

**PENGARUH WAKTU TUNGGU PELAYANAN FOTO  
THORAX TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD PROF.  
H. MUHAMMAD YASIN, SH**

**Karya Tulis Ilmiah**

Diajukan ke Program Studi DIII Radiologi sebagai Syarat Memperoleh Judul  
Penelitian Karya Tulis Ilmiah Diploma III Radiologi



**DISUSUN OLEH :**  
**RIDHO HIDAYAH TULLOH**  
**2210070140076**

**PROGRAM STUDI D III RADIOLOGI  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH  
PADANG  
2025**



**FAKULTAS VOKASI**  
Universitas Baiturrahmah

Jl. Raya By Pass KM 15 Ase Parah Koto Tangah - Padang,  
Sumatera Barat. Indonesia 25158  
(0751) 463529  
[dekanat@fv.unbrah.ac.id](mailto:dekanat@fv.unbrah.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa saya bersedia menjadi dosen pembimbing Karya Tulis Ilmiah (KTI) atas nama mahasiswa :

Nama : Ridho Hidayah Tullah

NPM : 2210070140076

Judul : PERGARUH WAKTU TINGGI PELAYANAN FOTO THORAX TERHADAP KEPERLUAN PASIEN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD PARAHYANGAN

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sebenarnya, dan dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Padang,

Yang membuat pernyataan

Santa Mareta, Amd. Rad, M.Kes

Mengetahui,  
Fakultas Vokasi  
Universitas Baiturrahmah

Dekan

Ketua Prodi DIII Radiologi

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

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

## **HALAMAN PENGESAHAN**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya Tulis saya, Tugas akhir berupa KTI dengan judul "**PENGARUH WAKTU TUNGGU PELAYANAN FOTO THORAX DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH**" adalah asli karya saya sendiri.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasi orang lain, kecuali secara tertulis dan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila terdapat penyimpangan di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, Oktober 2025

Yang membuat pertanyaan

Ridho Hidayah Tulloh

## **HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG KTI**

**Nama Mahasiswa** : Ridho Hidayah Tulloh

**Npm** : 2210070140076

**Judul Karya Tulis Ilmiah** : Pengaruh Waktu Tunggu Pelayanan Foto *Thorax*  
Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi  
RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH

Dinyatakan layak untuk mengikuti ujian Tugas Akhir/ Karya Tulis Ilmiah  
diprogram studi DIII Radiologi Fakultas Vokasi Universitas Baiturrahmah.

Padang, september 2025

Pembimbing,

Santa Maretta, Amd. Rad, SKM, M.Kes

**RADIOLOGY DEPARTEMETN  
VOKASI VACULTY  
BAITURRAHMAH UNIVERSITY  
The Sientific Paper, 2025**

**Ridho Hidayah Tulloh**

**The Effect of Thorax X-ray Waiting Time on Patient Satisfaction at the Radiology Installation of Prof. H. Muhammad Yasin, SH Regional Hospital**

**vi + 97 pages + 6 tables + 12 attachment**

**ABSTRACT**

*The waiting time for chest X-ray services plays an important role in determining patient satisfaction. The initial survey obtained results related to this that in the implementation of the waiting time for chest X-rays from the patient entering the radiology room until the patient brings the results of the chest X-ray, 7 of them stated 1 week and 1 of them stated 10 days and 2 radiographers stated that it was true that taking the results of the expertise of chest X-rays was 1 week because the doctor was not on standby on site. This study aims to determine the Effect of the Waiting Time for Chest X-ray Services on Patient Satisfaction in the Radiology Installation. The type of research is quantitative with a cross-sectional study design, this research was conducted at the Radiology Installation of Prof. H. Muhammad Yasin, SH Regional Hospital, in October 2024 - June 2025. The sample of this study amounted to 93 people. Primary data collection was carried out using a patient satisfaction questionnaire that has 5 dimensions of responsiveness, reliability, assurance, empty, tangible. The data obtained were then processed using the SPSS application with bivariate analysis with a simple linear regression test. The results of the study obtained the results of univariate analysis of waiting time <3 hours 0.0%, > 3 hours 100.0%, patient satisfaction satisfied 0.0%, dissatisfied 100.0%, the results of the bivariate test analysis obtained a p value = 0.001 (p value <0.05) so that Ho is rejected and Ha is accepted. So there is a significant influence between the waiting time for thorax photo services and patient satisfaction.*

**Keywords : Thorax, Waiting Time, Patient Satisfaction**

**PROGRAM STUDI DIII RADIOLOGI  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH  
Karya Tulis Ilmiah,2025**

**Ridho Hidayah Tulloh**

**Pengaruh Waktu Tunggu Pelayan Foto Thorax Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH**

vii + 97 halaman + 6 tabel + 14 lampiran

**INTISARI**

Waktu tunggu pelayanan foto *thorax* memiliki peranan yang penting dalam menentukan kepuasan pasien. Survei awal di peroleh hasil yang didapat terkait hal tersebut bahwa di dalam pelaksanaan waktu tunggu foto *thorax* dari pasien masuk ke ruangan radiologi hingga pasien membawa hasil foto *thorax*, 7 diantaranya menyatakan 1 minggu dan 1 diantaranya menyatakan 10 hari dan 2 petugas radiografer menyatakan benar adanya bahwa pengambilan hasil ekspertise foto *thorax* yaitu 1 minggu dikarenakan dokter tidak stand by di tempat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Waktu tunggu Pelayanan Foto *Thorax* Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan design cross sectional study, penelitian ini dilakukan di Instalasi Radiologi RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH pada bulan oktober 2024 – Juni 2025. Sampel penelitian ini berjumlah 93 orang. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan kuesioner kepuasan pasien yang memiliki 5 dimensi responsiveness, reliability, assurance, empty, tangible. Data yang didapat kemudian diolah menggunakan aplikasi SPSS dengan analisis bivariat dengan uji regresi linear sederhana. Hasil penelitian didapatkan hasil analisa univariat waktu tunggu <3 jam 0,0 %, > 3 jam 100,0 %, kepuasan pasien puas 0,0 %, tidak puas 100,0 %, hasil Analisa uji bivariate didapatkan nilai p value= 0,001 (nilai p value< 0,05) sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan foto *thorax* dengan kepuasan pasien.

**Kata Kunci : Thorax, Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien**

## KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya berupa kesehatan yang di berikan kepada penulis, serta shalawat dan salam untuk junjungan besar Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini. Karya Tulis Ilmiah Diploma III Radiologi Universitas Baiturrahmah Padang”

Dengan penuh rasa cinta, kerendahan hati, dan syukur yang mendalam, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancer dan baik. Ya Allah, jadikanlah ilmu yang tertuang di dalam karya ini bermanfaat bagi diri penulis dan bagi banyak orang.
2. Panutanku ayahanda Kodir tercinta. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis dan atas setiap tetes keringat yang telah tercurahkan dalam setiap langkah ketika mengembangkan tanggung jawab sebagai seorang kepala keluarga untuk mencari nafkah, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya. Sehat selalu dan Panjang umur karena ayah harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.
3. Pintu surgaku ibunda Tri wati tercinta yang selalu menjadi penyemangat penulis, yang tiada henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi yang luar biasa. Terimakasih untuk doa-doa yang selalu diberikan kepada penulis, beliau juga tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan berkat doa serta dukungannya sehingga penulis bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan panjang umur karena ibu harus ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis
4. Kepada kakak penulis Ika Wahyu Saputri dan suaminya Yusuf terimakasih banyak atas dukungannya secara moral maupun material. Terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai selesai.

