

PELAYANAN FOTO THORAX YANG BERMUTU:
Kunci Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi



M. Sofyan, Dipl.Rad., S.ST., M.Kes., M.Tr.ID.

Pelayanan Foto Thorax yang Bermutu: Kunci Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi

M. Sofyan, Dipl.Rad., S.ST., M.Kes., M.Tr.ID.

PT BUKULOKA LITERASI BANGSA

Anggota IKAPI: No. 645/DKI/2024



Pelayanan Foto Thorax yang Bermutu: Kunci Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi

Penulis : M. Sofyan, Dipl.Rad., S.ST., M.Kes., M.Tr.ID.
ISBN : 978-634-250-210-5 (PDF)
Penyunting Naskah : Difa Ramadhanti, S.Hum.
Tata Letak : Difa Ramadhanti, S.Hum.
Desain Sampul : Novikean Keysah Sanisri

Penerbit

Penerbit PT Bukuloka Literasi Bangsa

Distributor: PT Yapindo

Kompleks Business Park Kebon Jeruk Blok I No. 21, Jl. Meruya Ilir Raya
No. 88, Desa/Kelurahan Meruya Utara, Kecamatan Kembangan, Kota
Adm. Jakarta Barat, Provinsi DKI Jakarta, Kode Pos: 11620

Email: penerbit.blb@gmail.com

Whatsapp: 0878-3483-2315

Website: bukuloka.com

© Hak cipta dilindungi oleh undang-undang

Berlaku selama 50 (lima puluh) tahun sejak ciptaan tersebut pertama kali dilakukan pengumuman.

Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari penerbit. Ketentuan Pidana Sanksi Pelanggaran Pasal 2 UU Nomor 19 Tahun 2002 Tentang Hak Cipta.

Barang siapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) atau Pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (Tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

Barang siapa dengan sengaja menyerahkan, menyiarkan, memamerkan, mengedarkan atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta atau Hak Terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga buku referensi *Pelayanan Foto Thorax yang Bermutu: Kunci Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi* ini dapat disusun dan disajikan kepada pembaca.

Buku ini hadir sebagai upaya untuk memperkenalkan pentingnya mutu dalam pelayanan radiologi, khususnya foto thorax, yang menjadi salah satu pemeriksaan penunjang paling sering dilakukan di berbagai fasilitas kesehatan. Mutu pelayanan yang baik tidak hanya berdampak pada keakuratan diagnosis, tetapi juga pada kenyamanan dan kepuasan pasien.

Ditujukan untuk masyarakat umum, buku ini disusun dengan bahasa yang mudah dipahami, tanpa mengurangi kedalaman informasi tentang prosedur, standar mutu, serta peran tenaga radiologi dalam pelayanan yang profesional. Semoga kehadiran buku ini dapat menjadi referensi praktis bagi siapa pun yang ingin memahami lebih dalam dunia radiologi dan pentingnya pelayanan yang bermutu.

Jakarta, Agustus 2025

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
Bab 1: Mengenal Pelayanan Radiologi dan Peran Foto Thorax	1
1.1 Definisi dan Cakupan Pelayanan Radiologi.....	1
1.2 Fungsi Pemeriksaan Foto Thorax dalam Deteksi Penyakit....	6
1.3 Karakteristik Pelayanan Radiologi di Rumah Sakit dan Klinik	9
1.4 Tren Permintaan dan Harapan Masyarakat terhadap Layanan Radiologi	12
Bab 2: Mutu Pelayanan Kesehatan: Makna dan Dimensinya.	16
2.1 Konsep Dasar Mutu dalam Pelayanan Kesehatan.....	16
2.2 Dimensi Mutu Menurut Teori SERVQUAL	19
2.3 Hubungan antara Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan ..	22
2.4 Peran Tenaga Kesehatan dalam Menjamin Mutu Layanan..	25
Bab 3: Prosedur dan Alur Pemeriksaan Foto Thorax.....	29
3.1 Indikasi Umum dan Prosedur Standar Foto Thorax.....	29
3.2 Alur Pelayanan: Dari Pendaftaran hingga Hasil Pemeriksaan	32
3.3 Peran Radiografer dan Dokter Spesialis Radiologi.....	34
3.4 Keselamatan Radiasi dan Kenyamanan Pasien	37
Bab 4: Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Radiologi	42
4.1 Harapan Pasien Sebelum Menerima Layanan.....	42
4.2 Pengalaman Pasien saat Proses Pemeriksaan.....	45
4.3 Penilaian Sikap dan Komunikasi Petugas	48
4.4 Persepsi Kenyamanan dan Kecepatan Pelayanan	51

Bab 5: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	54
5.1 Kualitas Fasilitas dan Peralatan Radiologi	54
5.2 Kompetensi dan Keramahan Petugas	57
5.3 Waktu Tunggu dan Kejelasan Informasi	60
5.4 Faktor Psikologis dan Sosial Pasien	63
Bab 6: Dimensi Mutu Pelayanan Foto Thorax.....	67
6.1 Penilaian Aspek <i>Tangibles</i> (Tampilan Fisik)	67
6.2 Penilaian Aspek <i>Reliability</i> (Keandalan)	69
6.3 Penilaian Aspek <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	72
6.4 Penilaian Aspek <i>Assurance</i> dan <i>Empathy</i>	75
Bab 7: Keterkaitan Dimensi Mutu dengan Kepuasan Pasien..	79
7.1 Korelasi antara Mutu Pelayanan dan Kepuasan	79
7.2 Dimensi yang Paling Berpengaruh terhadap Kepuasan	82
7.3 Perbedaan Persepsi Pasien Berdasarkan Demografi	85
7.4 Implikasi Hasil Analisis terhadap Perbaikan Layanan.....	88
Bab 8: Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Radiologi	92
8.1 Perbaikan Komunikasi Petugas-Pasien	92
8.2 Penguatan Sistem Antrean dan Manajemen Waktu	95
8.3 Peningkatan Kenyamanan Ruang Tunggu dan Pemeriksaan	98
8.4 Pelatihan Pelayanan Prima untuk Tenaga Radiologi	101
Bab 9: Contoh Penerapan: Pengalaman Pasien di Instalasi Radiologi	105
9.1 Contoh Pengalaman Pasien dengan Pelayanan Baik dan Kurang Baik	105
9.2 Umpan Balik dan Anjuran dari Pasien	107
9.3 Penerapan Prinsip Continuous Improvement dalam Pelayanan	110
9.4 Refleksi dari Tenaga Kesehatan Radiologi	113

Bab 10: Menuju Layanan Foto Thorax yang Humanis dan Efisien.....	117
10.1 Paradigma Baru Pelayanan Radiologi yang Berorientasi Pasien.....	117
10.2 Peran Teknologi Informasi dalam Pelayanan yang Lebih Cepat dan Akurat.....	120
10.3 Budaya Pelayanan dan Empati dalam Tindakan Radiologi	123
10.4 Komitmen Bersama untuk Mutu, Keselamatan, dan Kepuasan Pasien.....	125
PROFIL PENULIS	129
DAFTAR PUSTAKA.....	130

Bab 1: Mengenal Pelayanan Radiologi dan Peran Foto Thorax

1.1 Definisi dan Cakupan Pelayanan Radiologi

Pengukuran radiasi pengion merupakan aspek krusial dalam sistem proteksi radiasi, yang bertujuan untuk melindungi individu, masyarakat, dan lingkungan dari dampak merugikan akibat paparan radiasi. Radiasi pengion, karena sifatnya yang tak terlihat dan tak tercium, hanya dapat dideteksi dan dikendalikan melalui penggunaan alat ukur yang tepat dan andal. Oleh sebab itu, berbagai instrumen pengukur radiasi telah dikembangkan dengan teknologi yang semakin canggih, menyesuaikan dengan kebutuhan pemantauan di berbagai konteks, mulai dari fasilitas medis, industri nuklir, riset ilmiah, hingga pengawasan lingkungan (Kumar et al., 2020).

Setiap alat pengukur memiliki karakteristik spesifik, seperti tingkat sensitivitas, jangkauan energi, jenis radiasi yang dapat dideteksi, serta bentuk tampilan data yang dihasilkan. Faktor-faktor ini menjadi dasar dalam memilih instrumen yang paling sesuai untuk keperluan tertentu. Misalnya, untuk pengukuran dosis individu di tempat kerja, digunakan dosimeter pribadi, seperti dosimeter

termoluminesensi (TLD) atau dosimeter elektronik, yang dapat mencatat akumulasi dosis selama periode tertentu. Alat ini digunakan langsung oleh pekerja dan dapat membantu dalam evaluasi keselamatan secara personal.

Sementara itu, untuk deteksi radiasi di area tertentu, terutama pada fasilitas medis atau reaktor nuklir, digunakan monitor area radiasi yang secara terus-menerus merekam tingkat radiasi di lingkungan. Alat ini dapat memberikan peringatan dini jika tingkat radiasi melebihi ambang batas yang telah ditentukan, sehingga memungkinkan respons cepat untuk mencegah paparan lebih lanjut.

Untuk keperluan teknis yang lebih spesifik, seperti identifikasi jenis radiasi dan pengukuran intensitas dalam eksperimen ilmiah, digunakan alat seperti detektor Geiger-Müller (GM counter), detektor scintillation, dan detektor semikonduktor. GM counter, misalnya, sangat sensitif terhadap partikel alfa dan beta, dan banyak digunakan untuk survei radiasi permukaan. Detektor scintillation sangat berguna dalam mendeteksi radiasi gamma, sedangkan detektor semikonduktor seperti detektor germanium digunakan untuk analisis spektrum energi radiasi secara presisi tinggi.

Dalam konteks pengawasan lingkungan, alat ukur portabel maupun stasiun pemantauan tetap dipasang untuk mendeteksi kontaminasi radioaktif di udara, tanah, atau perairan. Data dari alat-alat ini sangat penting dalam penanggulangan bencana nuklir, pengendalian limbah radioaktif, dan perlindungan ekosistem secara menyeluruh.

Keseluruhan sistem pengukuran ini harus dikalibrasi secara berkala agar hasil yang diperoleh akurat dan dapat dipercaya. Selain itu, pengoperasian alat pengukur juga memerlukan pemahaman teknis dari petugas yang terlatih, karena interpretasi data pengukuran akan menentukan keputusan penting dalam pengendalian risiko.

Dengan demikian, pengukuran radiasi bukan hanya sekadar kegiatan teknis, melainkan bagian vital dari sistem keselamatan radiasi yang komprehensif. Pemilihan alat yang sesuai, pengoperasian yang benar, dan interpretasi hasil yang akurat adalah fondasi dari pengendalian paparan radiasi yang aman, bertanggung jawab, dan berkelanjutan.

Dalam praktiknya, pelayanan radiologi mencakup berbagai macam teknik pencitraan, mulai dari yang paling umum seperti sinar-X hingga yang lebih kompleks seperti *magnetic resonance imaging (MRI)* dan *computed tomography (CT scan)*. Masing-masing teknik memiliki peran spesifik tergantung pada jenis keluhan dan tujuan pemeriksaan. Misalnya, sinar-X sangat umum digunakan untuk melihat struktur tulang atau mendeteksi kelainan pada paru-paru, sementara *MRI* lebih efektif untuk menggambarkan jaringan lunak seperti otak dan sumsum tulang belakang. Di sisi lain, *ultrasonography* atau *USG* menjadi pilihan utama dalam evaluasi kehamilan atau organ dalam yang memerlukan visualisasi dinamis tanpa paparan radiasi.

Mesin dan teknologi dalam radiologi hanyalah sebagian dari cerita. Di balik semua itu, terdapat orang-orang yang memiliki keterampilan dan ketelitian tinggi dalam memastikan bahwa hasil

yang diperoleh benar-benar dapat diandalkan. Mereka adalah para tenaga ahli yang bertanggung jawab menjalankan alat, mengatur posisi tubuh pasien, serta membaca gambar yang dihasilkan. Tugas mereka bukan sekadar teknis, tetapi juga memerlukan kepekaan, komunikasi yang baik, dan pemahaman mendalam tentang kondisi pasien. Tidak jarang, proses ini melibatkan kerja sama erat dengan tenaga medis lainnya untuk memberikan gambaran yang utuh terhadap apa yang sebenarnya sedang terjadi di dalam tubuh seseorang.

Cakupan pelayanan radiologi tidak bisa dipisahkan dari kemajuan digital yang kini menjadi bagian tak terelakkan dalam sistem kesehatan. Pencitraan digital memungkinkan penyimpanan data yang lebih efisien, pengiriman hasil melalui jaringan *online*, serta kemudahan dalam membandingkan gambar dari waktu ke waktu. Hal ini bukan saja mempercepat proses, tetapi juga meningkatkan akurasi dalam pemantauan perkembangan kondisi pasien. Bahkan, dengan adanya sistem *teleradiology*, layanan pencitraan bisa dilakukan dari jarak jauh, memungkinkan daerah terpencil mendapatkan akses ke tenaga ahli dan teknologi yang sebelumnya sulit dijangkau.

Namun, meskipun teknologi menjadi tulang punggung dalam pelayanan radiologi, interaksi manusia tetap menjadi inti dari keseluruhan proses. Pasien sering kali datang dengan rasa cemas, tidak memahami apa yang akan mereka jalani, atau merasa khawatir terhadap hasil pemeriksaan. Di sinilah pentingnya empati dan komunikasi. Tenaga pelaksana radiologi bukan hanya dituntut cakap

secara teknis, tetapi juga mampu menciptakan suasana yang nyaman, menjelaskan prosedur dengan bahasa yang mudah dimengerti, serta menjawab pertanyaan dengan sabar. Semua ini berkontribusi terhadap kualitas layanan yang tidak hanya unggul dalam hasil, tetapi juga dalam pengalaman pasien secara keseluruhan.

Pelayanan radiologi juga berkembang mengikuti kebutuhan zaman. Semakin banyak penyakit yang membutuhkan deteksi dini untuk mencegah komplikasi yang lebih serius. Dengan demikian, permintaan terhadap layanan ini terus meningkat. Selain untuk kebutuhan diagnostik, radiologi juga memiliki peranan penting dalam proses terapi, misalnya dengan menggunakan panduan pencitraan untuk prosedur tertentu, seperti biopsi atau tindakan minimal invasif. Penggunaan gambar untuk menuntun prosedur ini membuat intervensi menjadi lebih presisi dan mengurangi risiko yang tidak diinginkan.

Dengan kompleksitas dan kedalaman cakupannya, pelayanan radiologi bukan sekadar aktivitas pencitraan semata. Ia adalah bagian vital dari keseluruhan sistem layanan kesehatan, tempat di mana teknologi, keahlian, dan sentuhan manusia berpadu untuk memberikan harapan dan kejelasan bagi mereka yang tengah mencari jawaban atas kondisi tubuhnya.

