

**ANALISIS MUTU PELAYANAN RADIOLOGI TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI
RADIOLOGI SENTRAL RSUP Dr. M DJAMIL PADANG
TAHUN 2023**

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 :
AMELYA DESVINA
2010070140024**

**PROGRAM STUDI DIII RADIOLOGI
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
PADANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Karya Tulis : Analisis Mutu Pelayanan Radiologi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan
Di Instalasi Radiologi Sentral RSUP Dr. M Djamil Padang Tahun 2023

Nama : Amelya Desvina

Npm : 2010070140024

Telah diujikan pada Ujian Tugas Akhir/ Karya Tulis Ilmiah oleh Dewan Penguji dan dinyatakan Lulus pada tanggal 27 Agustus 2023

DEWAN PENGUJI

1. Penguji I : Yori Rahmadiani, M.Kes

()

2. Penguji II : Santa Mareta Amd.Rad.SKM ,M,Kes

()

3. Penguji III : Fadlan Hartono, A.md. Rad, SKM

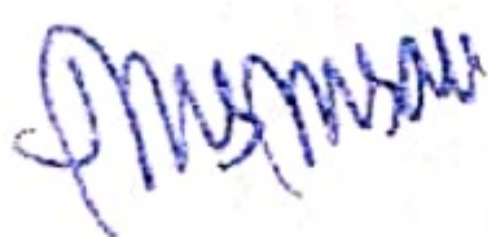
()

Mengetahui,

Fakultas Vokasi

Universitas Baiturrahmah

Dekan,



Oktavia Puspita Sari, Dipl.Rad, S.Si, M.Kes

Program Studi DIII Radiologi

Ketua,



Chairun Nisa, S.Pd, M.Si

**PROGRAM STUDI DIII RADIOLOGI
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
Karya Tulis Ilmiah, 2023**

AMELYA DESVINA

**ANALISIS MUTU PELAYANAN RADIOLOGI TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI RADIOLOGI SENTRAL RSUP
Dr. M. DJAMIL PADANG TAHUN 2023
viii + 53 halaman, 18 tabel, 2 gambar, 7 lampiran**

INTISARI

Telah dilakukan penelitian tentang analisis mutu pelayanan radiologi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi radiologi sentral RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2023. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien berdasarkan standar Kemenkes di instalasi radiologi sentral RSUP Dr. M. Djamil Padang. Tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini dilihat dari 5 (lima) dimensi mutu, yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2023 dengan menggunakan data pasien bulan Oktober – Desember 2022. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang menggunakan metode SPSS. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan radiologi dianalisis menggunakan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan berumur 17 – 54 tahun yang melakukan pemeriksaan di instalasi radiologi sentral RSUP Dr. M. Djamil Padang. Sampel penelitian yang diambil secara accidental sampling adalah berjumlah 93 orang.

Tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dari 93 sampel menunjukkan 58,1% responden merasa puas dengan pelayanan instalasi radiologi sentral RSUP Dr. M. Djamil Padang. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien di instalasi radiologi sentral RSUP Dr. M. Djamil Padang belum memenuhi Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Radiologi yang menyatakan standar kepuasan pelanggan adalah $\geq 80\%$.

**Kata Kunci : Kepuasan pasien, Mutu pelayanan radiologi, Instalasi radiologi
sentral**