5. Kepada keponakan-keponakan penulis Azzahra Aulia Putri, Muhammad Raffaysa Aditya, Muhammad Rayyam Al-Farizki terimakasih atas kelucuan-kelucuan kalian yang membuat penulis semangat dan selalu membuat penulis senang sehingga penulis semangat untuk menyelesaikan KTI ini sampai selesai.
6. Kepada dosen pembimbing penulis Santa Maretta, Amd.Rad, SKM, M.Kes terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu, motivasi, dukungan, memberikan saran dan nasehat beliau yang membuat penulis terpacu sehingga penulis dapat menuntaskan KTI ini. Terimakasih ibuk semoga jerih payahmu terbayarkan, selalu dilancarkan dan diberikan kesehatan oleh allah SWT.
7. Kepada dosen pembimbing akademik Sagita Yudha, S.Si, M.Tr. Kes selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini dan kepada dosen tendik di ruang lingkup radiologi universitas baiturrahmah sekalian. Terimakasih bapak dan ibuk semoga jerih payahmu terbayarkan, selalu dilancarkan dan diberikan kesehatan oleh allah SWT.
8. Terakhir, kepada diri saya sendiri Ridho Hidayah Tulloh, terimakasih telah bertahan hingga sejauh ini. Terimakasih tidak menyerah Ketika jalan sendiri, Ketika keraguan silih berganti dan Ketika Langkah terasa berat untuk diteruskan dan tetap memilih melanjutkan studi hingga selesai, yang telah menjadi teman paling setia bagi diri sendiri. Perjalanan ini bukan sekedar proses akademik, tetapi juga perjalanan yang penuh tantangan “*sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan*”. Kini, Ketika sampai pada titik yang dahulu hanyan menjadi harapan dalam doa. Perjalanan belum usai, akan ada tantangan lain didepan sana, Namun, selama yakin dengan kebenaran dan terus berjuang, insyaAllah keberhasilan akan menyusul. Semoga Allah meridhoi setiap langkah yang telah dan akan ditempuh. Terimakasih diriku semoga tetap rendah hati.

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya berupa kesehatan yang di berikan kepada penulis, serta shalawat dan salam untuk junjungan besar Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini yang berjudul “Pengaruh waktu tunggu pelayanan foto thorax terhadap kepuasan pasien di instalasi radiologi RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH”. Penulisan proposal karya tulis ilmiah ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam melaksanakan penelitian Karya Tulis Ilmiah Diploma III Radiologi Universitas Baiturrahmah Padang”

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian proposal Karya Tulis Ilmiah ini banyak mengalami hambatan, namun berkat dukungan dari berbagai pihak Karya Tulis Ilmiah ini dapat di selesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua, yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat hingga penulisan proposal Karya Tulis Ilmiah ini dapat di selesaikan
2. Ibu Oktavia Puspita Sari, Dipl.Rad, S.Si, M.Kes selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Baiturrahmah Padang.
3. Ibu Ns. Iswenti Novera, S. Kep, M. Kep selaku Wakil Dekan I Fakultas Vokasi Universitas Baiturrahmah Padang.
4. Bapak Ns. Irwadi, S. Kep, M. Kes selaku Wakil Dekan 3 Fakultas Vokasi Universitas Baiturrahmah Padang
5. Ibu Oktavia Puspita Sari, Dipl.Rad, S.Si, M.Kes selaku ketua prodi DIII Radiologi Universitas Baiturrahmah Padang.

6. Ibuk santa maretta. Amd,Rad, SKM, M. Kes selaku pembimbing dan dosen pembimbing akademik yang baik dengan kasih sayang yang telah meluangkan waktu untuk memberikan ilmu dan nasehat yang sangat berarti dalam pembentukan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Bapak dan Ibu dosen staf pengajar Program Studi DIII Radiologi yang telah memberikan ilmu dan nasehat yang sangat berarti.
8. Teman - teman seperjuangan mahasiswa Program Studi DIII Radiologi Universitas Baiturrahmah

Penulis sangat menyadari dalam penulisan ini masih terdapat kekurangan - kekurangan yang di sebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran membangun untuk menyempurnakan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini. Semoga Proposal Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan khususnya bagi pembaca pada umumnya.

Padang, Februari 2025

Ridho Hidayah Tulloh

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING ....Error! Bookmark not defined.</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG KTI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>vi</b>
<b>INTI SARI .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PERSEMBERAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>2</b>
1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum .....	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Bagi Peneliti .....	6
1.4.2 Bagi RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH. ....	6
1.4.3 Bagi Institusi Universitas Baiturahmah.....	7
1.4.4 Bagi Peneliti Selanjutnya .....	7
1.5 Batasan Penelitian .....	7
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Rumah sakit.....	7
2.1.1 Pengertian rumah sakit .....	7
2.1.2 Tujuan rumah sakit.....	8
2.1.3 Tugas dan fungsi rumah sakit.....	8
2.2 Pelayanan.....	8
2.2.1 Pelayanan kesehatan.....	8
2.2.2 Pelayanan Kesehatan Radiologi .....	9
2.3 Radiologi .....	10
2.4. Kepuasan Pasien.....	10
2.4.1 Pasien .....	10
2.4.2 Karakteristik Pasien.....	11
2.4.3 Kepuasan Pasien.....	11
2.4.4 Indikator Kepuasan Pasien .....	12
2.4.5 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien .....	15

2.5 Thorax .....	16
2.5.1. Pengertian thorax.....	16
2.5.2. Persiapan Pasien .....	17
2.5.3 Indikasi klinis .....	18
2.5.4 Teknik Radiografi Thorax .....	18
2.6 Waktu Tunggu Pelayanan .....	21
2.7 Standar Pelayanan Minimal (SPM).....	22
2.8 Kerangka Teori.....	23
2.9 Kerangka Konsep .....	23
2.10 Hipotesis Penelitian.....	23
2.11 Definisi operasional variable.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis Dan Desain Penelitian .....	27
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	27
3.3. Populasi dan sampel penelitian .....	27
3.3.1 Populasi .....	27
3.3.2. Sampel.....	27
3.3.3. Kriteria Insklusif dan Eksklusif .....	29
3.4. Instrumen Penelitian.....	29
3.5. Langkah-langkah penelitian .....	32
3.6. Diagram Aliran Penelitian.....	33
3.7. Variabel Penelitian .....	34
3.8. Teknik Pengumpulan data .....	34
3.9. Teknik Pengolahan Data .....	35
3.10. Analisis Data .....	36
3.11. Penyajian Data.....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Data Karakteristik Responden.....	37
4.1.2 Analisis Univariat.....	38
4.1.3 Analisis Bivariat.....	39
4.2 Pembahasan .....	40
4.2.1 Waktu Tunggu .....	40
4.2.2 Kepuasan pasien .....	41
4.2.3 Pengaruh waktu tunggu pelayanan foto thorax terhadap kepuasan pasien di instalasi radiologi RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH.....	43
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>47</b>
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh waktu tunggu pelayanan foto thorax terhadap kepuasan pasien di instalasi radiologi RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH disarankan sebagai berikut : .....	47
5.2.1 Bagi rumah sakit.....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>48</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>51</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Bony thorax (tulang dada).....	16
Gambar 2.2	Sistem pernapasan .....	17
Gambar 2.3	Mediastinum.....	17
Gambar 2.4	Posisi pasien proyeksi PA.....	19
Gambar 2.5	Radiograf PA.....	19
Gambar 2.6	Posisi pasien proyeksi lateral .....	20
Gambar 2.7	Radiograf Lateral .....	21