1.2 Fungsi Pemeriksaan Foto Thorax dalam Deteksi Penyakit

Foto thorax atau yang lebih dikenal sebagai rontgen dada telah menjadi bagian penting dalam dunia medis sejak pertama kali diperkenalkan. Pemeriksaan ini menggunakan sinar-X untuk menangkap gambaran struktur yang berada di dalam rongga dada, termasuk paru-paru, jantung, tulang rusuk, dan diafragma. Meskipun terlihat sederhana, foto thorax menyimpan banyak potensi dalam memberikan gambaran awal tentang kondisi kesehatan seseorang. Bahkan, dalam banyak keadaan, gambaran dari rontgen dada menjadi titik awal yang menentukan arah penanganan lebih lanjut.

1.2.1 Deteksi Dini Gangguan Pernapasan

Salah satu fungsi utama dari foto thorax adalah mendeteksi gangguan yang berkaitan dengan sistem pernapasan. Ketika seseorang mengalami batuk berkepanjangan, sesak napas, atau nyeri dada yang tidak dapat dijelaskan, rontgen dada sering menjadi langkah awal untuk memahami sumber keluhan tersebut. Melalui citra yang dihasilkan, dokter dapat melihat adanya bayangan yang menunjukkan infeksi seperti pneumonia, tanda-tanda tuberkulosis, atau bahkan bercak mencurigakan yang dapat mengarah pada kemungkinan adanya massa abnormal.

Selain itu, kondisi seperti efusi pleura—yakni penumpukan cairan di antara lapisan pleura paru—dapat terlihat jelas melalui pemeriksaan ini. Cairan tersebut akan tampak sebagai daerah berwarna putih yang menutupi sebagian paru, berbeda dengan udara

yang tampil sebagai area hitam pada hasil foto. Dengan demikian, keberadaan cairan atau bahkan udara yang tidak semestinya dalam rongga dada dapat segera dikenali dan ditindaklanjuti.

1.2.2 Penilaian Ukuran dan Bentuk Jantung

Selain paru-paru, jantung merupakan organ lain yang dapat dievaluasi melalui foto thorax. Perubahan pada ukuran atau bentuk jantung sering kali menjadi petunjuk awal adanya gangguan. Misalnya, jika gambaran jantung tampak membesar, hal itu bisa menjadi indikasi adanya tekanan darah tinggi kronis atau gangguan fungsi katup. Meski tidak memberikan gambaran mendetail seperti echocardiography, pemeriksaan ini tetap berguna untuk penilaian awal terhadap kondisi jantung seseorang (Tsakok & Gleeson, 2018).

Gambaran dari jantung yang membesar atau kontur tidak normal juga bisa menandakan adanya cairan yang mengelilingi jantung, yang dikenal sebagai tamponade jantung. Dalam kasus darurat, temuan ini dapat membantu pengambil keputusan untuk melakukan tindakan secepat mungkin.

1.2.3 Deteksi Massa dan Tumor

Foto thorax juga kerap digunakan untuk mendeteksi adanya massa atau benjolan yang tumbuh di dalam paru-paru. Meskipun tidak semua massa dapat terlihat jelas, adanya perbedaan kerapatan dan bentuk di dalam paru bisa menjadi petunjuk awal. Tumor jinak maupun ganas bisa memberikan bayangan tertentu yang kemudian memerlukan pemeriksaan lanjutan untuk memastikan jenis dan sifatnya.

Selain massa di paru, kadang ditemukan pula kelainan di mediastinum, yakni ruang yang berada di antara paru-paru. Kelainan pada kelenjar getah bening, kista, atau tumor lainnya bisa memberikan gambaran khas pada foto rontgen. Dalam banyak kasus, keberadaan massa ini diketahui secara tidak sengaja saat pasien menjalani pemeriksaan untuk keluhan lain.

1.2.4 Peran dalam Situasi Darurat

Dalam kondisi gawat darurat, foto thorax sering kali menjadi alat bantu pertama yang digunakan. Ketika seseorang mengalami trauma dada akibat kecelakaan, misalnya, rontgen dada membantu memastikan apakah ada tulang rusuk yang patah, paru-paru yang kolaps (pneumothorax), atau perdarahan dalam rongga dada. Kecepatan pemeriksaan ini sangat mendukung pengambilan keputusan cepat dalam situasi yang mengancam nyawa.

Di ruang gawat darurat, waktu adalah faktor krusial. Dengan waktu pengambilan gambar yang hanya beberapa menit, dan hasil yang dapat langsung dianalisis, foto thorax berperan penting dalam mempercepat proses penyelamatan nyawa.

1.2.5 Alat Penilaian dalam Pemantauan Lanjutan

Foto thorax tidak hanya penting untuk deteksi awal, tetapi juga sangat berguna dalam pemantauan perkembangan suatu kondisi. Pasien yang sedang menjalani pengobatan untuk infeksi paru, misalnya, perlu menjalani rontgen ulang untuk menilai apakah lesi di paru mulai menghilang atau justru memburuk. Begitu pula dalam kasus penanganan tumor, evaluasi berkala melalui foto dada membantu menilai efektivitas terapi yang diberikan.

Pemantauan ini juga penting dalam konteks pasca-operasi. Setelah tindakan pembedahan pada organ dalam dada, pemeriksaan ini membantu memastikan tidak terjadi komplikasi seperti penumpukan cairan, udara, atau infeksi yang tidak terdeteksi secara klinis.

1.3 Karakteristik Pelayanan Radiologi di Rumah Sakit dan Klinik

Pelayanan radiologi merupakan salah satu elemen penting dalam sistem layanan kesehatan modern. Melalui teknologi pencitraan, tenaga medis dapat melihat struktur dalam tubuh secara non-invasif dan mendeteksi berbagai kondisi kesehatan secara lebih akurat. Namun, bentuk dan kualitas pelayanan ini sangat bervariasi, tergantung pada tempat pelaksanaannya. Dua tempat utama yang menyediakan layanan ini adalah rumah sakit dan klinik. Meskipun memiliki fungsi yang sama secara umum, keduanya memiliki karakteristik yang berbeda, baik dari segi fasilitas, jenis layanan, maupun kapasitas penanganan pasien.

1.3.1 Lingkup dan Skala Layanan

Di rumah sakit, pelayanan radiologi biasanya mencakup spektrum yang sangat luas. Peralatan yang tersedia lebih canggih dan beragam. Selain X-ray dan ultrasound, rumah sakit juga dilengkapi dengan mesin computed tomography (CT scan), magnetic resonance imaging (MRI), bahkan dalam beberapa kasus tersedia positron emission tomography (PET scan). Perangkat ini memungkinkan

pencitraan organ dan jaringan dalam resolusi tinggi serta deteksi kelainan yang lebih halus. Oleh karena itu, rumah sakit dapat menangani kondisi yang bersifat mendesak atau kompleks, seperti trauma berat, kelainan neurologis, dan gangguan vascular (Emem, 2024).

Klinik, di sisi lain, memiliki cakupan yang lebih terbatas. Layanan biasanya fokus pada kebutuhan dasar, seperti pemeriksaan ultrasound untuk kehamilan atau keluhan perut ringan, serta X-ray untuk cedera ringan. Klinik cenderung menjadi pilihan bagi mereka yang membutuhkan evaluasi cepat tanpa harus menunggu antrean panjang. Dalam konteks ini, waktu pelayanan menjadi keunggulan yang menonjol. Pasien datang, diperiksa, dan bisa segera melanjutkan aktivitas tanpa harus menjalani prosedur administrasi yang panjang.

1.3.2 Ketersediaan Sumber Daya

Rumah sakit memiliki jumlah tenaga yang lebih banyak dan tingkat kompetensi yang bervariasi sesuai dengan kebutuhan kasus. Tim di bagian radiologi biasanya terdiri dari teknolog radiografi, ahli radiologi, serta staf pendukung lainnya yang bekerja dalam satu koordinasi sistem yang kompleks. Setiap peran memiliki fungsi spesifik dalam memastikan hasil pemeriksaan yang akurat. Misalnya, teknolog bertanggung jawab dalam proses pengambilan gambar, sementara ahli radiologi melakukan interpretasi secara mendalam.

Di klinik, tenaga kerja cenderung lebih terbatas. Biasanya hanya ada satu atau dua teknolog radiografi dan satu tenaga medis

yang bertugas membaca hasil gambar. Dalam kondisi ini, kecepatan menjadi prioritas utama, meskipun tentu dengan tetap menjaga kualitas layanan. Karena jenis kasus yang ditangani tidak terlalu rumit, keterbatasan sumber daya ini tidak selalu menjadi hambatan signifikan.

1.3.3 Akses dan Tujuan Pemanfaatan

Salah satu perbedaan paling kentara adalah dalam hal akses. Rumah sakit, khususnya rumah sakit besar, biasanya menjadi rujukan bagi pasien dengan kondisi yang lebih serius. Proses rujukan dari fasilitas kesehatan lain umumnya mengarah ke rumah sakit ketika diperlukan penanganan lebih lanjut, termasuk pemeriksaan radiologi lanjutan.

Klinik, sebaliknya, lebih mudah dijangkau secara geografis dan administratif. Banyak masyarakat memilih klinik karena faktor kedekatan lokasi serta kemudahan dalam proses pemeriksaan. Untuk keperluan rutin, seperti skrining atau pemeriksaan kontrol berkala, klinik menjadi tempat yang efisien dan ekonomis.

1.3.4 Efisiensi dan Kepuasan Pasien

Efisiensi pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan radiologi. Klinik unggul dalam kecepatan dan kenyamanan, sementara rumah sakit unggul dalam kelengkapan dan ketepatan hasil. Kedua jenis layanan ini tidak bisa dibandingkan secara mutlak karena masing-masing memiliki nilai guna dalam konteks yang berbeda. Pilihan tempat pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh

kebutuhan spesifik pasien, waktu yang tersedia, serta kompleksitas kondisi yang dialami.

Dalam praktiknya, banyak pasien memulai pemeriksaan dari klinik untuk gejala ringan. Jika ternyata dibutuhkan evaluasi lanjutan, barulah mereka dirujuk ke rumah sakit. Model seperti ini tidak hanya mengurangi beban rumah sakit, tetapi juga memberikan fleksibilitas bagi pasien dalam menentukan jalur layanan kesehatan yang ingin mereka tempuh.

1.4 Tren Permintaan dan Harapan Masyarakat terhadap Layanan Radiologi

Seiring berjalannya waktu, dunia kesehatan mengalami berbagai transformasi yang turut memengaruhi cara masyarakat memandang layanan radiologi. Dulu, pemeriksaan radiologi mungkin hanya dianggap sebagai prosedur tambahan. Namun kini, persepsi itu telah berubah secara drastis. Semakin banyak orang yang memahami bahwa pemeriksaan radiologi memiliki peran penting dalam proses penegakan diagnosis dan pemantauan kondisi kesehatan. Hal ini menyebabkan lonjakan kebutuhan akan layanan yang tidak hanya cepat, tetapi juga akurat serta mudah dijangkau oleh berbagai lapisan masyarakat.

1.4.1 Kenaikan Kesadaran akan Deteksi Dini

Salah satu pemicu meningkatnya permintaan layanan radiologi adalah tumbuhnya kesadaran akan pentingnya deteksi dini. Di berbagai wilayah, edukasi kesehatan yang lebih luas membuat

masyarakat lebih proaktif terhadap kondisi tubuhnya sendiri. Pemeriksaan radiologi seperti CT scan, MRI, dan rontgen kini tidak lagi dianggap sebagai sesuatu yang menakutkan, melainkan sebagai bentuk kepedulian terhadap diri. Banyak orang mengupayakan pemeriksaan secara berkala, bahkan sebelum muncul gejala, dengan tujuan untuk mendeteksi potensi masalah sejak dini. Perubahan pola pikir ini berkontribusi besar terhadap tingginya lalu lintas pasien di unit radiologi, baik di rumah sakit besar maupun di klinik swasta.

1.4.2 Harapan terhadap Kecepatan dan Keakuratan

Masyarakat modern hidup dalam ritme yang cepat. Tidak mengherankan jika mereka juga menginginkan pelayanan medis yang dapat mengikuti ritme tersebut. Dalam konteks radiologi, ini berarti hasil pemeriksaan diharapkan bisa didapatkan dalam waktu singkat namun tetap akurat. Kecepatan bukan lagi nilai tambah, melainkan kebutuhan. Banyak pasien kini membandingkan kecepatan layanan dari berbagai fasilitas kesehatan sebelum menentukan tempat melakukan pemeriksaan. Harapan terhadap keakuratan juga semakin tinggi. Dengan informasi yang mudah diakses, masyarakat menjadi lebih kritis dan ingin mendapatkan hasil yang tidak sekadar cepat, tetapi juga dapat dipercaya sepenuhnya.

1.4.3 Digitalisasi dan Integrasi Sistem

Era digital telah merambah seluruh aspek kehidupan, termasuk dalam bidang radiologi. Masyarakat kini menginginkan hasil pemeriksaan yang bisa mereka akses langsung melalui gawai, tanpa harus menunggu berjam-jam atau kembali ke fasilitas

kesehatan hanya untuk mengambil hasil cetak. Format digital yang dapat dibuka kapan saja memberikan kenyamanan dan efisiensi. Selain itu, adanya integrasi antara sistem radiologi dengan rekam medis elektronik membuat proses pemantauan kesehatan menjadi lebih komprehensif. Dengan satu akun atau aplikasi, pasien dapat melihat riwayat pemeriksaan mereka secara lengkap, termasuk gambar, catatan interpretasi, dan saran dari dokter.

1.4.4 Teleradiologi sebagai Solusi Modern

Perkembangan teknologi turut membuka jalan bagi teleradiologi, yaitu layanan interpretasi gambar radiologi dari jarak jauh. Konsep ini menjadi angin segar, terutama di wilayah dengan keterbatasan tenaga medis. Melalui sistem ini, gambar hasil pemeriksaan dapat dikirim secara real-time kepada dokter yang berada di lokasi berbeda. Dokter tersebut kemudian dapat memberikan laporan dan penilaian tanpa harus berada di tempat yang sama dengan pasien. Teleradiologi menjawab harapan akan pemerataan layanan, sekaligus memperpendek waktu tunggu hasil pemeriksaan. Masyarakat menyambut baik layanan ini karena dinilai efisien, canggih, dan mampu menjangkau area yang sebelumnya sulit mendapatkan layanan radiologi berkualitas (Agrawal, 2022).

1.4.5 Kebutuhan akan Sentuhan Humanis dan Teknologi

Walau teknologi memegang peran penting, masyarakat tetap menaruh harapan besar terhadap unsur manusiawi dalam pelayanan radiologi. Mereka tidak hanya ingin dilayani oleh alat canggih, tetapi juga oleh tenaga medis yang komunikatif dan mampu memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami. Rasa nyaman

selama proses pemeriksaan menjadi perhatian tersendiri, terutama bagi pasien yang menjalani prosedur yang cukup kompleks atau memerlukan waktu lama. Pelayanan yang ramah, empatik, serta informatif mampu membangun rasa percaya dan meningkatkan kepuasan pasien.

