

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI
RADIOLOGI RSUD M.NATSIR SOLOK
TAHUN 2022**

Karya Tulis Ilmiah

Diajukan ke Program Studi DIII Radiologi Fakultas Vokasi
Universitas Baiturrahmah Sebagai Pemenuhan Syarat untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya Kesehatan (Radiologi)



**DISUSUN OLEH :
DWIMA DIKA YANI GUSTIA
1910070140005**

**PROGRAM STUDI DIII RADIOLOGI
FALKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
PADANG
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul karya tulis : Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Radiologi RSUD M.Natsir Solok

Nama : Dwima Dika Yani Gustia

NPM : 1910070140005

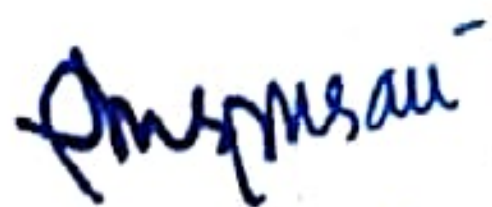
Telah diujikan pada Ujian Tugas Akhir/Karya Tulis Ilmiah oleh Dewan Penguji dan dinyatakan Lulus pada tanggal 16 Juli 2022

DEWAN PENGUJI


1. Penguji I : Santa Mareta Amd. Rad, SKM

()

2. Penguji II : Oktavia Puspita Sari, Dipl.Rad, S.Si, M.Kes

()

3. Penguji III : Yori Rahmadiani, SKM, M. Kes

()

Mengetahui,

Fakultas Vokasi
Universitas Biturrahmah
Dekan,

Program Studi DIII Radiologi
Ketua,



Prof. Dr. Amri Bakhtiar, MS, DESS, Apt



Chairun Nisa, S.Pd, M.Si

JURUSAN DIII RADIOLOGI
FALKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
Karya Tulis Ilmiah, 2022

DWIMA DIKA YANI GUSTIA

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD M.NATSIR SOLOK

ix + 66 halaman, 16 tabel, 84 lampiran

INTI SARI

Pelayanan Radiologi dirumah sakit bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan medik rumah sakit bagi pasien-pasien rujukan, baik yang berasal dari rumah sakit maupun dari luar rumah sakit. Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok merupakan sarana pelayanan kesehatan masyarakat di daerah Kota Solok. Rumah sakit ini menjadi salah satu tempat rujukan pelayanan kesehatan untuk daerah Kota Solok untuk jumlah pasien yang datang ke Radiologi relatif banyak seperti dalam 3 bulan terakhir. Tujuan dari penelitian ini adalah hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi radiologi RSUD M.Natsir Solok.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode desain *cross sectional*. Metode pengambilan data dilakukan dengan cara Studi kepustakaan, kuesioner, dokumentasi. Kemudian data diolah dan dianalisa dengan menggunakan program SPSS univariat dan bivariat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi radiologi RSUD M.Natsir Solok ada hubungan kepuasan Kehandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Perhatian (*emphaty*), Penampilan (*tangible*) dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSUD M.Natsir Solok dengan *p value* Kehandalan (*reliability*) = 0,000 ($p \geq \alpha 0,05$), *p value* Ketanggapan (*responsiveness*) = 0,000 ($p \geq \alpha 0,05$), *p value* Jaminan (*assurance*),) = 0,000 ($p \geq \alpha 0,05$), *p value* Perhatian (*emphaty*)= 0,000 ($p \geq \alpha 0,05$), *p value* Penampilan (*tangible*) = 0,000 ($p \geq \alpha 0,05$). Selain itu Kehandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Perhatian (*emphaty*), Penampilan (*tangible*) seorang petugas bisa rasakan atau dinilai langsung oleh pasien.

Kata kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan, Pasien Rawat Jalan