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1	Standar pelayanan minimal radiologi.....	23
Tabel 2.2	Definisi operasional.....	25
Tabel 3.1	Hasil uji valid .....	30
Tabel 3.2	Hasil uji reliabelitas.....	31
Tabel 4.1	Distribusi frekuensi berdasarkan umur .....	37
Tabel 4.2	Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin .....	38
Tabel 4.3	Distribusi frekuensi waktu tunggu .....	38
Tabel 4.4	Distribusi frekuensi kepuasan pasien .....	38
Tabel 4.5	Hasil uji normalitas .....	39
Tabel 4.6	Hasil uji regresi linear sederhana .....	39

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Lembaran Bimbingan .....
Lampiran 2	Surat Izin Observasi.....
Lampiran 3	Balasan Surat Izin Observasi.....
Lampiran 4	Matriks Perbaikan KTI .....
Lampiran 5	Surat Izin Penelitian.....
Lampiran 6	Balasan Surat Izin Penelitian.....
Lampiran 7	Lembaran Uji Valid .....
Lampiran 8	Lembaran Uji Reabeliti .....
Lampiran 9	Data Karakteristik Responden.....
Lampiran 10	Data Analisis Univariat.....
Lampiran 11	Data Analisis Bivariat.....
Lampiran 12	Master Tabel Uji Valid dan Uji Reabiliti .....
Lampiran 13	Master Tabel Uji Regresi Linear Sederhana .....
Lampiran 14	Dokumentasi.....
Lampiran 15	Tabel ceklis .....
Lampiran 14	Kuisisioner .....

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat pakar, dan padat modal. Kompleksitas ini muncul karena pelayanan rumah sakit meyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan, dan penelitian, serta mencakup berbagai tingkatan maupun jenis disiplin, agar rumah sakit mampu melaksanakan fungsi yang professional baik dibidang teknis medis maupun administrasi kesehatan. Untuk menjaga dan meningkatkan mutu rumah sakit harus mempunyai suatu ukuran yang menjamin peningkatan mutu di semua tingkatan (Nisak, 2020)

Pelayanan Radiologi adalah 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, meliputi antara lain pelayanan radiologi konvensional untuk membuat foto *torax*(Yusri, 2015)

Rangka dada (*thorax*) adalah bagian atas batang tubuh antara leher dan perut. Anatomi radiografi dada dibagi menjadi 3 bagian : yaitu tulang dada,sistem pernafasan dan *mediastinum*. *Bony thorax* (tulang dada) merupakan bagian dari sistem rangka dada yang menyediakan kerangka pelindung bagi bagian-bagian dada yang terlibat dalam pernapasan dan sirkulasi darah, Sistem pernapasan adalah pertukaran zat gas antara udara yang kita hirup dan aliran darah, Mediastinum merupakan bagian dari medial rongga *thorax* di antara paru-paru. (Lampignano & Kendrick, 2018)

Waktu tunggu hasil pelayanan foto *thorax* adalah tenggang waktu mulai pasien datang sampai dengan menerima hasil yang sudah di ekspertise. (David Anugrah et al., 2024)(anugrah,2024). Waktu tunggu pelayanan adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien (Laeliyah & Subekti, 2017)

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien berdasarkan perasaanya, terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang telah menjadi bagian dari pengalaman atau yang dirasakan pasien rumah sakit; atau dapat dinyatakan sebagai cara pasien rumah sakit mengevaluasi sampai seberapa besar tingkat kualitas pelayanan diri rumah sakit, sehingga dapat menimbulkan tingkat rasa kepuasan (Karunia et al., 2022)

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Bachrun, 2018) yang berjudul pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan di rumah sakit Santa Clara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan menyatakan waktu tunggu di RS Santa Clara Madiun sudah sesuai standar sedangkan untuk kepuasan pasien rawat jalan sebagian besar pasien merasa tidak puas. Untuk hasil uji chi square menunjukkan bahwa  $p$  value =  $0,001 < 0,05$  yang artinya terdapat pengaruh antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Santa Clara Madiun.

Menurut penelitian yang di lakukan oleh (Setyo, 2017) Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan menyatakan waktu tunggu di RS Santa Clara Madiun sudah sesuai standar sedangkan untuk kepuasan pasien rawat jalan sebagian besar pasien merasa tidak puas. Untuk hasil uji chi square menunjukkan bahwa  $p$  value =  $0,001 < 0,05$  yang artinya terdapat pengaruh antara waktu tunggu terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Santa Clara Madiun.

Menurut penelitian yang di lakukan oleh (Dewi Percunda et al., 2024) yang berjudul pengaruh waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam rumah sakit muhammadiyah ahmad dahlan kediri. Berdasarkan hasil uji chi square dari 89 responden dapat diketahui bahwa nilai Asymp.Sig adalah 0,005. Karena nilai Asymp.Sig kurang dari 0,05 ( $0,005 < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan.

RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH dikelola sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dan memiliki akreditasi tingkat paripurna sejak 16 Oktober 2018. Rumah sakit ini bertugas untuk melaksanakan upaya kesehatan secara efektif dan efisien, dengan fokus pada penyembuhan dan pemulihan pasien. Menurut Standar Kepmenkes No. 2020 tentang standar pelayanan minimal radiologi, menyatakan bahwa waktu tunggu hasil pelayanan foto *thorax* yaitu  $\leq 3$  jam. Berdasarkan survey pendahuluan yang didapatkan oleh peneliti melalui observasi dan wawancara di instalasi radiologi RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH jumlah pasien dalam bulan juli sampai september berjumlah 1323 pasien. Survei awal yang dilakukan penulis kepada 2 petugas radiografer dan 8 pasien di Instalasi Radiologi

RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH, di peroleh hasil yang didapat terkait hal tersebut bahwa di dalam pelaksanaan waktu tunggu foto *thorax* dari pasien masuk ke ruangan radiologi hingga pasien membawa hasil foto *thorax*, 3 diantaranya menyatakan bahwa untuk mendapatkan hasil ekspertise foto *thorax* yaitu 1 minggu dan 5 diantaranya menyatakan bahwa untuk mendapatkan hasil ekspertise foto *thorax* yaitu 10 hari dan 2 petugas radiografer menyatakan benar adanya bahwa pengambilan hasil ekspertise foto *thorax* yaitu 1 minggu dikarenakan dokter tidak stand by di tempat.

Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dalam bentuk Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Pengaruh Waktu tunggu Pelayanan Foto *Thorax* Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian dan survei pendahuluan maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana distribusi frekuensi Waktu tunggu Pelayanan Foto *Thorax* Terhadap di Instalasi Radiologi RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH?
2. Bagaimana distribusi frekuensi kepuasan pasien pelayanan foto *Thorax* di instalasi radiologi RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH?
3. Bagaimana Pengaruh Waktu tunggu Pelayanan Foto *Thorax* Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui Pengaruh Waktu tunggu Pelayanan Foto *Thorax* Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui distribusi frekuensi Waktu tunggu Pelayanan Foto *Thorax* Pasien di Instalasi Radiologi RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH.
2. Untuk mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien pelayanan foto *Thorax* di instalasi radiologi RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Waktu tunggu Pelayanan Foto *Thorax* Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan dan pengetahuan baru bagi peneliti tentang informasi keseluruhan tentang Pengaruh Waktu tunggu Pelayanan Foto *Thorax* Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH.

#### **1.4.2 Bagi RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH.**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi rumah sakit sebagai

masukan dan meningkatkan pelayanan pada waktu tunggu pelayanan foto *thorax* di Instalasi Radiologi Sentral RSUP DR. M Djamil Padang

#### **1.4.3 Bagi Institusi Universitas Baiturahmah**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan perpustakaan untuk penelitian atau materi untuk dosen dan mahasiswa dalam pembelajaran bagi kemajuan pendidikan terutama yang berkaitan tentang Pengaruh Waktu tunggu Pelayanan Foto *Thorax* Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH.