Di sisi lain, kehadiran teknologi terkini tetap menjadi daya tarik. Alat-alat radiologi yang lebih modern dinilai memiliki kemampuan pemindaian yang lebih detail, dengan risiko paparan radiasi yang lebih rendah. Inovasi seperti pemindaian 3D, pemrosesan gambar berbasis artificial intelligence, hingga aplikasi seluler untuk pemantauan hasil pemeriksaan, menjadi bagian dari harapan masyarakat terhadap layanan radiologi masa kini.

1.4.6 Aksesibilitas untuk Semua Kalangan

Harapan masyarakat tidak berhenti pada kualitas, tetapi juga menjangkau aspek keterjangkauan. Banyak yang kini menuntut agar layanan radiologi dapat diakses oleh semua kalangan, tanpa membedakan status sosial atau lokasi geografis. Oleh karena itu, fasilitas kesehatan dituntut untuk terus berinovasi, baik dari sisi pelayanan maupun sistem pembayaran, agar tidak ada lagi individu yang merasa kesulitan mendapatkan pemeriksaan radiologi yang layak.

Bab 2: Mutu Pelayanan Kesehatan: Makna dan Dimensinya

2.1 Konsep Dasar Mutu dalam Pelayanan Kesehatan

Mutu dalam pelayanan kesehatan merupakan fondasi penting yang menentukan bagaimana seseorang merasakan, menilai, dan mendapatkan manfaat dari layanan yang ia terima. Ia bukan sekadar soal hasil akhir, melainkan mencerminkan keseluruhan pengalaman yang dilalui oleh individu sejak pertama kali mengakses layanan hingga ia kembali pulih atau memperoleh pemahaman lebih baik tentang kondisinya. Dalam dunia yang terus berkembang dan diwarnai oleh kemajuan teknologi, perhatian terhadap mutu menjadi semakin relevan karena masyarakat kini semakin sadar akan hak dan kebutuhan mereka terhadap layanan yang tidak hanya cepat, tetapi juga aman, nyaman, dan manusiawi.

Konsep mutu dalam konteks ini melekat erat dengan harapan masyarakat terhadap layanan yang memenuhi ekspektasi dasar: kejelasan informasi, penghargaan terhadap martabat pasien, serta kenyamanan selama proses berlangsung. Misalnya, seseorang

mungkin merasa cemas sebelum menjalani suatu prosedur. Di sinilah peran mutu menjadi lebih dari sekadar proses teknis. Ketika tenaga layanan menjelaskan prosedur dengan bahasa yang mudah dimengerti, menunjukkan empati, dan memberi ruang bagi pasien untuk bertanya, maka proses tersebut telah mencerminkan mutu yang baik. Artinya, mutu bukan hanya hasil medis semata, tetapi pengalaman keseluruhan yang menciptakan rasa aman dan kepercayaan.

Dalam praktik sehari-hari, mutu dapat terlihat dari berbagai elemen. Komunikasi adalah salah satu yang paling mendasar. Ketika seorang pasien tidak mengerti apa yang sedang terjadi pada dirinya, atau tidak mengetahui tahapan yang akan dijalani, maka rasa cemas dapat meningkat dan kepercayaan terhadap layanan menurun. Namun, komunikasi yang terbuka, hangat, dan informatif mampu mengubah pengalaman menjadi lebih positif. Selain itu, aspek lain seperti kecepatan respons, kebersihan lingkungan, serta cara tenaga layanan memperlakukan pasien juga sangat memengaruhi persepsi mutu.

Mutu juga erat kaitannya dengan keselamatan. Sering kali, masyarakat tidak menyadari bahwa proses layanan mengandung risiko tertentu, baik besar maupun kecil. Oleh karena itu, fasilitas layanan yang memiliki sistem untuk mencegah kesalahan, memastikan keakuratan tindakan, serta melindungi pasien dari dampak yang tidak diinginkan, secara tidak langsung sedang membangun mutu yang kokoh. Di balik layar, hal-hal seperti

pengecekan ulang obat, verifikasi identitas, atau prosedur sterilisasi merupakan bagian dari upaya menjaga mutu secara konsisten.

Salah satu hal yang juga penting dalam konteks ini adalah kenyamanan. Kenyamanan bukan sekadar tentang fasilitas fisik seperti ruangan ber-AC atau tempat tidur yang empuk. Ia mencakup suasana psikologis yang ditawarkan kepada pasien dan keluarganya. Apakah mereka merasa dihargai? Apakah mereka merasa diperhatikan? Apakah mereka merasa tidak diabaikan dalam proses pengambilan keputusan? Semua pertanyaan ini menunjukkan bahwa mutu menyentuh sisi emosional yang tak bisa diukur hanya dengan angka.

Seiring waktu, harapan masyarakat terhadap mutu layanan terus berkembang. Dahulu, seseorang mungkin sudah puas jika dilayani dengan cepat. Kini, orang mulai mencari layanan yang juga menghargai hak mereka sebagai individu, menyediakan informasi yang jujur, serta terbuka terhadap masukan. Oleh karena itu, membangun dan menjaga mutu bukanlah tugas yang selesai dalam satu waktu, tetapi merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi dan penyesuaian terus-menerus.

Di banyak tempat, mutu menjadi cermin reputasi sebuah fasilitas layanan. Tempat yang dikenal memiliki mutu tinggi cenderung mendapatkan kepercayaan lebih besar dari masyarakat, bahkan tanpa perlu promosi berlebihan. Kepercayaan ini lahir dari pengalaman yang dibagikan antar individu, cerita dari mulut ke mulut, hingga kesan yang tertanam setelah menerima layanan yang memuaskan. Inilah mengapa mutu bukan hanya isu teknis, tetapi

juga menyangkut nilai dan etika dalam menjalankan tanggung jawab terhadap sesama manusia.

Mutu, pada akhirnya, tidak bisa dipalsukan. Ia adalah hasil dari komitmen nyata yang terlihat dalam setiap tindakan kecil: dari cara menyambut pasien di pintu masuk hingga cara menjawab telepon dengan ramah. Di dunia yang serba cepat ini, mutu adalah pengingat bahwa pada dasarnya, pelayanan kesehatan adalah tentang manusia—dan rasa kemanusiaan itulah yang membuat setiap layanan menjadi berarti.

2.2 Dimensi Mutu Menurut Teori SERVQUAL

Mutu layanan merupakan salah satu aspek paling krusial dalam membangun kepercayaan antara penyedia layanan dan penerima manfaat. Dalam konteks pelayanan umum, baik itu di sektor kesehatan, transportasi, maupun jasa lainnya, pemahaman terhadap harapan dan persepsi pelanggan menjadi kunci utama. Salah satu kerangka yang banyak digunakan dalam menilai kualitas layanan adalah SERVQUAL, sebuah konsep yang dirancang untuk mengukur sejauh mana pengalaman seseorang terhadap layanan yang diterimanya (Hanggara, 2019).

Teori ini mengusulkan lima dimensi inti yang saling melengkapi dalam membentuk persepsi keseluruhan terhadap mutu pelayanan. Masing-masing dimensi tidak berdiri sendiri, melainkan membentuk kesatuan utuh yang memengaruhi kepuasan dan kepercayaan.

2.2.1 Aspek Fisik (*Tangibles*)

Dimensi pertama berkaitan dengan hal-hal yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung. Penampilan fisik fasilitas, kondisi lingkungan, kerapian petugas, dan kualitas peralatan termasuk ke dalam kategori ini. Dalam pelayanan kesehatan, misalnya, kebersihan ruang tunggu, kenyamanan tempat tidur pasien, serta ketersediaan alat medis yang terawat menjadi indikator penting.

Aspek fisik sering kali menjadi kesan pertama yang membentuk persepsi awal seseorang terhadap mutu layanan. Meskipun tidak selalu menentukan hasil layanan, dimensi ini memiliki pengaruh kuat terhadap rasa nyaman dan keyakinan bahwa penerima layanan berada di tempat yang layak dan profesional.

2.2.2 Konsistensi dan Ketepatan (*Reliability*)

Dimensi berikutnya menyentuh pada kemampuan layanan dalam memberikan hasil yang dapat diandalkan. Bagi banyak orang, pelayanan yang baik bukan hanya tentang keramahan, tetapi lebih dari itu: mampu menyelesaikan masalah secara tepat dan konsisten. Ketika seseorang mendapatkan hasil yang sesuai harapan, tanpa harus mengulangi proses atau mengalami kendala berulang, rasa puas pun meningkat.

Keandalan layanan tercermin dalam hal-hal seperti akurasi dalam pemberian informasi, ketepatan jadwal, serta kemampuan sistem untuk bekerja secara stabil tanpa banyak kesalahan.

2.2.3 Kecepatan dan Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini menyoroti pentingnya kesiapan tenaga layanan dalam membantu dan memberikan perhatian dengan segera. Dalam

banyak situasi, kecepatan merespons permintaan atau keluhan bisa menjadi penentu utama dalam membentuk kepuasan. Tidak sedikit orang merasa kecewa bukan karena hasil akhirnya buruk, tetapi karena merasa diabaikan atau menunggu terlalu lama.

Kemampuan tenaga layanan untuk memberikan respon cepat, menyampaikan informasi secara jelas, dan menunjukkan sikap bersedia membantu sangat berpengaruh terhadap persepsi keseluruhan terhadap mutu.

2.2.4 Rasa Aman dan Percaya (*Assurance*)

Perasaan aman saat menerima layanan lahir dari keyakinan bahwa pihak yang memberi layanan memiliki pengetahuan, keterampilan, dan etika yang memadai. Selain itu, sikap sopan santun, kemampuan menjelaskan hal-hal teknis dengan cara yang mudah dimengerti, serta penampilan percaya diri menjadi bagian dari dimensi ini.

Rasa percaya timbul ketika petugas tidak hanya tampak kompeten, tetapi juga mampu menjalin komunikasi yang menenangkan. Dalam situasi yang penuh ketidakpastian, terutama di lingkungan seperti rumah sakit atau lembaga publik, jaminan semacam ini sangat dibutuhkan.

2.2.5 Kepedulian Personal (*Empathy*)

Dimensi terakhir yang tidak kalah penting adalah empati, atau kemampuan melihat dan merasakan dari sudut pandang orang lain. Layanan yang berkualitas tidak hanya diukur dari apa yang diberikan, tetapi juga dari bagaimana sesuatu itu diberikan. Sentuhan manusiawi, perhatian terhadap kebutuhan individu, dan pengakuan

bahwa setiap orang memiliki kondisi unik menjadi elemen utama dari dimensi ini.

Empati tercermin dari cara petugas menyapa, mendengarkan keluhan dengan tulus, serta menawarkan bantuan secara proaktif tanpa diminta. Ini bukan tentang formalitas, melainkan tentang hubungan manusia yang hangat dan penuh pengertian.

Teori SERVQUAL telah membuka cara pandang yang lebih menyeluruh tentang bagaimana layanan dinilai. Bukan semata soal hasil akhir, melainkan juga tentang pengalaman yang menyertainya. Ketika lima dimensi tersebut terpenuhi, kepercayaan tumbuh, dan mutu layanan pun terangkat secara alami.

2.3 Hubungan antara Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan

Setiap orang yang datang ke fasilitas layanan kesehatan membawa harapan akan perlakuan yang manusiawi, informasi yang jelas, dan solusi atas masalah kesehatannya. Dalam konteks inilah mutu pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap pengalaman yang mereka alami. Bukan hanya soal hasil akhir pengobatan, tetapi juga proses yang dilalui sejak pertama kali datang hingga meninggalkan tempat pelayanan. Di sanalah letak awal munculnya kepuasan atau ketidakpuasan.

Mutu yang dirasakan pasien tidak hanya berasal dari ketepatan tindakan medis, melainkan juga dari interaksi dengan petugas, waktu tunggu, kenyamanan fasilitas, dan komunikasi yang

berlangsung selama proses perawatan. Semua elemen ini saling berkaitan dan membentuk kesan utuh tentang bagaimana sebuah institusi memperlakukan manusia sebagai subjek, bukan sekadar objek layanan.

2.3.1 Pengaruh Kualitas terhadap Emosi dan Perilaku Pasien

Saat seseorang merasa diperlakukan dengan penuh perhatian, didengarkan keluhannya, dan diberi penjelasan yang dapat dipahami tanpa tekanan, maka timbul rasa dihargai. Pengalaman semacam ini bukan hanya menenangkan secara emosional, tetapi juga mendorong kepercayaan. Dalam banyak kasus, kepercayaan tersebut menjadi faktor penentu keberhasilan proses penyembuhan. Pasien yang percaya cenderung mengikuti anjuran yang diberikan, lebih disiplin dalam menjalani terapi, serta terbuka untuk komunikasi lanjutan jika muncul keluhan baru (Crum & Zuckerman, 2017).

Sebaliknya, pelayanan yang terburu-buru, tidak empatik, atau minim komunikasi bisa menimbulkan ketidaknyamanan, bahkan bila secara medis tindakan yang diberikan sudah sesuai. Perasaan diabaikan, diperlakukan kaku, atau tidak mendapatkan informasi memadai bisa mengarah pada ketidakpuasan. Ketidakpuasan ini tidak selalu muncul dalam bentuk protes langsung. Kadang, ia tumbuh dalam bentuk keputusan diam-diam untuk tidak kembali, membatalkan jadwal kontrol, atau mencari layanan lain yang dianggap lebih peduli.

2.3.2 Dampak pada Reputasi dan Keberlangsungan Institusi

Institusi layanan kesehatan dibangun bukan hanya atas dasar keahlian medis, tetapi juga pada persepsi masyarakat yang dibentuk

dari pengalaman nyata. Mulut ke mulut, ulasan daring, hingga cerita dari keluarga atau teman bisa membentuk citra yang melekat lama. Mutu pelayanan yang konsisten dan dirasakan secara nyata oleh pasien akan membentuk reputasi positif. Sebuah tempat yang dikenal memiliki pelayanan ramah, cepat, dan bersih akan lebih mudah mendapat kepercayaan, baik dari pasien lama maupun baru.

Sebaliknya, pengalaman negatif mudah menyebar dan memberi dampak jangka panjang. Pasien yang merasa kecewa sering kali membagikan pengalamannya, entah kepada keluarga atau di platform digital. Ini bisa menimbulkan persepsi negatif yang meluas, meskipun kejadian tersebut bersifat insidental. Oleh karena itu, menjaga mutu pelayanan bukan hanya tentang tanggung jawab moral, tetapi juga berkaitan erat dengan keberlanjutan institusi secara sosial.

