Undang – undang kesehatan dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Wijono,D.(2000). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi dan Aplikasi*. Surabaya: Air Langga.
- Yuda.M.F,(2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Radiologi Terhadap Tingkat Kepuasan Menurut Persepsi Pasien*. Denpasar : Skripsi UNMAS.