#### **1.4.4 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, rujukan teori yang dilakukan oleh peneliti berikutnya yang berpedoman pada penelitian ini

### **1.5 Batasan Penelitian**

Penelitian ini hanya membahas tentang pengaruh waktu tunggu pelayanan foto *thorax* terhadap kepuasan pasien di instalasi radiologi

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pembaca untuk memahami isi Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis menyajikan sistematika penulisan dengan rincian sebagai berikut :

## **Bab I Pendahuluan**

Berisikan pendahuluan yang memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

## **Bab II Tinjauan Pustaka**

Penulis menguraikan tentang sistematis dasar-dasar teori yang relevan dengan judul maupun hasil penelitian.

## **Bab III Metodologi Penelitian**

Berisikan metodologi penelitian yang memuat jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, langkah-langkah penelitian, diagram aliran penelitian, variabel penelitian, jenis dan teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, analisis data, dan penyajian data

## **BAB IV Hasil dan Pembahasan**

Pada bab ini, penulis menjelaskan tentang data dan karakteristik responden analisi univariat, analisis bivariat dan Pembahasan.

## **BAB V Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini, penulis menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran untuk penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah sakit**

##### **2.1.1 Pengertian rumah sakit**

Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang kompleks, padat pakar, dan padat modal. Kompleksitas ini muncul karena pelayanan rumah sakit meyangkut berbagai fungsi pelayanan, pendidikan, dan penelitian, serta mencakup berbagai tingkatan maupun jenis disiplin, agar rumah sakit mampu melaksanakan fungsi yang professional baik dibidang teknis medis maupun administrasi kesehatan. Untuk menjaga dan meningkatkan mutu rumah sakit harus mempunyai suatu ukuran yang menjamin peningkatan mutu di semua tingkatan (Nisak, 2020)

Menurut Peraturan (Kemenkes RI, 2020) berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, Rumah Sakit dikategorikan: Rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Rumah sakit umum memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit, pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit umum terdiri dari pelayanan medik dan penunjang medik, pelayanan keperawatan dan kebidanan: dan pelayanan nonmedik. Rumah Sakit khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf b memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya, pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit umum terdiri dari pelayanan medik dan penunjang medik, pelayanan keperawatan dan kebidanan: dan pelayanan

nonmedik.

### **2.1.2 Tujuan rumah sakit**

Pengaturan penyelenggaraan rumah sakit bertujuan mempermudah akses Masyarakat untuk mendapat pelayanan Kesehatan, memberikan pelindungan terhadap keselamatan pasien, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit, meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit, memberikan kepastian hukum kepada pasien, Masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit dan rumah sakit (Permenkes, 2009)

### **2.1.3 Tugas dan fungsi rumah sakit**

Rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna, untuk menjalankan tugasnya, rumah sakit mempunyai fungsi yaitu penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan Kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, pemeliharaan dan peningkatan Kesehatan perorangan melalui pelayanan Kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis, penyelenggaraan Pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan Kesehatan, penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang Kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan Kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang Kesehatan (Permenkes, 2009)

## **2.2 Pelayanan**

### **2.2.1 Pelayanan kesehatan**

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan

yang sifatnya pemberi jasa. Peranan pelayanan akan lebih besar dan menentukan jika pada kegiatan jasa tersebut bersaing dalam upaya merebut pangsa pasar atau pelanggan. Salah satu cara agar penjualan jasa lebih unggul dibandingkan para pesaing adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan pelanggan. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan sebagai pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Teddy Chandra, Stefani Chandra, 2020)

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu sektor industri jasa yang memberikan layanan berupa kesehatan kepada masyarakat yang terdiri dari pengobatan, pencegahan penyakit, dan meningkatkan kesehatan. Pelayanan kesehatan juga merupakan industri jasa yang unik, karena tidak terfokus pada keuntungan, melainkan fokus terhadap pelayanan dan kepuasan pelanggan serta menyebut pelanggan sebagai pasien.(Ramadhani & Hermana, 2023)

### **2.2.2 Pelayanan Kesehatan Radiologi**

Pelayanan Radiologi adalah pelayanan kesehatan profesional berdasarkan ilmu pengetahuan, teknologi dalam bidang Radiodiagnostik dan Radioterapi yang memanfaatkan radiasi pengion dan non pengion untuk diagnosa dan terapi. Pelayanan radiologi ini meliputi Radiografi Konvensional, Computed Tomography (CT) Scan, Magnetic Resonance Imaging (MRI), Ultrasonography (USG), Radiologi Intervensi, dan Kedokteran Nuklir. Setiap institusi harus menyadari bahwa masalah dalam Pelayanan Radiologi tidak hanya bersumber dari pasien

tetapi juga dapat bersumber dari pribadi Radiografer. Perspektif ini penting sebagai bahan pembelajaran dalam rangka membentuk karakter Radiografer Indonesia yang baik (KEMENKES, 2020)

### **2.3 Radiologi**

Radiologi merupakan hal penting dalam menunjang praktik kedokteran sehari-hari. Sebagai sarana pelayanan kesehatan, radiologi dapat memberikan pelayanan jasa kesehatan di rumah sakit atau di laboratorium klinik swasta yang sudah banyak tersebar di masyarakat. RS Putri hijau harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan diberikan. Salah satunya adalah pelayanan di bidang radiologi. Radiologi merupakan pemeriksaan penunjang dalam bidang kedokteran dimana radiologi ini digunakan untuk menunjang diagnosa, perawatan atau rencana perawatan dan evaluasi atau kontrol. (Elvina, 2018)

Radiologi adalah cabang ilmu kedokteran untuk mendiagnosis bagian dalam tubuh manusia dengan teknologi pencitraan/gambar, baik gelombang elektromagnetik maupun gelombang mekanik. Menggunakan sumber radiasi pengion dan non pengion untuk diagnosis dan/atau terapi dengan panduan imejing/foto/gambar (Nurvan et al., 2023)

### **2.4. Kepuasan Pasien**

#### **2.4.1 Pasien**

Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit (Peraturan Pemerintah, 2021)

## 2.4.2 Karakteristik Pasien

Menurut (Handayany, 2020) Faktor yang menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan adalah umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan (sosial ekonomi), pekerjaan, budaya, lingkungan fisik, dan pengalaman hidup: Faktor yang menentukan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan adalah umur, jenis kelamin.

### a. Umur

Menurut World Health Organization (WHO) klasifikasi umur terbagi menjadi : periode bayi dari 0-5 tahun, periode anak-anak dari 5-9 tahun, periode remaja dari 10-18 tahun, periode dewasa dari 18-59 tahun, periode lansia dari 60+ tahun,

### b. Jenis Kelamin

Menurut Hungu dalam (Saryati et al., 2023) jenis kelamin adalah perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis sejak seorang itu dilahirkan. Perbedaan biologis dan fungsi biologis laki-laki dan perempuan tidak dapat dipertukarkan diantara keduanya, dan fungsinya tetap dengan laki-laki dan perempuan yang ada di muka bumi.

## 2.4.3 Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien berdasarkan perasaanya, terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang telah menjadi bagian dari pengalaman atau yang dirasakan pasien rumah sakit; atau dapat dinyatakan sebagai cara pasien rumah sakit mengevaluasi sampai seberapa besar tingkat kualitas pelayanan diri rumah sakit, sehingga dapat menimbulkan tingkat

rasa kepuasan (Karunia et al., 2022)

Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutannya akan mutu pelayanan yang diberikan (Suciati & Zaman, 2023)

Kepuasan pasien merupakan Tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan Kesehatan yang di perolehnya setelah pasien membandingkan dengan yang di harapkan (Fajriani, F., Lastri, S. ., & Hasnur, 2023)

#### **2.4.4 Indikator Kepuasan Pasien**

Menurut Tjiptono & Chandra 2011 dalam (Sugiyanto & Kurniasari, 2020) menyebutkan ada 5 (lima) dimensi dari kualitas pelayanan jasa yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), dimensi tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

##### **1. Bukti fisik (tangibles)**

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalakan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain),

perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya dan juga bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan (Teddy Chandra, Stefani Chandra, 2020)

## 2. keandalan (reability)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, dan Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk belum prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan.