2.3.3 Menyeimbangkan Standar dan Sentuhan Kemanusiaan

Dalam dunia layanan kesehatan yang kian modern, sering kali fokus tertuju pada efisiensi dan protokol. Namun, penting untuk diingat bahwa standar yang tinggi harus tetap berjalan beriringan dengan sentuhan kemanusiaan. Tidak cukup hanya akurat dalam tindakan, tetapi juga perlu menyentuh sisi emosional pasien.

Mutu sejati tidak hanya diukur dari angka statistik atau laporan, tetapi dari bagaimana pasien merasa ketika mereka menjadi bagian dari proses pelayanan tersebut. Apakah mereka merasa didengar? Apakah mereka merasa aman? Apakah mereka pulang dengan kepercayaan lebih besar terhadap layanan kesehatan?

Jawaban atas pertanyaan-pertanyaan ini menjadi cermin dari mutu yang sesungguhnya.

Dengan demikian, hubungan antara mutu pelayanan dan tingkat kepuasan tidak bisa dianggap sebagai dua entitas yang berdiri sendiri. Keduanya saling memengaruhi dalam siklus yang tak terputus. Pelayanan yang bermutu menumbuhkan kepuasan, dan kepuasan akan kembali memperkuat kepercayaan serta loyalitas pasien terhadap institusi tersebut.

2.4 Peran Tenaga Kesehatan dalam Menjamin Mutu Layanan

Dalam sistem pelayanan kesehatan yang dinamis, keberadaan tenaga kesehatan menjadi ujung tombak yang menentukan sejauh mana mutu pelayanan dapat dirasakan oleh masyarakat. Mereka bukan sekadar pelaksana teknis, melainkan sosok yang membawa nilai-nilai profesionalisme, tanggung jawab moral, dan sentuhan kemanusiaan dalam setiap tindakan. Harapan masyarakat terhadap kualitas layanan kini semakin tinggi, sehingga peran para pelaksana di lapangan menjadi krusial dalam menjawab tantangan zaman.

2.4.1 Konsistensi dalam Menjaga Standar

Mutu layanan bukan hanya ditentukan oleh sarana dan prasarana, melainkan juga oleh konsistensi tenaga kesehatan dalam menjalankan tugas sesuai standar. Mereka dituntut untuk selalu memperhatikan prosedur yang berlaku, menjaga akurasi dalam

setiap tindakan, serta memastikan bahwa pasien menerima pelayanan yang aman dan tepat. Konsistensi ini bukan hal yang bisa dibentuk dalam semalam. Diperlukan kesadaran, latihan yang terus menerus, dan budaya kerja yang mengedepankan tanggung jawab serta ketelitian.

Ketika seseorang menjalani pengobatan atau pemeriksaan, mereka sering kali tidak mengetahui secara detail apa yang sedang dilakukan. Oleh karena itu, masyarakat sangat bergantung pada integritas dan kepakaran tenaga kesehatan. Kepercayaan ini menjadi landasan penting yang harus dijaga dengan sebaik-baiknya, bukan hanya untuk keberlangsungan layanan, tetapi juga untuk kehormatan profesi itu sendiri.

2.4.2 Etika sebagai Pilar Layanan Kesehatan

Di tengah tekanan pekerjaan dan beban pelayanan yang tinggi, etika tetap menjadi fondasi yang tidak boleh diabaikan. Setiap interaksi dengan pasien adalah pertemuan antara harapan dan kepercayaan. Dalam momen inilah, sikap hormat, empati, dan kesadaran akan tanggung jawab moral harus hadir. Tenaga kesehatan tidak cukup hanya mahir secara teknis, tetapi juga harus mampu memperlakukan pasien sebagai manusia seutuhnya — dengan rasa, kehormatan, dan martabat.

Etika juga tercermin dalam kejujuran menyampaikan informasi, ketegasan dalam mengambil keputusan yang tepat, serta kemampuan menjaga kerahasiaan pasien. Dalam jangka panjang, pelayanan yang beretika bukan hanya menciptakan pengalaman

positif, tetapi juga memperkuat hubungan antara penyedia layanan dan masyarakat.

2.4.3 Penguatan Kompetensi dan Komunikasi

Dunia kesehatan terus berubah. Teknologi baru muncul, pola penyakit berkembang, dan ekspektasi masyarakat meningkat. Di tengah arus ini, penguatan kompetensi menjadi kunci utama agar tenaga kesehatan dapat terus relevan dan mampu memberikan pelayanan terbaik. Namun, peningkatan kompetensi teknis saja tidak cukup. Keterampilan komunikasi juga memainkan peran besar dalam keberhasilan pelayanan.

Pasien bukan sekadar objek layanan. Mereka adalah individu dengan perasaan, kecemasan, dan kebutuhan akan kejelasan. Komunikasi yang baik tidak hanya membantu proses penyembuhan, tetapi juga membangun kepercayaan dan rasa aman. Tenaga kesehatan yang mampu menjelaskan kondisi pasien dengan bahasa yang sederhana namun akurat, menunjukkan empati dalam setiap percakapan, dan siap mendengarkan tanpa menghakimi, akan meninggalkan kesan mendalam yang tak ternilai.

2.4.4 Kolaborasi sebagai Kekuatan Bersama

Mutu layanan bukan hasil dari kerja individu, tetapi buah dari kerja tim yang solid. Di lapangan, berbagai profesi saling bergantung satu sama lain. Tenaga kesehatan dituntut untuk tidak hanya mahir dalam bidangnya, tetapi juga terbuka dalam bekerja sama. Kolaborasi yang harmonis akan mempercepat pengambilan keputusan, mengurangi kesalahan, serta menciptakan suasana kerja yang sehat dan produktif.

Semakin kompleks suatu pelayanan, semakin besar pula kebutuhan akan kolaborasi lintas profesi. Kemampuan untuk saling menghargai peran masing-masing, menyatukan pandangan, dan berbagi tanggung jawab, menjadi kekuatan utama dalam menghadirkan layanan yang bermutu tinggi.

2.4.5 Adaptasi terhadap Perkembangan Teknologi dan Kebutuhan Pasien

Perubahan zaman menuntut penyesuaian. Kini, masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat, akurat, dan terkoneksi secara digital. Tenaga kesehatan perlu memahami bagaimana memanfaatkan teknologi informasi sebagai bagian dari rutinitas kerja. Mulai dari pencatatan digital hingga komunikasi daring dengan pasien, semua ini menjadi bagian dari wajah baru pelayanan yang lebih efisien dan transparan.

Selain itu, kebutuhan pasien kini tak hanya terbatas pada pengobatan. Mereka juga menginginkan pengalaman yang nyaman, dihargai sebagai individu, dan dilibatkan dalam setiap proses yang berkaitan dengan dirinya. Tenaga kesehatan harus mampu membaca perubahan ini dan mengintegrasikannya dalam cara mereka melayani.

Bab 3: Prosedur dan Alur Pemeriksaan Foto Thorax

3.1 Indikasi Umum dan Prosedur Standar Foto Thorax

Foto thorax, atau yang lebih dikenal masyarakat sebagai rontgen dada, merupakan salah satu bentuk pemeriksaan pencitraan yang sangat lazim digunakan dalam dunia medis. Meskipun alatnya tampak sederhana dan prosedurnya berlangsung singkat, hasil dari gambar yang diambil memiliki nilai penting dalam membantu memahami kondisi bagian dalam tubuh seseorang, khususnya yang berada di area dada. Melalui satu lembar gambar hitam putih, seorang profesional dapat memperoleh gambaran umum tentang organ-organ vital seperti paru-paru, jantung, tulang rusuk, dan diafragma (Bansal & Beese, 2019).

Ada berbagai alasan mengapa seseorang disarankan menjalani foto thorax. Umumnya, permintaan pemeriksaan ini berkaitan dengan gejala yang dirasakan pada sistem pernapasan atau jantung. Misalnya, batuk yang tak kunjung sembuh, sesak napas, nyeri dada, demam berkepanjangan, atau riwayat kontak dengan penyakit menular seperti tuberkulosis. Dalam beberapa kasus, gambar dari rontgen dada juga menjadi penting untuk mengetahui

adanya cairan di rongga pleura, mendeteksi massa yang mencurigakan, hingga menilai dampak dari trauma pada tulang dada akibat kecelakaan.

Selain alasan yang berkaitan dengan gejala, foto thorax juga sering menjadi bagian dari pemeriksaan rutin sebelum tindakan medis tertentu. Beberapa fasilitas layanan kesehatan menyertakannya dalam paket evaluasi kesehatan menyeluruh untuk memberikan gambaran awal kondisi dada seseorang. Hal ini dilakukan sebagai langkah pencegahan, terutama bila orang tersebut memiliki faktor risiko tertentu seperti merokok dalam jangka panjang atau tinggal di lingkungan dengan paparan polusi tinggi.

Prosedur foto thorax sendiri sangat cepat dan tidak menyakitkan. Pasien akan diminta berdiri atau duduk tegak menghadap alat pencitraan. Lalu, petugas akan mengarahkan agar pasien menarik napas dalam-dalam dan menahannya sejenak saat gambar diambil. Tujuannya bukan hanya agar paru-paru dalam keadaan mengembang maksimal, tetapi juga untuk menghindari gangguan pada gambar akibat gerakan pernapasan. Dalam beberapa kondisi tertentu, gambar tambahan dari posisi samping mungkin dibutuhkan untuk mendapatkan pandangan yang lebih menyeluruh terhadap struktur dada.

Meskipun tampak mudah, pelaksanaan foto thorax tidak bisa dilakukan sembarangan. Terdapat perhatian khusus terutama pada kelompok tertentu seperti anak-anak dan ibu hamil. Pada ibu hamil, misalnya, prosedur ini hanya dilakukan bila manfaatnya jauh lebih besar daripada risikonya, dan perlindungan tambahan seperti

pelindung perut akan digunakan untuk meminimalkan paparan radiasi pada janin. Hal-hal seperti ini menunjukkan bahwa meskipun teknologinya sudah berkembang dan dapat dilakukan dalam waktu singkat, tetap dibutuhkan kehati-hatian dalam penggunaannya.

Menariknya, foto thorax juga berperan penting dalam memantau perkembangan penyakit dari waktu ke waktu. Seseorang yang sedang menjalani pengobatan untuk infeksi paru atau penyakit kronis lainnya, misalnya, bisa diminta melakukan pemeriksaan ini secara berkala. Hasil dari foto-foto sebelumnya kemudian dibandingkan untuk melihat apakah terjadi perbaikan, stagnasi, atau bahkan kemunduran kondisi. Inilah sebabnya mengapa konsistensi dalam prosedur dan dokumentasi sangat penting.

Tidak dapat dipungkiri, kehadiran foto thorax dalam dunia pelayanan kesehatan memberikan kontribusi nyata dalam mempercepat pemahaman terhadap kondisi pasien. Ia menjadi semacam jendela pertama untuk melihat apa yang tersembunyi di balik kulit dan tulang dada, membuka jalan bagi langkah-langkah selanjutnya dalam penanganan yang lebih tepat dan efektif. Meskipun teknologi lain yang lebih canggih kini tersedia, rontgen dada tetap menjadi alat yang tidak tergantikan karena kesederhanaan, kecepatan, dan kemampuannya dalam memberikan gambaran awal yang sangat bermanfaat.

3.2 Alur Pelayanan: Dari Pendaftaran hingga Hasil Pemeriksaan

Pelayanan pemeriksaan foto thorax merupakan proses yang tampak sederhana di permukaan, tetapi sejatinya melibatkan tahapan yang berurutan dan terstruktur. Setiap tahap didesain agar pengalaman pasien berjalan lancar, cepat, dan minim kesalahan. Tidak hanya tentang proses teknis pengambilan gambar, tetapi juga menyangkut komunikasi, kenyamanan, dan kejelasan informasi.

3.2.1 Proses Awal: Pendaftaran dan Verifikasi Data

Segalanya dimulai di bagian pendaftaran. Di sini, pasien akan diarahkan untuk melakukan registrasi di loket khusus radiologi. Petugas biasanya akan menanyakan identitas, alasan pemeriksaan, serta surat permintaan dari dokter pengirim. Verifikasi data ini penting dilakukan untuk menghindari kekeliruan, terutama pada pasien dengan nama serupa atau yang telah menjalani pemeriksaan sebelumnya.

Setelah proses administrasi selesai, pasien diberikan nomor antrean serta penjelasan singkat mengenai alur berikutnya. Keterlibatan petugas yang ramah dan informatif di tahap ini sangat membantu menciptakan kesan pertama yang positif.

3.2.2 Edukasi Ringan Sebelum Pemeriksaan

Tahapan berikutnya adalah pemberian informasi terkait prosedur yang akan dijalani. Meskipun sederhana, proses ini tidak boleh diabaikan. Petugas akan menjelaskan posisi tubuh yang harus diambil, pentingnya menahan napas saat pengambilan gambar, dan

hal-hal yang perlu diperhatikan, seperti melepaskan benda logam yang menempel di tubuh.

Edukasi singkat ini bukan hanya bertujuan teknis, tetapi juga memberi rasa aman. Pasien yang mengetahui apa yang akan dihadapi cenderung lebih tenang dan kooperatif, sehingga kualitas gambar yang dihasilkan juga lebih optimal.

3.2.3 Proses Pengambilan Gambar oleh Radiografer

Setelah pasien memasuki ruang rontgen, radiografer akan memastikan posisi tubuh sesuai standar yang dibutuhkan. Posisi ini bisa berbeda tergantung tujuan pemeriksaan—umumnya posisi berdiri tegak dengan dada menempel pada alat pencitraan.

Radiografer kemudian mengatur alat, mengecek parameter teknis, lalu mengambil gambar dengan sinar-X. Pengambilan gambar biasanya hanya memakan waktu beberapa detik, tetapi diperlukan konsentrasi dan ketepatan tinggi. Setelah gambar diambil, radiografer akan mengevaluasi hasil secara sekilas untuk memastikan citra cukup jelas dan tidak buram.

Jika gambar belum memenuhi standar, pengambilan ulang bisa dilakukan, tentu dengan penjelasan yang baik kepada pasien agar tidak terjadi kebingungan atau kecemasan.

3.2.4 Proses Analisis dan Penyusunan Laporan

Setelah pengambilan gambar selesai, hasil langsung dikirim secara digital ke ruang kerja dokter radiologi. Di sinilah proses interpretasi dimulai. Dokter akan menelaah gambar secara detail, mencari tanda-tanda kelainan, mencocokkan dengan alasan

pemeriksaan, dan menyusun laporan tertulis berisi temuan dan kesimpulan klinis.

Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan laporan bisa bervariasi, tergantung tingkat kerumitan gambar dan jumlah antrean yang sedang berlangsung. Namun umumnya, hasil dapat diperoleh dalam hitungan jam hingga satu hari kerja.

3.2.5 Distribusi Hasil ke Klinik atau Dokter Pengirim

Laporan yang telah disusun kemudian dikirim kembali ke unit atau dokter yang meminta pemeriksaan. Proses pengiriman ini bisa melalui sistem informasi rumah sakit, secara cetak, atau bahkan melalui surat elektronik, tergantung fasilitas yang tersedia.

Pasien kemudian akan diminta kembali ke klinik atau ruang praktik dokter untuk membahas hasil. Pada tahap inilah keputusan tindak lanjut diambil—apakah perlu pemeriksaan lanjutan, terapi khusus, atau cukup pemantauan rutin.

3.3 Peran Radiografer dan Dokter Spesialis Radiologi

Di balik setiap gambar medis yang dihasilkan, terdapat kerja sama yang erat antara dua profesi utama: radiografer dan dokter spesialis radiologi. Keduanya memainkan peran berbeda namun saling melengkapi dalam memastikan bahwa gambar yang diambil tidak hanya berkualitas tinggi, tetapi juga dapat digunakan sebagai dasar dalam proses pengambilan keputusan yang berdampak pada keselamatan dan pemulihan pasien (Andria et al., 2015).

3.3.1 Tugas dan Tanggung Jawab Radiografer

Radiografer adalah ujung tombak dalam proses awal pemeriksaan pencitraan. Mereka bertugas mempersiapkan pasien, menjelaskan prosedur, serta memastikan posisi tubuh pasien tepat agar gambar yang diambil akurat. Dalam beberapa kondisi, penyesuaian posisi tubuh harus dilakukan secara hati-hati, terutama jika pasien mengalami keterbatasan gerak atau rasa nyeri. Di sinilah kemampuan interpersonal radiografer diuji, sebab keberhasilan pengambilan gambar sangat bergantung pada kenyamanan dan kerja sama pasien.

Selain itu, radiografer harus menguasai teknik penggunaan berbagai alat pencitraan seperti X-ray, computed tomography (CT scan), dan magnetic resonance imaging (MRI). Mereka juga dituntut untuk memahami prinsip dasar keselamatan radiasi. Penggunaan sinar-X, misalnya, perlu dikontrol dengan cermat agar tidak melebihi ambang batas yang dapat membahayakan pasien maupun operator. Oleh karena itu, seorang radiografer tidak hanya dituntut memiliki keterampilan teknis, tetapi juga pemahaman mendalam tentang keselamatan dan etika pelayanan.

3.3.2 Peran Strategis Dokter Spesialis Radiologi

Setelah gambar dihasilkan, tanggung jawab berpindah ke tangan dokter spesialis radiologi. Mereka memiliki keahlian dalam membaca dan menafsirkan gambar medis secara rinci. Pekerjaan ini bukan sekadar melihat bentuk organ, melainkan menganalisis pola, perubahan jaringan, dan kemungkinan adanya kelainan yang tidak

tampak secara kasat mata. Interpretasi yang tepat dapat menjadi kunci dalam menentukan langkah medis berikutnya.

Dokter spesialis radiologi juga menyusun laporan yang ditujukan kepada dokter pengirim. Laporan ini bersifat penting karena akan menjadi bagian dari dasar pertimbangan dalam pemberian terapi. Dalam beberapa situasi darurat, keputusan harus diambil dalam waktu singkat. Oleh karena itu, ketepatan dan kecepatan dalam membaca gambar menjadi sangat krusial. Tidak jarang, dokter spesialis radiologi juga dilibatkan dalam prosedur intervensi yang menggunakan panduan pencitraan untuk memasukkan alat atau bahan medis ke dalam tubuh pasien.

3.3.3 Harmoni dalam Kolaborasi

Kualitas pelayanan radiologi sangat bergantung pada seberapa baik koordinasi antara radiografer dan dokter spesialis radiologi terjalin. Komunikasi yang efektif diperlukan agar setiap gambar yang diambil benar-benar sesuai dengan permintaan klinis. Jika radiografer tidak memahami maksud permintaan pemeriksaan, gambar yang dihasilkan mungkin tidak optimal untuk dianalisis. Begitu juga sebaliknya, dokter spesialis radiologi memerlukan informasi teknis dari radiografer mengenai kondisi saat pengambilan gambar, misalnya jika pasien tidak mampu berbaring datar atau terdapat artefak dalam gambar.

Kolaborasi yang baik menciptakan efisiensi dalam alur pelayanan. Pasien tidak perlu mengulang pemeriksaan karena kesalahan teknis atau ketidaksesuaian gambar. Ini bukan hanya menghemat waktu dan sumber daya, tetapi juga mengurangi paparan

radiasi yang tidak perlu bagi pasien. Dalam jangka panjang, kerja sama yang harmonis antara dua profesi ini juga memperkuat reputasi institusi layanan kesehatan sebagai tempat yang profesional dan peduli terhadap kualitas pelayanan.

3.3.4 Nilai Kemanusiaan dalam Setiap Gambar

Di luar tanggung jawab teknis, baik radiografer maupun dokter spesialis radiologi membawa misi kemanusiaan dalam pekerjaannya. Gambar yang mereka hasilkan dan analisis yang mereka berikan bukanlah data semata, melainkan potret kehidupan seseorang yang tengah mencari jawaban atas kondisi kesehatannya. Maka, presisi dan empati harus hadir bersamaan dalam setiap tindakan. Kesalahan kecil dalam proses ini dapat berdampak besar terhadap arah pengobatan pasien.

Oleh karena itu, penting untuk memahami bahwa pekerjaan mereka bukan hanya soal alat dan prosedur, tetapi juga tentang manusia. Mereka bekerja di balik layar, namun kontribusinya terasa nyata dalam setiap langkah pemulihan yang dialami pasien. Ketika kerja teknis dan nilai kemanusiaan berjalan beriringan, maka pelayanan radiologi tidak hanya menjadi sarana diagnosis, tetapi juga bagian dari harapan.

3.4 Keselamatan Radiasi dan Kenyamanan Pasien

Dalam pelayanan radiologi modern, keselamatan dan kenyamanan pasien menjadi dua aspek yang tidak bisa dipisahkan.

Paparan radiasi, meskipun memiliki manfaat besar dalam membantu proses pencitraan medis, tetap menyimpan potensi risiko yang harus dikelola dengan sangat hati-hati. Oleh karena itu, setiap tindakan radiologis perlu dilandasi dengan prinsip kehati-hatian, efisiensi, dan keberpihakan pada pasien sebagai pusat perhatian utama (Bolly et al., 2023).

3.4.1 Perlindungan dari Paparan Radiasi yang Tidak Perlu

Setiap paparan radiasi, sekecil apa pun, harus dipandang sebagai sesuatu yang penting untuk dikendalikan. Pemilihan dosis yang tepat, sesuai kebutuhan klinis, merupakan salah satu prinsip dasar yang wajib dipegang teguh oleh tenaga radiologi. Tidak hanya itu, penggunaan alat pelindung seperti lead apron atau pelindung berbahan timbal, merupakan bagian dari upaya nyata untuk meminimalkan risiko paparan terhadap organ-organ vital.

Pada pasien anak atau individu dengan kondisi khusus, perhatian terhadap keselamatan ini harus ditingkatkan. Mereka lebih rentan terhadap efek samping radiasi jangka panjang. Maka dari itu, seleksi ketat terhadap teknik pencitraan, penggunaan parameter rendah, serta pembatasan area pemeriksaan menjadi bagian tak terpisahkan dalam upaya perlindungan menyeluruh.

3.4.2 Optimalisasi Prosedur untuk Efisiensi dan Ketepatan

Keselamatan tidak hanya menyangkut perlindungan fisik dari radiasi, tetapi juga menyentuh aspek ketepatan prosedur. Pemeriksaan yang dilakukan berulang karena kesalahan teknis atau komunikasi yang buruk justru akan menambah paparan yang seharusnya bisa dihindari. Di sinilah pentingnya ketelitian dalam

pengaturan alat, pelatihan berkelanjutan bagi operator, serta pemahaman menyeluruh terhadap kondisi pasien sebelum pemeriksaan dilakukan.

Setiap prosedur sebaiknya dilaksanakan dengan prinsip as low as reasonably achievable atau disingkat ALARA. Prinsip ini mendorong penggunaan dosis sekecil mungkin tanpa mengorbankan kualitas gambar yang dibutuhkan. Dengan demikian, risiko ditekan, hasil tetap akurat, dan pasien terlindungi dengan lebih baik.

3.4.3 Ruang Pemeriksaan yang Nyaman dan Manusiawi

Kenyamanan pasien kerap dianggap sebagai hal tambahan, padahal ia memiliki pengaruh langsung terhadap keberhasilan pemeriksaan. Ruang yang sempit, pencahayaan yang terlalu terang atau terlalu redup, serta suhu ruangan yang tidak nyaman bisa membuat pasien merasa cemas dan gelisah. Rasa tidak nyaman ini sering berujung pada gerakan tubuh yang tidak disengaja saat pemindaian berlangsung, yang dapat menurunkan kualitas gambar dan memperpanjang durasi prosedur.

Maka dari itu, penataan ruang yang ergonomis, warna cat yang menenangkan, aliran udara yang lancar, serta pencahayaan yang disesuaikan, menjadi bagian dari upaya menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pasien. Lingkungan yang mendukung akan membuat pasien lebih rileks, meminimalisasi kecemasan, dan mempercepat proses pemeriksaan tanpa hambatan berarti.

3.4.4 Peran Komunikasi dalam Membangun Kepercayaan

Salah satu kunci utama untuk memastikan kenyamanan pasien terletak pada komunikasi yang efektif. Sebelum pemeriksaan dilakukan, penjelasan singkat mengenai proses yang akan dijalani, manfaat dari pemeriksaan tersebut, dan apa yang diharapkan dari pasien, dapat sangat membantu mengurangi ketegangan. Pasien yang merasa dipahami dan dihargai akan jauh lebih kooperatif.

Komunikasi yang baik juga membantu mempersiapkan pasien terhadap sensasi fisik tertentu yang mungkin muncul selama proses pemindaian, misalnya suara keras dari alat MRI atau kebutuhan untuk menahan napas sejenak saat dilakukan pencitraan. Penjelasan seperti ini membuat pengalaman medis yang asing menjadi lebih dapat diterima, bahkan untuk mereka yang baru pertama kali menjalani pemeriksaan radiologi.

3.4.5 Dampak Pelayanan yang Aman dan Nyaman terhadap Hasil Pemeriksaan

Kombinasi antara keselamatan dari radiasi dan kenyamanan dalam pelayanan berujung pada satu hal penting: hasil pemeriksaan yang optimal. Ketika pasien merasa aman secara fisik dan emosional, kemungkinan untuk bergerak selama proses pemindaian menurun drastis. Hal ini berdampak langsung pada kualitas gambar yang dihasilkan, yang pada akhirnya memudahkan tenaga medis dalam memahami kondisi pasien secara akurat.

Lebih dari itu, pengalaman positif saat menjalani pemeriksaan mendorong pasien untuk lebih terbuka dalam menjalani pemeriksaan lanjutan jika diperlukan. Kepatuhan ini sangat penting

dalam konteks pemantauan kesehatan jangka panjang. Dengan demikian, keselamatan dan kenyamanan bukan hanya nilai tambah, tetapi landasan utama dalam membangun pelayanan radiologi yang berkualitas dan berkelanjutan.

Bab 4: Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Radiologi

4.1 Harapan Pasien Sebelum Menerima Layanan

Seseorang yang datang ke layanan radiologi biasanya tidak hanya membawa keluhan fisik, tetapi juga segudang harapan yang terbentuk dari informasi, pengalaman, serta cerita-cerita yang ia dengar sebelumnya. Harapan ini tumbuh secara alami, baik disadari maupun tidak, dan memengaruhi bagaimana ia memandang serta menilai seluruh proses yang akan dijalani. Ada ekspektasi bahwa pelayanan akan berlangsung cepat, tanpa kendala berarti, serta didukung oleh komunikasi yang jelas dan sikap yang hangat dari para petugas. Bahkan sebelum memasuki ruangan pemeriksaan, harapan tersebut telah tersimpan dalam benak pasien sebagai semacam tolok ukur tentang bagaimana seharusnya layanan diberikan (Nasution et al., 2022).

Salah satu harapan yang paling umum muncul adalah kejelasan informasi. Ketika seseorang menghadapi sesuatu yang belum pernah ia alami, seperti menjalani foto thorax atau

pemeriksaan CT scan, rasa penasaran kerap bercampur dengan kecemasan. Dalam situasi seperti ini, informasi menjadi kunci. Pasien ingin mengetahui apa yang akan terjadi, berapa lama prosedur berlangsung, apakah akan terasa sakit, dan apa yang harus dilakukan sebelum dan sesudahnya. Informasi yang disampaikan dengan bahasa sederhana, tidak teknis, dan mudah dipahami akan memberikan rasa tenang serta meningkatkan rasa percaya terhadap proses yang akan dijalani.

Selain itu, keamanan juga menjadi harapan utama, khususnya terkait paparan radiasi. Meskipun tidak semua orang memahami secara teknis bagaimana radiasi bekerja, kekhawatiran terhadap dampaknya sudah cukup dikenal luas di masyarakat. Oleh karena itu, penjelasan yang meyakinkan mengenai penggunaan alat pelindung, intensitas radiasi yang rendah, dan pentingnya prosedur dalam menunjang kesehatan pasien akan membantu mengurangi rasa takut yang tidak perlu. Harapan akan keselamatan ini tidak hanya terbatas pada aspek fisik, tetapi juga mencakup rasa percaya bahwa tenaga layanan bekerja sesuai dengan standar yang dapat diandalkan.

Kenyamanan selama menjalani pemeriksaan pun tidak kalah penting. Ruang tunggu yang bersih, tempat pemeriksaan yang tertata rapi, serta suasana yang tenang dan tidak membuat stres sangat berpengaruh terhadap persepsi pasien. Bahkan interaksi sederhana seperti sapaan ramah, tatapan hangat, atau penjelasan dengan nada suara yang lembut bisa meninggalkan kesan mendalam. Pasien ingin merasa bahwa dirinya dihargai bukan sekadar sebagai objek

pemeriksaan, melainkan sebagai manusia yang layak mendapatkan perlakuan penuh hormat dan perhatian.

Ada kalanya harapan-harapan tersebut terbentuk karena pengalaman masa lalu, baik yang dialami sendiri maupun yang diceritakan orang terdekat. Seorang pasien yang pernah mendapat perlakuan baik di fasilitas tertentu mungkin datang kembali dengan ekspektasi serupa. Begitu pula sebaliknya, pengalaman kurang menyenangkan di tempat lain dapat membuat seseorang bersikap lebih waspada dan berharap ada perbedaan yang lebih baik di tempat yang baru. Di sinilah pentingnya konsistensi dalam memberikan layanan, karena harapan pasien tidak bisa dikendalikan, tetapi dapat dipenuhi melalui pengalaman yang positif dan berkesan.