(Teddy Chandra, Stefani Chandra, 2020)

## 3. Daya tanggap (responsiveness)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang

yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. (Teddy Chandra, Stefani Chandra, 2020)

#### 4. Jaminan (assurance)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. (Teddy Chandra, Stefani Chandra, 2020)

#### 5. Empati (empathy)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Empati dalam suatu pelayanan juga suatu bentuk perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani

seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. (Teddy Chandra, Stefani Chandra, 2020)

#### **2.4.5 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien**

Pelayanan yang berkualitas dapat dilihat salah satunya dengan tingkat kepuasan konsumen atau pasien. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan Kesehatan (Mulyani, 2017)

Dalam pengukuran waktu tunggu menggunakan skala guttman, menurut (Sugiyono, 2013) Skala guttman dengan tipe ini, akan didapat jawaban yang tegas, yaitu "ya-tidak"; "benar-salah"; "pernah-tidak pernah"; "positif-negatif" dan lain lain. Jadi kalau pada skala Likert terdapat 3, 4, 5, 6, 7 interval, dari kata "sangat setuju" sampai "sangat tidak setuju", maka pada dalam skala Guttman hanya ada dua interval yaitu "setuju" atau "tidak setuju". Penelitian menggunakan skala Guttman dilakukan bila ingin mendapatkan jawaban yang tegas terhadap suatu permasalahan yang ditanyakan. Dalam pengukuran Tingkat kepuasan menggunakan skala likert, menurut (Sugiyono, 2013) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Tingkat kepuasan tersebut diukur menggunakan skala likert dengan graduasi penilaian kepuasan diberi bobot sebagai berikut :

1. Sangat tidak puas diberi nilai 1

2. Tidak puas diberi nilai 2
3. Cukup puas diberi nilai 3
4. Puas diberi nilai 4
5. Sangat puas diberi nilai 5

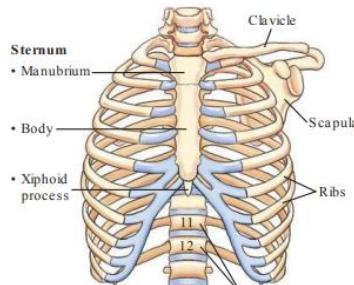
Untuk membuat Kesimpulan dari hasil perhitungan diatas digunakan skala pengukuran. Menurut SK Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2020 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Radiologi menyatakan Standar Kepuasan Pelanggan > 80 %

## 2.5 Thorax

### 2.5.1. Pengertian *thorax*

Rangka dada (*thorax*) adalah bagian atas batang tubuh antara leher dan perut. Anatomi radiografi dada dibagi menjadi 3 bagian : yaitu tulang dada, system pernafasan dan mediastinum (Lampignano & Kendrick, 2018)

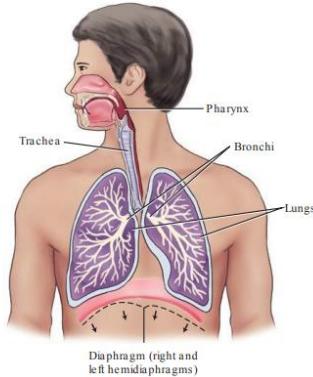
1). Bony *thorax* (tulang dada) merupakan bagian dari sistem rangka dada yang menyediakan kerangka pelindung bagi bagian-bagian dada yang terlibat dalam pernapasan dan sirkulasi darah



Gambar 2.1 Bony *thorax* (tulang dada). (Lampignano & Kendrick, 2018)

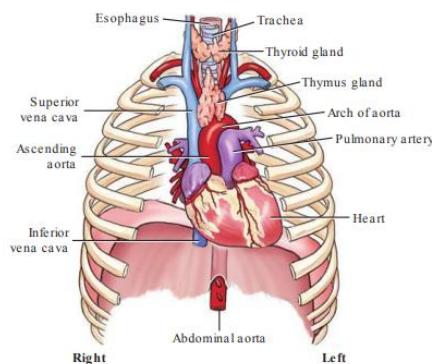
2). Sistem pernapasan adalah pertukaran zat gas antara udara yang kita hirup dan aliran darah. Sistem pernapasan terdiri dari bagian-bagian tubuh yang dilalui

udara saat bergerak dari hidung dan mulut ke paru-paru. (Lampignano & Kendrick, 2018)



Gambar 2.2 Sistem pernapasan (lampignano,2018)

3). Mediastinum merupakan bagian dari medial rongga *thorax* di antara paru-paru. Empat struktur penting secara radiografi yang terletak di mediastinum adalah kelenjar timus, jantung dan pembuluh darah besar, trachea dan esofagus. (Lampignano & Kendrick, 2018)



Gambar 2.3 Mediastinum (Lampignano & Kendrick, 2018)

### 2.5.2. Persiapan Pasien

Meminta pasien untuk melepaskan semua pakaian, termasuk bra, kalung, atau benda lain di sekitar leher. Pasien kemudian mengenakan gaun rumah sakit, yang biasanya memiliki bukaan di bagian belakang. Rambut panjang dapat terlihat

sebagai artefak pada radiografi dada yang diambil dengan sistem pencitraan digital. Rambut panjang harus disisir ke atas atau disampirkan di bahu untuk menghilangkan penumpukan di dalam anatomi dada (Lampignano & Kendrick, 2018)

### **2.5.3 Indikasi klinis**

1. *Aspiration (mechanical obstruction )*
2. *Bronchiectasis*
3. *Bronchitis*
4. *Pneumothorax*
5. *Tuberculosis* (Lampignano & Kendrick, 2018)

### **2.5.4 Teknik Radiografi Thorax**

Menurut (Lampignano & Kendrick, 2018) proyeksi routine yang digunakan pada pemeriksaan radiologi *thorax* adalah Postero Anterior (PA), dan Lateral.

- 1) Postero Anterior (PA)
  - a) Posisi pasien : Pasien tegak,kaki sedikit terbuka,dagu diangkat dan bahu ditekan kebawah.
  - b) Posisi obyek : Sejajarkan bidang midsagittal dengan cr,tidak ada rotasi *thorax*.
  - c) Central ray : Tegak lurus terhadap kaset.
  - d) Central point : Pada vertebrae thoracal ke VII
  - e) FFD : 183 cm
  - f) Kaset : 35 x 43 cm

g) Eksposi : Dilakukan pada saat inspirasi penuh kedua .



Gambar 2.4 Posisi pasien proyeksi PA (Lampignano & Kendrick, 2018)

Kriteria :

- (1) Anatomi yang di perlihatkan termasuk paru-paru dari apeks ke sudut kostofrenikus dan trachea berisi udara
- (2) Tampak jantung.
- (3) Tidak ada Gerakan yang terlihat.
- (4) Batas jantung serta tanda paru-paru yang tajam.
- (5) Kedua sendi sternoclavicularis berada pada jarak yang sama.



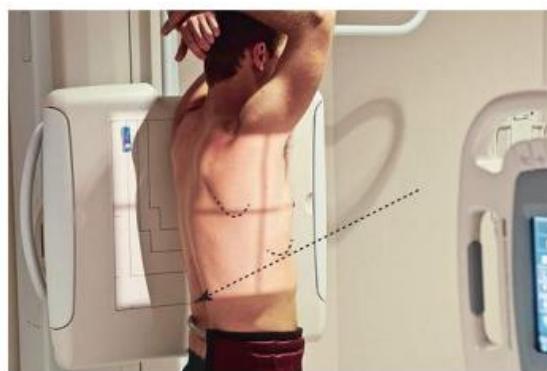
Gambar 2.5 Radiograf PA (Lampignano & Kendrick, 2018)

## 2) Proyeksi Lateral

a) Posisi Pasien : Pasien tegak,sisi kiri menghadap ir,lengan

diangkat diatas kepala dan dagu keatas.