Ketika harapan-harapan ini tidak terpenuhi, meskipun hasil pemeriksaan secara teknis benar dan akurat, tetap saja rasa puas itu sulit muncul. Ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien bukan hanya soal benar atau tidaknya hasil, tetapi bagaimana mereka diperlakukan sepanjang proses. Sebaliknya, bila seluruh proses berlangsung dengan baik, informatif, dan memperhatikan kenyamanan, maka pasien cenderung akan merasa puas bahkan jika hasil pemeriksaan menunjukkan sesuatu yang serius.

Harapan pasien bukan beban, tetapi petunjuk arah. Ia menunjukkan apa yang penting bagi mereka yang datang mencari jawaban, bukan hanya dengan mata terbuka, tetapi juga dengan hati yang penuh harap. Ketika harapan itu direspon dengan empati, kejelasan, dan sikap profesional, maka pelayanan yang diberikan

akan melampaui ekspektasi teknis dan menjadi pengalaman manusiawi yang penuh makna.

4.2 Pengalaman Pasien saat Proses Pemeriksaan

Pengalaman seseorang selama menjalani proses pemeriksaan memiliki pengaruh yang mendalam terhadap bagaimana ia menilai keseluruhan kualitas layanan. Proses ini bukan hanya soal hasil akhir berupa citra medis, melainkan menyangkut interaksi, rasa aman, kenyamanan fisik maupun emosional, serta persepsi terhadap profesionalisme penyelenggara layanan. Dalam dunia yang semakin mengedepankan sisi kemanusiaan dalam pelayanan, pengalaman pribadi menjadi salah satu penentu utama dalam membangun kepercayaan.

4.2.1 Waktu Tunggu dan Persepsi Keadilan

Salah satu hal pertama yang akan dirasakan pasien saat mengakses layanan adalah waktu tunggu. Lama atau sebatasnya waktu tunggu sering kali menjadi sumber ketidaknyamanan yang diam-diam membentuk penilaian negatif, meskipun kualitas hasil pemeriksaan sangat baik. Pasien umumnya mengharapkan proses yang efisien, dengan antrean yang terorganisir, serta kejelasan informasi mengenai perkiraan waktu.

Namun, waktu tunggu tidak selalu dinilai secara objektif. Ketika seorang pasien merasa bahwa antrean berjalan adil, petugas memberikan penjelasan, dan lingkungan mendukung kenyamanan, maka waktu yang sama dapat dirasakan lebih ringan. Sebaliknya,

jika tidak ada komunikasi, serta suasana penuh ketidakpastian, maka lima belas menit saja bisa terasa seperti satu jam. Di sinilah pentingnya komunikasi kecil, namun bermakna.

4.2.2 Kesan dari Interaksi dengan Petugas

Dalam banyak kasus, satu senyuman atau sapaan hangat dari petugas memiliki kekuatan luar biasa untuk mengubah suasana hati seseorang yang sedang cemas. Pasien yang datang untuk pemeriksaan, terutama dengan dugaan kondisi serius, sering kali membawa beban psikologis yang tidak kecil. Interaksi yang manusiawi, bukan sekadar administratif, menjadi nilai tambah yang membekas dalam ingatan.

Kemampuan teknis petugas tentu penting, namun hal itu harus disertai dengan kemampuan membangun suasana nyaman. Tatapan mata yang ramah, suara yang jelas namun lembut, serta cara menjelaskan prosedur dengan bahasa sederhana merupakan bagian dari pengalaman yang tak tertulis, tapi sangat menentukan.

4.2.3 Kenyamanan Lingkungan Fisik

Ruang tunggu yang bersih, pencahayaan yang cukup, suhu ruangan yang nyaman, serta aroma yang tidak menyengat—semua ini merupakan elemen kecil yang memberikan dampak besar. Pasien akan merasa lebih tenang saat berada di lingkungan yang mendukung, bebas dari gangguan visual maupun sensorik lainnya.

Bahkan hal-hal sederhana seperti ketersediaan kursi yang cukup, toilet yang bersih, dan papan informasi yang mudah dibaca turut berkontribusi dalam menciptakan pengalaman positif.

Kenyamanan fisik yang baik akan membantu pasien menghadapi proses pemeriksaan dengan perasaan lebih siap.

4.2.4 Dampak Emosional Setelah Pemeriksaan

Setelah proses pemeriksaan selesai, momen berikutnya yang tak kalah penting adalah menunggu hasil. Di sini, perasaan tidak pasti dapat berkembang menjadi kecemasan. Namun, apabila pasien merasa telah diperlakukan dengan baik sepanjang proses sebelumnya, mereka cenderung lebih percaya bahwa hasil yang diberikan nanti akan akurat dan ditangani secara profesional.

Rasa percaya ini bukan hanya pada alat atau teknologi yang digunakan, tetapi pada orang-orang di balik layar yang telah membimbing, membantu, dan memastikan bahwa semuanya berjalan dengan benar. Dalam konteks ini, pelayanan yang baik tidak hanya menyentuh fisik, tetapi juga menenangkan batin.

4.2.5 Pentingnya Memelihara Konsistensi Pelayanan

Pengalaman pasien tidak seharusnya bergantung pada keberuntungan—apakah hari itu bertemu petugas yang ramah atau tidak. Sebaliknya, pengalaman baik harus menjadi hal yang bisa diharapkan setiap saat, oleh siapa pun. Konsistensi dalam pelayanan menjadi pilar penting agar kepercayaan yang telah dibangun tidak goyah hanya karena satu kejadian kurang menyenangkan.

Dengan membangun sistem yang berpihak pada kenyamanan dan keterbukaan, setiap tahap dalam pelayanan dapat menjadi bagian dari pengalaman yang utuh dan berkesan. Pengalaman yang baik akan melekat dalam ingatan pasien, bahkan lebih lama dari hasil pemeriksaan itu sendiri.

4.3 Penilaian Sikap dan Komunikasi Petugas

Dalam suasana pelayanan kesehatan, hal pertama yang sering kali dirasakan pasien bukanlah kualitas alat, kecepatan hasil, atau keakuratan gambar, melainkan sikap dan cara berbicara petugas yang mereka temui. Interaksi awal antara pasien dan petugas, terutama radiografer serta staf administrasi, membentuk kesan awal yang sangat kuat. Oleh karena itu, mengevaluasi aspek sikap dan komunikasi bukanlah perkara tambahan, melainkan bagian esensial dari keseluruhan pengalaman yang dirasakan pasien selama menjalani pemeriksaan radiologi (Pisharody et al., 2022).

4.3.1 Menumbuhkan Rasa Aman dan Dipahami

Pasien yang datang untuk pemeriksaan pencitraan sering kali menyimpan kekhawatiran, baik karena rasa tidak nyaman, ketidaktahuan akan prosedur, maupun rasa takut terhadap hasil pemeriksaan. Dalam kondisi emosional seperti ini, peran petugas menjadi sangat penting sebagai peredam kecemasan. Sapaan yang ramah, tatapan yang penuh perhatian, dan kesediaan untuk mendengarkan keluhan pasien, bisa menjadi elemen awal yang menenangkan.

Sikap empatik dari radiografer misalnya, mampu mengubah suasana menjadi lebih humanis. Penjelasan sederhana namun jelas tentang prosedur yang akan dijalani, seperti cara bernapas saat proses pengambilan gambar atau posisi tubuh yang harus dipertahankan, sangat membantu pasien untuk merasa lebih siap. Hal ini membuat mereka tidak merasa seolah menjadi bagian dari proses

mesin yang kaku, tetapi merasa diakui sebagai individu yang layak diperlakukan dengan hormat.

4.3.2 Bahasa yang Dipahami, Bukan yang Rumit

Salah satu tantangan dalam komunikasi antara petugas dan pasien adalah penggunaan istilah teknis. Banyak pasien yang tidak memiliki latar belakang medis, sehingga penjelasan yang terlalu teknis justru memperbesar rasa bingung. Oleh karena itu, penting bagi petugas untuk mampu menyederhanakan istilah atau mengganti dengan kata-kata sehari-hari yang lebih mudah dicerna.

Misalnya, alih-alih mengatakan akan melakukan lateral thorax, akan lebih membantu jika dijelaskan sebagai "foto bagian dada dari samping". Penyederhanaan ini bukan berarti merendahkan pemahaman pasien, melainkan menunjukkan upaya untuk menjembatani perbedaan pemahaman agar informasi benar-benar sampai dengan baik.

4.3.3 Penilaian sebagai Cermin dan Peningkatan

Mengevaluasi sikap dan komunikasi petugas bukan semata-mata untuk menilai siapa yang baik atau kurang, tetapi sebagai alat untuk melihat apakah nilai-nilai pelayanan manusiawi telah diterapkan dalam praktik sehari-hari. Evaluasi ini bisa dilakukan melalui umpan balik pasien, pengamatan langsung oleh atasan, ataupun sesi refleksi antarpegawai.

Aspek yang dinilai biasanya meliputi kesopanan dalam berbicara, kesabaran dalam menghadapi pasien yang kesulitan memahami instruksi, hingga keaktifan dalam memberi informasi yang dibutuhkan. Semua itu, ketika dikumpulkan secara konsisten,

dapat memberi gambaran menyeluruh tentang kualitas interaksi di ruang layanan radiologi.

Di beberapa tempat, evaluasi ini bahkan menjadi bagian dari kegiatan rutin untuk menjaga semangat pelayanan yang bermartabat. Petugas yang dinilai baik diberi apresiasi, sementara yang masih perlu peningkatan akan diberikan pelatihan atau pendampingan agar lebih percaya diri dalam berkomunikasi. Semangat ini tidak lahir dari tekanan, tetapi dari kesadaran bahwa setiap pasien adalah manusia yang membawa harapan dan rasa ingin dimengerti.

4.3.4 Komunikasi sebagai Penopang Kepercayaan

Pada akhirnya, komunikasi bukan hanya tentang berbicara, tetapi tentang membangun jembatan kepercayaan. Pasien yang merasa dilayani dengan penuh perhatian cenderung akan lebih tenang dalam menjalani pemeriksaan, dan bahkan akan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Di sisi lain, satu pengalaman negatif bisa membekas lama, dan membentuk persepsi buruk terhadap seluruh sistem layanan, meskipun masalah hanya terjadi pada satu titik.

Oleh karena itu, membina budaya komunikasi yang santun, jelas, dan empatik bukanlah sekadar strategi pelayanan, melainkan wujud penghargaan terhadap martabat setiap orang yang datang membawa harapan akan kesembuhan.

4.4 Persepsi Kenyamanan dan Kecepatan Pelayanan

Dalam era pelayanan kesehatan yang semakin kompetitif, kenyamanan dan kecepatan bukan lagi sekadar pelengkap, melainkan telah menjadi indikator utama dalam penilaian mutu oleh pasien. Khususnya dalam layanan radiologi, dua aspek ini menjadi penentu apakah pengalaman yang dialami pasien bersifat positif atau justru sebaliknya. Dalam benak banyak orang, kualitas pelayanan tidak hanya terletak pada hasil pemeriksaan, melainkan juga bagaimana proses tersebut dijalani (Kwee & Kwee, 2021).

4.4.1 Kecepatan yang Tetap Mengutamakan Ketelitian

Masyarakat masa kini memiliki ekspektasi tinggi terhadap efisiensi waktu. Mereka berharap dapat menjalani pemeriksaan radiologi tanpa harus mengorbankan banyak waktu dari aktivitas sehari-hari. Waktu tunggu yang panjang atau ketidakpastian jadwal dapat memicu ketidaknyamanan emosional, terlebih bagi pasien yang sudah cemas dengan kondisi kesehatannya. Oleh karena itu, sistem layanan yang mampu mengatur alur pemeriksaan secara cepat dan terstruktur akan sangat diapresiasi.

Namun, kecepatan tidak boleh mengorbankan ketelitian. Pasien tentu menginginkan hasil yang dapat diandalkan, bahkan jika itu berarti harus menunggu sedikit lebih lama. Tantangan terbesar terletak pada kemampuan fasilitas kesehatan dalam menyeimbangkan antara efisiensi waktu dan ketepatan proses.

Ketika hal ini tercapai, kepercayaan terhadap pelayanan akan tumbuh secara alami.

4.4.2 Faktor Lingkungan yang Menumbuhkan Rasa Nyaman

Lingkungan fisik tempat pasien menjalani pemeriksaan memiliki pengaruh besar terhadap persepsi mereka. Suasana ruang tunggu yang rapi, pencahayaan yang tidak menyilaukan, suhu ruangan yang sejuk namun tidak menusuk, serta kebersihan menyeluruh—semua ini menjadi elemen penting yang sering kali tidak disadari namun berdampak besar. Ruang pemeriksaan yang terkesan steril tetapi tidak kaku akan memberi rasa aman sekaligus nyaman.

Tidak kalah penting adalah fasilitas pendukung. Keberadaan kursi yang empuk di ruang tunggu, ketersediaan air minum, papan informasi yang jelas, hingga alunan musik lembut—semua ini berkontribusi menciptakan pengalaman yang lebih menyenangkan bagi pasien. Kenyamanan bukan hanya tentang fisik, tetapi juga tentang bagaimana seseorang merasa diperhatikan dan dihargai sepanjang proses pelayanan.

4.4.3 Komunikasi yang Membangun Pengalaman Positif

Selain aspek fisik dan kecepatan proses, faktor interpersonal juga memegang peranan besar. Pasien yang merasa diberi penjelasan yang jelas, diajak bicara dengan nada yang bersahabat, dan mendapat sambutan ramah dari petugas, akan memiliki kesan yang lebih baik terhadap layanan secara keseluruhan. Bahkan dalam kondisi ruangan yang sederhana, sikap yang hangat dari petugas dapat menciptakan rasa nyaman yang luar biasa.

Pasien bukan hanya membutuhkan hasil pemeriksaan, tetapi juga butuh diyakinkan bahwa mereka berada di tangan yang tepat. Komunikasi dua arah yang efektif dapat meredakan kecemasan, memperkuat pemahaman pasien terhadap prosedur yang dijalani, dan menumbuhkan rasa percaya terhadap sistem pelayanan yang ada.

4.4.4 Persepsi Pasien sebagai Cerminan Pelayanan

Pada akhirnya, persepsi adalah representasi dari seluruh pengalaman yang dijalani pasien. Persepsi itu tidak hanya terbentuk dari satu faktor tunggal, melainkan hasil dari berbagai elemen yang saling melengkapi—mulai dari waktu tunggu, sikap petugas, kondisi ruangan, hingga kejelasan informasi. Ketika kenyamanan dan kecepatan terpenuhi secara seimbang, persepsi positif pun terbentuk dengan sendirinya.

Persepsi yang baik dari pasien akan berdampak luas. Tidak hanya pada kepuasan pribadi, tetapi juga pada rekomendasi dari mulut ke mulut, yang memperkuat reputasi fasilitas layanan tersebut. Sebaliknya, pelayanan yang terkesan terburu-buru, tidak ramah, atau penuh hambatan teknis akan mudah memunculkan keluhan, bahkan ketika hasil pemeriksaan secara teknis sebenarnya memadai.

Oleh karena itu, tenaga kesehatan dan penyedia layanan perlu terus menyadari bahwa setiap langkah kecil dalam pelayanan dapat berkontribusi besar dalam membentuk persepsi. Menjaga konsistensi dalam memberi pelayanan yang cepat, namun tetap manusiawi dan penuh empati, akan membawa dampak berkelanjutan bagi mutu pelayanan secara keseluruhan.

Bab 5: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

5.1 Kualitas Fasilitas dan Peralatan Radiologi

Kualitas fasilitas dan peralatan dalam layanan radiologi memainkan peran sentral dalam membentuk kepercayaan serta kenyamanan pasien. Saat seseorang melangkah masuk ke ruang layanan, hal pertama yang ia tangkap bukanlah kemampuan teknis alat atau kecanggihan sistem digital, melainkan suasana dan lingkungan yang menyambutnya. Ruang tunggu yang bersih, pencahayaan yang cukup, penataan ruangan yang rapi, hingga bau ruangan yang segar—semuanya menyumbang pada kesan awal yang tak jarang bertahan lebih lama dibanding hasil pemeriksaan itu sendiri. Sebab dalam banyak hal, pengalaman pelayanan bukan hanya tentang hasil, tetapi tentang rasa (Hariyanto & Rukmandiana, 2022).

Fasilitas fisik yang terawat mencerminkan keseriusan penyedia layanan dalam menghargai kehadiran setiap pasien. Bagi banyak orang, datang ke fasilitas radiologi mungkin disertai rasa gugup, khawatir, bahkan takut. Oleh karena itu, lingkungan yang ramah dan tertata rapi membantu meredakan kegelisahan tersebut.

Ruangan yang tidak sumpek, ventilasi yang baik, serta kursi tunggu yang nyaman menunjukkan bahwa kenyamanan pasien menjadi perhatian utama. Bahkan hal sederhana seperti kejelasan penunjuk arah, keramahan petugas di meja depan, dan musik lembut di latar belakang bisa memberikan efek psikologis yang menenangkan.

Namun tentu saja, di balik kenyamanan fisik, keberadaan peralatan yang canggih dan berfungsi dengan optimal menjadi penentu utama dalam kualitas hasil yang diperoleh. Peralatan radiologi modern seperti digital radiography, computed tomography, magnetic resonance imaging, dan sistem ultrasound berperan penting dalam menangkap gambaran tubuh manusia secara akurat. Ketepatan gambar tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kondisi peralatan itu sendiri. Oleh karena itu, perawatan rutin, kalibrasi berkala, dan pengecekan menyeluruh terhadap mesin menjadi bagian yang tidak boleh diabaikan.

Teknologi juga telah membawa layanan ini melampaui batasan ruang fisik. Sistem seperti Picture Archiving and Communication System atau PACS memungkinkan hasil pencitraan disimpan secara digital, dikirim dengan cepat, serta dianalisis dari lokasi yang berbeda tanpa harus menunggu cetakan fisik. Hal ini bukan hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga mempercepat pengambilan keputusan. Pasien tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mengetahui hasilnya, dan hal ini tentu meningkatkan kepuasan serta rasa dihargai. Selain itu, akurasi pembacaan gambar pun meningkat karena tenaga ahli dapat memperbesar, memperjelas, dan

membandingkan gambar dengan lebih fleksibel menggunakan perangkat lunak khusus.

Sayangnya, ketika fasilitas tidak terawat atau peralatan sudah usang, ketidaknyamanan bisa segera terasa. Gangguan teknis, gambar yang kabur, atau bahkan penundaan pemeriksaan karena mesin rusak menjadi pengalaman yang mengecewakan. Lebih dari itu, pasien bisa kehilangan rasa percaya dan merasa ragu terhadap hasil yang diperoleh. Ketika keraguan mulai muncul, maka hasil seakurat apa pun tetap tidak akan mampu menenangkan hati mereka.

Fasilitas yang baik bukan hanya dinilai dari sisi tampilan, tetapi dari konsistensi dalam memastikan bahwa semua elemen pendukung bekerja secara harmonis. Mulai dari pintu masuk, ruang ganti, tempat pemeriksaan, hingga sistem pengarsipan hasil—semuanya harus menunjukkan bahwa layanan tersebut dijalankan dengan penuh tanggung jawab. Ketika seluruh rangkaian ini terintegrasi dengan baik, pengalaman pasien akan jauh lebih positif, bahkan dalam situasi yang penuh ketidakpastian sekalipun.

Kualitas fasilitas dan peralatan bukan sekadar urusan teknis. Ia adalah bentuk penghormatan terhadap manusia yang datang membawa harapan, rasa takut, dan keinginan untuk dipahami. Ketika tempat dan alat yang digunakan mampu menjawab kebutuhan itu dengan akurat dan nyaman, maka bukan hanya gambar tubuh yang tertangkap, tetapi juga kepercayaan yang tumbuh. Dan dalam setiap layanan, kepercayaan adalah hal yang paling mahal dan paling sulit dibangun jika tidak didukung oleh kualitas yang nyata dan terasa.

5.2 Kompetensi dan Keramahan Petugas

Dalam dunia pelayanan publik, terutama yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, keahlian teknis memang penting. Namun, keterampilan tersebut belum cukup jika tidak disertai dengan kehangatan dalam interaksi. Hal ini terasa sangat nyata dalam pelayanan radiologi, di mana kecemasan pasien sering kali menyertai proses pemeriksaan. Di sinilah peran radiografer dan staf administrasi menjadi lebih dari sekadar pelaksana tugas—mereka menjadi wajah dari kualitas layanan itu sendiri (Hardy & Harvey, 2019).

5.2.1 Keahlian Teknis yang Membangun Rasa Percaya

Saat seorang pasien datang untuk menjalani pemeriksaan foto thorax, mereka tidak hanya membawa tubuh yang perlu diperiksa, tetapi juga harapan akan penanganan yang profesional. Kemampuan teknis petugas, khususnya radiografer, menjadi fondasi utama dalam mewujudkan harapan ini. Ketepatan dalam memposisikan tubuh pasien, kecepatan dalam mengoperasikan alat, serta kecermatan dalam mengamati kualitas citra menjadi bukti bahwa sang petugas memang menguasai bidangnya.

Kesalahan kecil, seperti posisi tubuh yang tidak sesuai atau komunikasi prosedur yang kurang jelas, bisa membuat hasil pemeriksaan menjadi tidak optimal. Akibatnya, pasien mungkin harus mengulang proses, yang tentu menambah beban psikologis dan waktu. Karena itu, keahlian teknis bukan hanya soal keterampilan, tetapi juga tanggung jawab moral.

5.2.2 Sentuhan Personal yang Mengubah Suasana

Namun, pelayanan yang hanya mengandalkan kemampuan teknis kerap kali terasa dingin dan mekanis. Dalam kenyataannya, banyak pasien yang lebih mengingat bagaimana mereka diperlakukan dibandingkan hasil teknis dari layanan itu sendiri. Kalimat sederhana seperti “tidak perlu khawatir,” atau “kami akan bantu sebaik mungkin,” dapat memberikan ketenangan luar biasa.

Sikap ramah, senyuman tulus, dan nada bicara yang lembut menciptakan atmosfer yang lebih bersahabat. Bahkan ketika antrean panjang atau kondisi sedang tidak ideal, keramahan dapat menjadi penyeimbang yang menenangkan suasana. Pasien yang merasa dihargai dan diperlakukan dengan hormat akan lebih sabar, kooperatif, dan memiliki persepsi positif terhadap seluruh pengalaman mereka.

5.2.3 Komunikasi yang Jelas dan Menenangkan

Salah satu kesalahan yang sering terjadi dalam pelayanan adalah anggapan bahwa pasien sudah memahami prosedur yang akan dijalani. Padahal, tidak sedikit orang yang baru pertama kali menghadapi pemeriksaan tertentu dan merasa bingung bahkan takut. Oleh karena itu, komunikasi yang baik menjadi jembatan antara keahlian petugas dan kenyamanan pasien.

Penjelasan mengenai posisi tubuh, durasi pemeriksaan, dan hal-hal yang harus diperhatikan disampaikan bukan hanya sebagai instruksi, melainkan sebagai bentuk perhatian. Kalimat yang disusun dengan bahasa yang mudah dimengerti dan disampaikan tanpa nada

mendesak akan membuat pasien merasa lebih siap, baik secara fisik maupun mental.

5.2.4 Keseimbangan antara Profesionalisme dan Kemanusiaan

Mencapai keseimbangan antara ketegasan profesional dan kehangatan manusiawi adalah seni dalam pelayanan. Petugas yang terlalu kaku akan tampak dingin dan jauh, sedangkan yang terlalu santai bisa menimbulkan kesan tidak serius. Di sinilah pentingnya pelatihan dan pengalaman, agar petugas mampu membaca situasi dengan baik—kapan harus memberi ruang, kapan harus aktif memberikan arahan.

Setiap pasien memiliki latar belakang yang berbeda, dan apa yang dianggap nyaman bagi satu orang belum tentu sama bagi yang lain. Kemampuan menyesuaikan diri dengan karakter dan kebutuhan setiap individu merupakan bentuk empati yang tidak bisa diajarkan hanya melalui buku panduan. Itu tumbuh melalui pengalaman dan kepedulian.

5.2.5 Kepuasan yang Lahir dari Pelayanan Sepenuh Hati

Ketika kompetensi bertemu dengan keramahan, hasilnya adalah pelayanan yang tidak hanya efisien tetapi juga menyenangkan. Pasien mungkin datang dengan perasaan tegang, namun pulang dengan rasa puas dan tenang. Mereka merasa bahwa proses yang mereka jalani bukan hanya untuk memenuhi kewajiban medis, tetapi benar-benar dijalankan dengan niat membantu.

Inilah bentuk pelayanan yang membekas. Bukan hanya soal hasil rontgen yang terbaca jelas, melainkan soal pengalaman

emosional yang menyertai. Pelayanan semacam ini bukan hanya dinilai tinggi, tapi juga dikenang.

5.3 Waktu Tunggu dan Kejelasan Informasi

Dalam pengalaman pelayanan kesehatan, salah satu aspek yang paling mudah dikenali dan langsung dirasakan oleh pasien adalah lamanya waktu tunggu. Tanpa perlu pemahaman medis yang mendalam, setiap orang dapat menilai apakah mereka menunggu terlalu lama atau justru dilayani dengan cepat. Oleh karena itu, waktu tunggu sering kali menjadi tolok ukur spontan terhadap kualitas dan kesiapan suatu layanan.

Di sisi lain, kejelasan informasi menjadi faktor penting yang berjalan seiring dengan waktu tunggu. Pasien tidak hanya ingin segera dilayani, tetapi juga ingin memahami apa yang akan mereka jalani. Dari proses pendaftaran, prosedur yang akan dilakukan, hingga kapan dan bagaimana hasil pemeriksaan bisa diambil—semuanya perlu dijelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami dan tidak membingungkan.

5.3.1 Makna Waktu Tunggu bagi Pasien

Bagi sebagian orang, menunggu mungkin bukan hal besar. Namun, dalam konteks layanan kesehatan, waktu tunggu yang panjang bisa memicu kegelisahan, rasa jenuh, hingga kecemasan berlebih. Terlebih bila pasien datang dalam kondisi tidak nyaman atau membawa kekhawatiran akan hasil pemeriksaan yang akan

dijalani. Setiap menit terasa lebih panjang, dan rasa tidak pasti perlahan tumbuh.

Sebaliknya, ketika pelayanan berjalan cepat dan teratur, rasa kepercayaan terhadap tempat tersebut pun meningkat. Pasien akan merasa bahwa waktunya dihargai, bahwa mereka tidak hanya sekadar nomor antrean, tetapi benar-benar diprioritaskan sebagai individu. Pelayanan yang tepat waktu juga mencerminkan kesiapan tim dan sistem kerja yang terkoordinasi dengan baik.

Namun, cepat saja tidak cukup. Pelayanan juga harus memastikan bahwa dalam kecepatan tersebut, tidak ada pengorbanan terhadap kejelasan maupun keramahan.

5.3.2 Arti Penting Informasi yang Jelas

Sering kali pasien merasa lebih tenang ketika mereka memahami dengan jelas langkah-langkah yang akan dihadapi. Misalnya, saat diminta menunggu, penjelasan sederhana seperti "Bapak/Ibu akan dipanggil dalam sekitar 15 menit untuk pemeriksaan" jauh lebih menenangkan daripada hanya diam menunggu tanpa kepastian.

Demikian pula dalam menjelaskan prosedur. Petugas yang mampu menyampaikan informasi secara runut dan ramah akan membuat pasien merasa lebih siap secara mental. Contoh sederhana adalah menjelaskan bahwa hasil akan bisa diambil pada hari yang sama atau keesokan harinya, serta bagaimana proses pengambilannya. Kejelasan semacam ini mengurangi potensi kebingungan dan menghindari keluhan yang sebenarnya bisa dicegah.

Komunikasi yang baik dalam hal ini bukan berarti panjang dan berbelit, melainkan ringkas, tepat sasaran, dan disampaikan dengan nada yang menenangkan.

5.3.3 Membangun Alur yang Efisien

Untuk mengurangi waktu tunggu dan memperjelas alur pelayanan, beberapa tempat telah menyusun sistem yang lebih terstruktur. Misalnya, dengan pemberian informasi awal secara tertulis atau melalui layar digital, pasien dapat mengetahui tahap-tahap pemeriksaan sejak awal. Ini membantu mereka memahami kapan dan di mana mereka akan dilayani, serta meminimalkan pertanyaan berulang.

Selain itu, sistem pengaturan jadwal secara daring (*online booking*) juga mulai banyak digunakan. Dengan cara ini, pasien tidak perlu datang terlalu awal atau menunggu dalam antrian yang tidak menentu. Jadwal yang teratur memberi keuntungan bagi kedua belah pihak—petugas dapat mengatur alur kerja dengan lebih baik, dan pasien merasa pelayanan lebih profesional.

Namun, secanggih apa pun sistem yang dibangun, faktor manusia tetap tidak bisa diabaikan. Petugas tetap menjadi kunci utama dalam menyampaikan informasi secara langsung, menjawab pertanyaan, dan mengatasi kebingungan yang mungkin muncul.