- b) Posisi Obyek : Pusatkan pasien ke IR dan ke CR, posisi true lateral.
- c) Central ray : Tegak lurus.
- d) Central point : Pada vertebrae thoracal ke VII
- e) FFD : 183 cm
- f) Kaset : 35 x 43 cm.
- g) Eksposi : Ekspose pada akhir inspirasi penuh kedua



Gambar 2.6 Posisi pasien proyeksi lateral(Lampignano & Kendrick, 2018)

Kriteria :

- (1) Anatomi yang di perlihatkan termasuk paru-paru dari apeks ke sudut kostofrenikus.
- (2) Tidak ada rotasi.
- (3) dagu dan lengan diangkat unutk mencegah jaringan lunak yang menumpuk berlebihan dibagian ujung
- (4) Daerah hilus harus berada di Tengah IR.
- (5) Tulang rusuk posterior dan sudut kostofrenikus pada sisi yang menjauh dari IR.



Gambar 2.7 Radiograf Lateral (Lampignano & Kendrick, 2018)

## 2.6 Waktu Tunggu Pelayanan

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien. Waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kesehatan, sekaligus mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. (Laeliyah & Subekti, 2017). Waktu tunggu hasil pelayanan foto *thorax* adalah tenggang waktu mulai pasien datang sampai dengan menerima hasil yang sudah di ekspertise. (David Anugrah et al., 2024)

Waktu tunggu adalah masalah yang selalu menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit, seringkali masalah waktu menunggu pelayanan ini kurang mendapatkan perhatian oleh pihak manajemen rumah sakit. Suatu rumah sakit mengabaikan lama waktu tunggu dalam pelayanan kesehatannya maka secara totalitas kualitas pelayanan rumah sakit dianggap tidak profesional dan dapat

menurunkan kepuasan pasien sekaligus keluarga pasien. (Laeliyah & Subekti, 2017).

### **2.7 Standar Pelayanan Minimal (SPM)**

Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat. Standar pelayanan minimal ini dimaksudkan agar tersedianya panduan bagi daerah dalam melaksanakan perencanaan pelaksanaan dan pengendalian serta pengawasan dan pertanggungjawaban penyelenggaraan standar pelayanan minimal rumah sakit. Standar pelayanan minimal ini bertujuan untuk menyamakan pemahaman tentang definisi operasional, indikator kinerja, ukuran atau satuan rujukan, target nasional untuk tahun 2007 sampai dengan tahun 2012, cara perhitungan / rumus / pembilangan penyebut / standar / satuan pencapaian kinerja dan sumber data (KEMENKES, 2008)

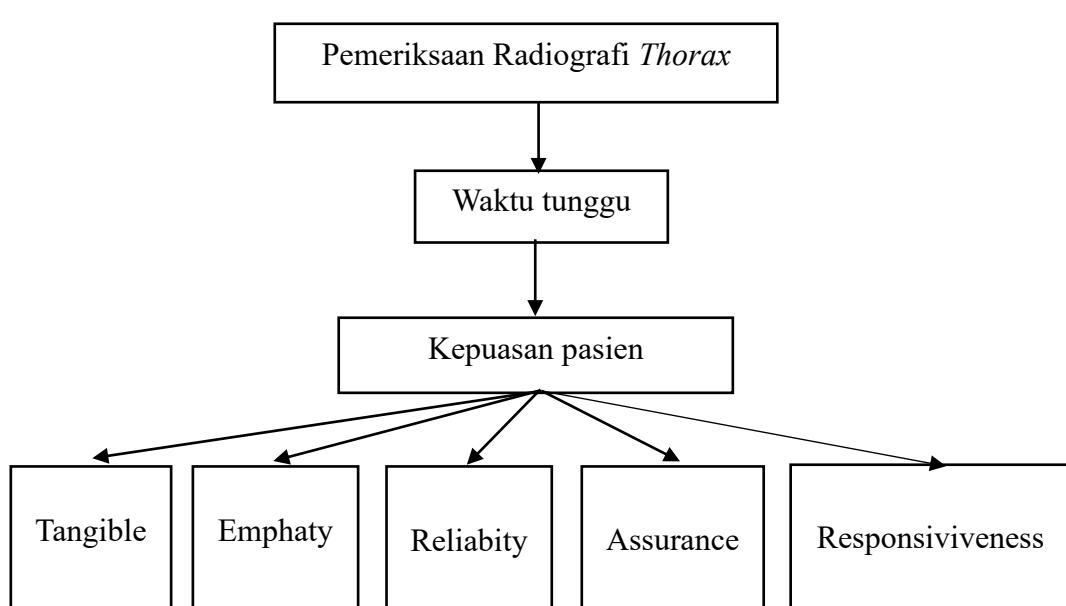
Tabel 2.1 Standar pelayanan minimal radiologi

Jenis Pelayanan	Indikator	Standar
Radiologi	1. Waktu tunggu hasil pelayanan foto <i>thorax</i>	1. $\leq 3$ jam
	2. Pelaksanaan ekspertise	2. dokter spesialis
	3. kejadian kegagalan pelayanan rontgen	3. Kerusakan foto $\leq 2\%$
	3. Kepuasan pelanggan	4. $\geq 80\%$

Dengan disusunnya Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit diharapkan dapat membantu pelaksanaan penerapan Standar Pelayanan Minimal di rumah sakit. SPM ini dapat dijadikan acuan bagi pengelola rumah sakit dan unsur terkait dalam melaksanakan perencanaan, pembiayaan dan pelaksanaan setiap jenis pelayanan (KEMENKES, 2008)

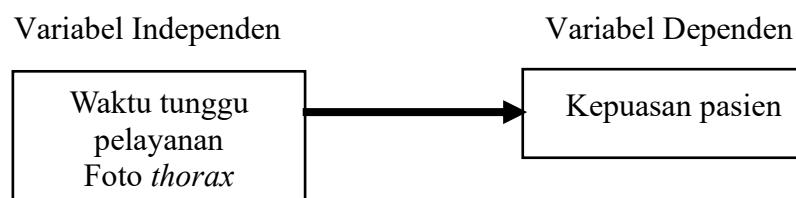
## 2.8 Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan visualisasi hubungan antara berbagai variable untuk menjelaskan sebuah fenomena, yang digambarkan dengan lengkap dan menyeluruh dengan alur dan skema yang menjelaskan sebab akibat suatu fenomena. Kerangka teori yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variable yang akan di teliti (Anggreni, 2022)



## 2.9 Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan visualisasi hubungan antara berbagai variabel, yang dirumuskan oleh peneliti setelah membaca berbagai teori yang ada dan kemudian Menyusun teorinya sendiri yang akan digunakannya sebagai landasan untuk penelitiannya. (Anggreni, 2022)



## 2.10 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah

penelitian, dimana rumusan masalah peneliti telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. (Sugiyono, 2013). Hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut :

H0 : Tidak terdapat pengaruh waktu tunggu pelayanan foto *thorax* terhadap kepuasan pasien di instalasi radiologi RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH.

Ha : Ada terdapat pengaruh waktu tunggu pelayanan foto *thorax* terhadap kepuasan pasien di instalasi radiologi RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH.

## 2.11 Definisi operasional variable

Tabel 2.2 definisi operasional

Variabel	Definisi operasional	Alat ukur	Cara ukur	Hasil Ukur	Skala ukur
Waktu tunggu pelayanan foto <i>thorax</i>	Tenggang waktu mulai pasien datang sampai dengan menerima hasil yang sudah di ekspertise. (anugrah,2024)	kuisisioner	observasi	1. Baik = $\leq$ 3 jam 2. Tidak = $>$ 3 jam Baik (permenkes, 2020)	ordinal
Kepuasan pasien	Tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan Kesehatan yang di perolehnya setelah pasien membandingkan dengan yang di harapkan (fajriani,2023)	kuisisioner	observasi	1. Tidak Puas = $\leq$ 80 % 2. Puas = $\geq$ 80 % (permenkes, 2020)	ordinal

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Dan Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif Metode penelitian yang digunakan adalah Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan cross sectional study. Cross sectional study adalah rancangan penelitian yang mencakup semua jenis penelitian yang pengukuran variabel-variabel dilakukan hanya satu kali, terdapat variabel bebas dan terikat diukur pada saat yang sama (Nor Aisyah Rahmadini & Aulia Rahman, 2024). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu foto *thorax* terhadap kepuasan pasien di instalasi radiologi. Pengukuran variabel dependen dan independen akan dilakukan secara bersamaan dalam waktu yang sama.

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Radiologi RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH pada bulan Oktober 2024 – Juni 2025.

#### **3.3. Populasi dan sampel penelitian**

##### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah populasi data kunjungan pasien dari bulan Oktober-Desember. Populasi pada penelitian ini sebanyak 1373.

##### **3.3.2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh

populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. (Sugiyono, 2013). Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, ada beberapa teknik sampling yang digunakan, Penentuan jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini ialah menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin adalah satu teori penarikan sampel yang paling populer untuk penelitian kuantitatif. Rumus Slovin adalah satu teori penarikan sampel yang paling populer untuk penelitian kuantitatif. Sugiyono, 2017 dalam (Husen, 2023) Perhitungan jumlah sampel menggunakan rumus slovin dengan alpha 10% atau 0,1 yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : persen kelonggaran ketidaktelitian 10%

$$n = \frac{1373}{1 + 1373 (0,1)^2}$$

$$= 93 \text{ orang}$$

Jadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 93 orang.

Teknik Pengambilan Sampling yang digunakan adalah Accidental

Sampling, yaitu suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia disatu tempat sesuai dengan konteks penelitian Notoatmodjo 2010 dalam (Husen, 2023)

### **3.3.3. Kriteria Inklusi dan Eksklusi**

Adapun kriteria inklusi dan eksklusi dalam pemilihan sampel penelitian ini adalah:

1. Kriteria inklusi
  - a. Pasien dengan umur 21 - 60 tahun
  - b. Pasien yang melakukan pemeriksaan pemeriksaan *thorax*
  - c. Pasien yang berkomunikasi dengan baik, dapat membaca dan menulis.
  - c. Pasien yang bersedia menjadi responden.
2. Kriteria Eksklusi
  - a. Pasien dengan umur < 21 tahun dan >60 tahun
  - b. Pasien yang tidak melakukan pemeriksaan pemeriksaan *thorax*
  - c. Pasien yang tidak bisa berkomunikasi dengan baik, dapat membaca dan menulis.
  - c. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden

### **3.4. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang akan digunakan untuk pengumpulan data (Sugiyono, 2013)Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kuisioner Lembaran yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan diberikan kepada responden. . Menurut (Sugiyono, 2013) agar diperoleh distribusi nilai pengukuran mendekati normal maka jumlah responden

untuk uji kuesioner dengan uji validitas dan reabilitas paling sedikit 30 responden.

- a. Uji Validitas berasal dari kata *Validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan suatu alat ukur dalam mengukur suatu data (Priyo, 2006). Pengujian validitas anggota sampel yang digunakan sekitar 30 orang(Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan sampel sebanyak 30 responden. Bila r hitung lebih besar dari r tabel artinya variabel valid dan jika t hitung lebih kecil dari r table artinya variabel tidak valid (Priyo, 2006). Nilai r tabel yaitu 0,361. Dari uji validitas yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa semua item pertanyaan yang di uji semuanya valid yaitu sebanyak 25 item pertanyaan pada Kepuasan Pasien

Tabel 3.1 tabel hasil uji valid

No	PERTANYAAN	R HITUNG	KETERANGAN
P1	Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai radiographer cepat dan tanggap dalam melayani pasien?	0,451	Valid
P2	Bagaimana pemberitahuan yang diberikan petugas radiografer apabila terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan foto <i>thorax</i> ?	0,453	Valid
P3	Apakah radiographer menawarkan bantuan Ketika melihat anda kesulitan atau kebingungan ?	0,718	Valid
P4	Apakah radiografer memberikan informasi tentang waktu tunggu dengan jelas.	0,536	Valid
P5	Apakah Anda merasa bahwa waktu tunggu yang Anda alami sesuai dengan harapan?	0,565	Valid
P6	Apakah radiographer menjalankan tugasnya dengan baik dan profesional selama pemeriksaan	0,662	Valid
P7	Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas radiographer sesuai yang anda harapkan ?	0,597	Valid
P8	Bagaimana hasil pemeriksaan radiologi anda diberikan dengan tepat waktu.	0,400	Valid
P9	Apakah anda puas dengan hasil foto <i>thorax</i> yang Anda terima?	0,698	Valid

P10	Apakah petugas radiographer memberikan petunjuk prosedur pemeriksaan foto <i>thorax</i> ?	0,482	Valid
P11	Apakah petugas radiographer memberikan jaminan apabila terjadi keterlambatan penerimaan hasil bacaan foto <i>thorax</i> ?	0,506	Valid
P12	Apakah Anda merasa aman dengan prosedur foto <i>thorax</i> yang dilakukan oleh radiografer?	0,614	Valid
P13	Apakah penjelasan yang diberikan mengenai prosedur radiologi cukup jelas dan mudah dipahami?	0,422	Valid
P14	Bagaimana penilaian Anda terhadap penjelasan yang diberikan oleh radiografer mengenai alasan waktu tunggu yang lama atau singkat?	0,420	Valid
P15	Bagaimana Anda menilai rasa aman yang Anda rasakan selama menunggu pelayanan foto <i>thorax</i> ?	0,460	Valid
P16	Apakah radiographer bersikap ramah saat memberikan pelayanan?	0,507	Valid
P17	Bagaimana penilaian Anda terhadap sikap radiografer dalam memberikan perhatian terhadap pasien yang sedang menunggu untuk foto <i>thorax</i> ?	0,478	Valid
P18	Bagaimana Anda menilai sikap petugas dalam memahami rasa khawatir atau kecemasan Anda selama menunggu pemeriksaan foto <i>thorax</i> ?	0,679	Valid
P19	Bagaimana penilaian Anda terhadap komunikasi radiografer dalam menjelaskan alasan atau durasi waktu tunggu yang terjadi?	0,491	Valid
P20	Bagaimana Anda menilai kepedulian radiografer dalam memastikan kenyamanan Anda selama menunggu untuk pemeriksaan foto <i>thorax</i> ?	0,421	Valid
P21	Apakah anda merasa puas dengan fasilitas yang ada di ruang tunggu?	0,446	Valid
P22	Bagaimana penilaian Anda terhadap kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu selama Anda menunggu untuk foto <i>thorax</i> ?	0,669	Valid
P23	Bagaimana penampilan fisik petugas yang melayani Anda selama proses foto <i>thorax</i> ?	0,883	Valid
P24	Bagaimana ketersediaan informasi visual (seperti brosur) mengenai prosedur foto <i>thorax</i> di lokasi pelayanan?	0,419	Valid
P25	Bagaimana kesan Anda terhadap lingkungan instalasi radiologi secara keseluruhan?	0,604	Valid

- b. Uji Reliabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran

dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dan dengan alat ukur yang sama. Dalam uji reliabilitas sebagai nilai r hasil adalah nilai "Alpha" (terletak di akhir output). Ketentuannya: bila  $r_{Alpha} > r_{tabel}$ , maka pertanyaan tersebut reliabel(Priyo, 2006). Dari hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan pada kuesioner ini didapatkan nilai Cronbach's Alpha pada Kuesioner Kepuasan Pasien sebesar 0,901,

Tabel 3.2 Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Pasien	0,901	Reliabel

2. Alat tulis Untuk menulis dan mencatat sesuatu atau hal yang penting pada saat penelitian.
3. Kamera Menggunakan Handphone untuk mengambil dokumentasi penelitian
4. Komputer/laptop Untuk menginput dan mengolah data menggunakan spss

### **3.5. Langkah-langkah penelitian**

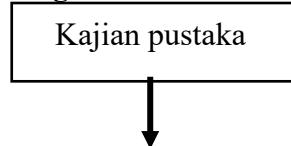
Dalam penelitian karya tulis ini ada beberapa langkah-langkah penelitian yaitu:

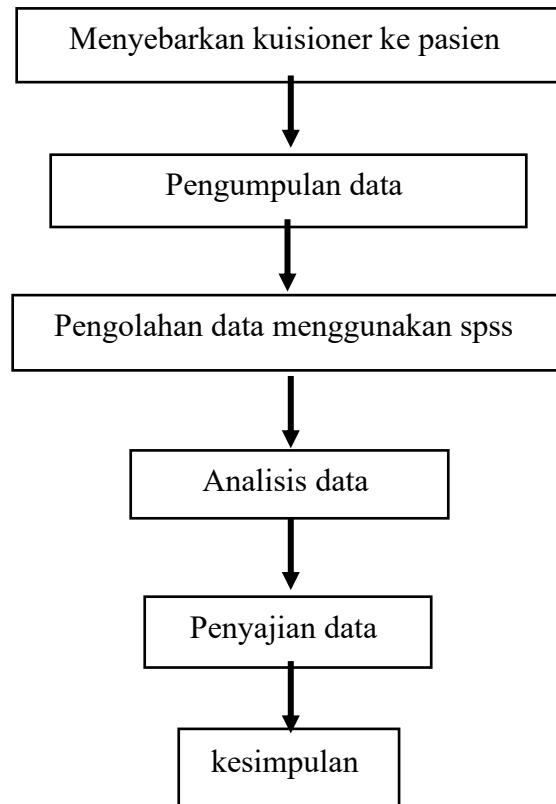
1. Peneliti melakukan studi literatur yang mendukung penelitian ini.
2. Peneliti mencari data dan informasi Jumlah Pasien Pemeriksaan foto *thorax* di Instalasi Radiologi Rumah sakit selama bulan juli-september
3. Peneliti menentukan sampel dari populasi.
4. Peneliti menyiapkan pertanyaan-pertanyaan untuk diisi dalam kuesioner dan peneliti melakukan pengujian validitas dan reabilitas terhadap

kuesioner tersebut. Validitas diartikan sebagai ketepatan dan kecermatan, dapat juga diartikan sebagai keabsahan. Dalam penelitian, validitas data adalah suatu acuan dalam menentukan ketepatan variabel penelitian. Uji Validitas juga disebut sebagai uji keabsahan dalam penelitian. Sedangkan uji reabilitas diartikan dalam suatu penelitian adalah nilai kepercayaan suatu hasil pengukuran, uji reliabilitas juga digunakan untuk menguji konsistensi jawaban responden berdasarkan instrumen penelitian.(Soesana dkk,2023)

5. Peneliti membagikan kuisioner kepada responden.
6. Setelah kuisioner tersebut diisi oleh responden maka kuisioner tersebut dikumpulkan kembali kepada peneliti pada saat itu juga.
7. Setelah kuisioner diisi lalu kuisioner tersebut dikumpulkan, kemudian kuisioner imput ke master table lalu diolah menggunakan SPSS, setelah itu di uji menggunakan uji regresi linier sederhana

### **3.6. Diagram Aliran Penelitian**





### **3.7. Variabel Penelitian**

1. Variabel Bebas (Variabel Independen) adalah variabel yang nilainya mempengaruhi variabel lainnya. Pada penelitian ini, variabel bebas adalah waktu tunggu foto *thorax* (Notoatmodjo, 2012).
2. Variabel terikat (Variabel dependen) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau variabel independen. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien (Notoatmodjo, 2012).

### **3.8. Teknik Pengumpulan data**

#### 1. Data primer

##### a. Kuisioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden secara langsung

#### 2. Data sekunder

a. Studi pustaka

Pengumpulan data kepustakan dari berbagai literatur yang mendukung penelitian melalui buku, jurnal, dan penelitian terdahulu.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan.

c. Data Pasien Data yang dapat peneliti yang berupa kunjungan pasien 3 bulan terakhir pemeriksaan *thorax*

### **3.9. Teknik Pengolahan Data**

Teknik pengolahan data dilakukan melalui suatu proses dengan tahapan, adapun tahapan tersebut adalah :

1. Editing Data (memeriksa) yaitu dilakukan setelah semua data terkumpul melalui pengecekan daftar isian. Tahap ini bertujuan untuk memeriksa kelengkapan isian data.

2. Scoring memberikan nilai pada masing masing item kuisioner yang diperlukan.

Pada kuisioner waktu tunggu pelayanan foto *thorax* menggunakan skala Guttman , jawaban ya diberi nilai “1” dan untuk jawaban tidak diberi nilai “2”. Pada kuisioner kepuasan pasien menggunakan skala likert, jawaban sangat puas diberi nilai “5”, jawaban puas diberi nilai “4”, jawaban cukup puas diberi nilai “3”, jawaban kurang puas diberi nilai “2” dan untuk jawaban tidak puas diberi nilai “1”.

3. Coding data Pengkodean atau coding yakni mengubah data berbentuk kalimat atau huruf menjadi data angka atau bilangan (Notoatmodjo, 2012). Coding atau pemberian kode ini sangat berguna dalam memasukkan data (data entry).

Pengkodean dilakukan :

Waktu tunggu

1. Baik =  $\leq$  3 jam
2. Tidak Baik =  $\geq$  3 jam (KEMENKES, 2008)

Kepuasan pasien

1. Tidak Puas =  $\leq$  80 %
2. Puas =  $\geq$  80 % (KEMENKES, 2020)

Cara penilaian umur adalah

1. dewasa = 21 – 60 (WHO)

Cara penilaian jenis kelamin

1. = Laki laki
2. = Perempuan (Saryati et al., 2023)

### **3.10. Analisis Data**

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul (Sugiyono, 2013)

#### 1. Analisis Univariat

Notoatmodjo (2012) menjelaskan bahwa analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian.

Analisis univariat yang akan di gunakan Dalam penelitian ini untuk mengetahui distribusi frekuensi waktu tunggu pelayanan foto *thorax* pasien dan distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan foto *thorax*

#### 2. Analisis Bivariat

Notoatmodjo (2012) Analisis bivariat adalah analisis yang dilakukan

terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Analisis bivariat ini di gunakan untuk mengetahui pengaruh waktu tunggu pelayanan foto *thorax* terhadap kepuasan pasien. Analisis bivariat yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan uji regresi linier sederhana .

### **3.11. Penyajian Data**

Data yang disajikan akan diolah dalam bentuk tabel sesuai dengan data yang diperoleh di RSUD Prof. H. Muhammad Yasin, SH, Setelah itu dilakukan penarikan kesimpulan dan saran.