5.3.4 Mengurangi Ketidakpastian, Menumbuhkan Kepercayaan

Gabungan antara waktu tunggu yang efisien dan informasi yang jelas akan menciptakan rasa percaya yang lebih kuat. Pasien merasa dilibatkan dalam proses, bukan hanya sebagai penerima

layanan pasif. Mereka tahu apa yang sedang terjadi, apa yang akan dijalani, dan apa yang harus dilakukan setelahnya.

Pada akhirnya, pelayanan yang baik bukan hanya tentang seberapa cepat seseorang dilayani, tetapi seberapa besar rasa dihargai yang ia rasakan selama proses tersebut berlangsung. Dalam dunia yang serba cepat, perhatian terhadap waktu dan kejelasan menjadi dua hal sederhana yang memiliki dampak luar biasa bagi pengalaman pasien.

5.4 Faktor Psikologis dan Sosial Pasien

Dalam layanan radiologi, keberhasilan tidak hanya ditentukan oleh teknologi atau hasil pencitraan semata. Ada dimensi lain yang tak kalah penting dan sering kali luput dari perhatian: kondisi psikologis dan sosial pasien. Kedua aspek ini memainkan peran besar dalam membentuk pengalaman seseorang selama menjalani pemeriksaan medis. Bagaimana seseorang merespons suatu pelayanan, bagaimana ia memahami prosedur, hingga bagaimana ia menilai seluruh proses, sangat bergantung pada keadaan mental dan sosialnya (Alipour et al., 2025).

5.4.1 Kecemasan dan Ketakutan Sebelum Pemeriksaan

Tidak sedikit pasien yang datang dengan perasaan cemas, bahkan takut. Bayangan terhadap kemungkinan diagnosis serius, kekhawatiran terhadap proses pemeriksaan, atau pengalaman buruk sebelumnya dapat menimbulkan beban psikologis yang nyata. Dalam kondisi seperti ini, seseorang menjadi lebih sensitif terhadap

sikap petugas, suasana ruangan, dan kejelasan informasi yang diberikan. Bahkan hal kecil seperti jeda waktu yang terlalu lama tanpa penjelasan bisa memicu stres berlebih.

Kecemasan ini, bila tidak dikelola dengan baik, dapat memengaruhi kerja sama pasien selama prosedur berlangsung. Pasien yang tidak tenang cenderung sulit diarahkan, lebih banyak bergerak saat pemindaian, dan merasa tidak puas walaupun prosedur telah berjalan sesuai standar. Maka dari itu, kesadaran terhadap kondisi psikologis pasien menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan sejak awal.

5.4.2 Peran Dukungan Sosial dan Keluarga

Kehadiran anggota keluarga atau orang terdekat bisa menjadi sumber kekuatan emosional yang sangat berarti bagi pasien. Mereka tidak hanya memberikan dukungan secara fisik, tetapi juga memberi rasa aman dan menenangkan di tengah ketidakpastian. Dalam beberapa kasus, hanya dengan ditemani oleh orang terdekat, tingkat kecemasan pasien dapat berkurang secara signifikan.

Namun, tidak semua pasien datang dengan dukungan sosial yang sama. Ada yang datang sendiri, tanpa sanak keluarga, dan harus menghadapi seluruh proses dengan kekuatan pribadi. Di sinilah pentingnya peran petugas layanan untuk menggantikan kekosongan tersebut, minimal dengan menghadirkan sikap empatik dan komunikasi yang bersahabat.

5.4.3 Pengaruh Budaya dan Perbedaan Pendidikan

Budaya membentuk cara seseorang memahami dan merespons situasi tertentu, termasuk dalam konteks layanan

kesehatan. Dalam budaya tertentu, misalnya, ada kecenderungan untuk tidak banyak bertanya kepada tenaga kesehatan karena dianggap tidak sopan. Di sisi lain, ada pula yang sangat aktif bertanya dan menginginkan penjelasan rinci sebelum bersedia menjalani prosedur. Keduanya sama-sama sah, dan tenaga kesehatan perlu peka serta mampu menyesuaikan diri dengan gaya komunikasi pasien.

Latar belakang pendidikan juga turut membentuk persepsi. Seseorang dengan pemahaman kesehatan yang lebih baik mungkin akan merasa tenang karena mengetahui manfaat dari pemeriksaan radiologi. Namun bagi yang kurang familiar, prosedur medis ini bisa terasa asing, bahkan menakutkan. Oleh karena itu, penjelasan yang diberikan perlu disesuaikan dengan tingkat pemahaman masing-masing, tanpa merendahkan, dan tetap menghargai setiap individu sebagai pribadi yang unik.

5.4.4 Pentingnya Teknik Individual dan Empatik

Setiap pasien membawa cerita yang berbeda. Ada yang datang dengan riwayat penyakit panjang, ada pula yang baru pertama kali memasuki ruang radiologi. Maka, penting bagi penyedia layanan untuk menghindari anggapan bahwa semua pasien memiliki kebutuhan dan respons yang sama. Teknik yang bersifat individual, yang mengedepankan empati dan kepedulian, menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman yang positif.

Empati bukan hanya tentang memahami perasaan orang lain, tetapi juga menunjukkan bahwa perasaan itu diterima dan dihormati. Dengan sikap seperti ini, pasien merasa dihargai, dan hubungan

antara pasien dan petugas menjadi lebih hangat. Hal ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan selama pemeriksaan, tetapi juga memperkuat kepercayaan terhadap layanan yang diberikan.

5.4.5 Dampak Psikososial terhadap Persepsi Pelayanan

Gabungan antara kondisi psikologis dan latar sosial seseorang secara tidak langsung memengaruhi bagaimana ia menilai kualitas pelayanan. Dua orang yang mendapatkan pelayanan serupa bisa saja memberikan penilaian yang sangat berbeda, tergantung pada kesiapan mental dan dukungan sosial yang mereka miliki. Oleh sebab itu, keberhasilan layanan radiologi tidak bisa hanya dilihat dari sisi teknis. Aspek psikososial perlu mendapat tempat yang setara dalam proses pelayanan agar hasilnya tidak hanya objektif secara medis, tetapi juga memuaskan secara batiniah.

Bab 6: Dimensi Mutu

Pelayanan Foto Thorax

6.1 Penilaian Aspek *Tangibles* (Tampilan Fisik)

Ketika seseorang datang untuk menjalani pemeriksaan di layanan radiologi, kesan pertama yang terbentuk hampir selalu berasal dari hal-hal yang tampak secara fisik. Inilah yang dikenal sebagai aspek *tangibles*, atau tampilan nyata dari lingkungan pelayanan. Meskipun hal tersebut terlihat sepele, nyatanya elemen fisik seperti kebersihan ruangan, kualitas peralatan, dan kenyamanan fasilitas memiliki peran besar dalam membentuk persepsi awal seseorang terhadap mutu pelayanan yang akan ia terima (Halil, 2022).

Dalam konteks pemeriksaan seperti foto thorax, suasana ruang tunggu, pencahayaan, bau ruangan, dan tata letak alat-alat sangat memengaruhi bagaimana seseorang merasa sebelum prosedur dilakukan. Ruang pemeriksaan yang bersih, ventilasi yang memadai, dan desain ruangan yang tertata tidak hanya menyampaikan pesan tentang kerapian, tetapi juga menunjukkan keseriusan penyedia layanan dalam memperhatikan hal-hal kecil yang berpengaruh pada kenyamanan pengunjung. Hal-hal sederhana seperti kursi yang nyaman, suhu ruangan yang sejuk, serta pencahayaan yang tidak

menyilaukan bisa membuat seseorang merasa lebih tenang dan percaya bahwa ia berada di tangan yang tepat.

Selain aspek lingkungan fisik, penampilan peralatan radiologi pun turut menjadi indikator penting bagi banyak pasien. Meskipun tidak semua orang memahami fungsi dan cara kerja mesin X-ray, namun alat yang terlihat modern, bersih, dan terawat mampu menumbuhkan rasa percaya diri. Alat-alat yang tampak berdebu atau tampak tua sering kali menimbulkan keraguan, meskipun secara fungsi mungkin masih optimal. Sebaliknya, mesin yang terlihat mutakhir menciptakan kesan bahwa pelayanan yang diberikan didukung oleh teknologi yang mumpuni.

Aspek tangibles juga menyentuh pada cara fasilitas mempresentasikan dirinya secara keseluruhan. Petugas yang mengenakan seragam rapi, meja resepsionis yang tertata, papan informasi yang mudah dibaca, serta penunjuk arah yang jelas memberikan rasa keteraturan yang dibutuhkan oleh seseorang yang sedang cemas atau tidak familiar dengan lingkungan rumah sakit. Dalam banyak kasus, tampilan fisik yang profesional bahkan bisa menenangkan seseorang lebih cepat daripada kata-kata penjelasan.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah privasi dan kenyamanan saat menjalani prosedur. Ruang ganti yang tertutup dengan baik, fasilitas untuk menyimpan barang pribadi, serta perhatian terhadap keamanan dan kenyamanan pasien selama pengambilan gambar merupakan bagian dari aspek fisik yang turut dinilai secara tak langsung. Ketika seseorang merasa aman secara fisik dan psikologis, maka proses pemeriksaan akan berlangsung

lebih lancar dan tidak menambah beban emosional yang sebenarnya bisa dihindari.

Ada korelasi erat antara tampilan fisik yang baik dengan harapan yang muncul di benak pasien. Bila seseorang melihat bahwa fasilitas tampak rapi, bersih, dan alatnya terawat, maka akan muncul keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan pun akan setara dengan kesan tersebut. Sebaliknya, jika kesan fisik awal sudah mengecewakan, maka rasa ragu bisa muncul meskipun pelayanan sebenarnya dilakukan dengan baik. Ini menunjukkan bahwa aspek tangibles tidak bisa diabaikan dalam sistem pelayanan karena ia menciptakan kesan awal yang menentukan pengalaman selanjutnya.

Tampilan fisik adalah bahasa diam yang berbicara kepada setiap orang yang datang—ia tidak membutuhkan penjelasan panjang untuk dimengerti, tetapi dapat langsung dirasakan dan diinterpretasi secara intuitif. Dalam lingkungan pelayanan radiologi, perhatian pada aspek ini merupakan bentuk nyata dari rasa hormat kepada pasien. Sebab, tidak ada orang yang datang untuk diperiksa tanpa membawa kekhawatiran, dan tampilan fisik yang baik bisa menjadi langkah awal untuk meredakan beban tersebut, bahkan sebelum alat dinyalakan dan gambar diambil.

6.2 Penilaian Aspek *Reliability* (Keandalan)

Dalam layanan pemeriksaan foto thorax, aspek keandalan memainkan peranan yang sangat penting. Keandalan bukan hanya tentang kecanggihan alat atau kecepatan proses, tetapi lebih jauh

menyangkut konsistensi dan akurasi dalam setiap tahap layanan. Bagi pasien, pelayanan yang bisa diandalkan akan membentuk rasa percaya yang mendalam terhadap hasil yang diterima. Sementara itu, bagi tenaga medis yang menggunakan hasil tersebut, keandalan adalah jaminan bahwa keputusan yang mereka ambil memiliki dasar yang kuat.

6.2.1 Ketepatan Prosedur dan Konsistensi Pelaksanaan

Ketepatan dalam menjalankan prosedur pemeriksaan menjadi tolok ukur pertama dari aspek keandalan. Radiografer harus memastikan bahwa setiap pasien diposisikan dengan benar, parameter teknis alat diatur sesuai standar, dan instruksi diberikan secara jelas. Semua ini tidak boleh bergantung pada suasana hati atau kesibukan hari itu, melainkan harus menjadi standar tetap yang diterapkan tanpa pengecualian.

Konsistensi dalam pelaksanaan menjadi penting agar setiap pasien, kapan pun mereka datang, mendapatkan perlakuan dan hasil yang sebanding. Dengan begitu, tidak terjadi perbedaan mutu antarwaktu, yang bisa memunculkan ketidakpercayaan atau kebingungan saat hasil dibandingkan.

6.2.2 Keakuratan Citra dan Implikasinya

Salah satu elemen utama dari keandalan adalah akurasi hasil citra yang diambil. Ketika gambar yang dihasilkan tidak tajam, buram, atau terdapat bayangan artefak yang mengganggu, maka kejelasan interpretasi akan terganggu. Akibatnya, penilaian terhadap kondisi pasien bisa menjadi kurang tepat.

Hasil citra yang akurat bukan hanya memudahkan analisis visual, tetapi juga mencerminkan kehati-hatian dan perhatian pada detail. Petugas yang secara teliti memeriksa ulang kualitas gambar sebelum diserahkan kepada dokter pembaca telah menunjukkan komitmen terhadap mutu dan tanggung jawab profesional yang tinggi.

6.2.3 Ketepatan Waktu dan Kepastian Jadwal

Waktu adalah sumber daya yang tidak bisa dikembalikan. Dalam pelayanan publik, keterlambatan sering kali menjadi penyebab utama ketidakpuasan. Oleh karena itu, kesesuaian antara waktu janji pelayanan dan waktu pelaksanaan harus dijaga dengan sungguh-sungguh.

Pasien yang telah datang sesuai jadwal tentu mengharapkan pelayanan dimulai tepat waktu. Keterlambatan, meskipun terkadang tidak dapat dihindari, sebaiknya selalu disertai dengan komunikasi yang jelas dan permintaan maaf yang tulus. Dengan begitu, rasa kecewa dapat diminimalkan dan hubungan tetap terjaga dengan baik.

Manajemen waktu yang efektif juga mencerminkan profesionalisme sistem secara keseluruhan. Ketika jadwal tertata rapi, pasien merasa diperhatikan dan dihargai. Hal ini secara langsung membentuk persepsi bahwa layanan yang diberikan memang dapat diandalkan.

6.2.4 Peran Pengawasan Internal dalam Menjaga Keandalan

Keandalan tidak dapat tercipta tanpa adanya pengawasan internal yang berjalan secara konsisten. Pemeriksaan ulang terhadap kualitas citra, pencatatan waktu pelayanan, dan evaluasi berkala

terhadap kesesuaian standar operasional menjadi bagian penting dari sistem mutu.

Tanpa kontrol yang jelas, potensi kesalahan bisa saja luput dari perhatian. Namun dengan adanya mekanisme pengawasan yang terstruktur, setiap ketidaksesuaian dapat ditindaklanjuti secara cepat dan tepat. Lebih dari itu, pengawasan internal juga menciptakan budaya kerja yang menghargai ketelitian dan tanggung jawab.

6.2.5 Kepercayaan yang Tumbuh dari Ketepatan

Akhirnya, keandalan berujung pada satu hal: kepercayaan. Pasien yang melihat bahwa setiap tahap pemeriksaan dilakukan dengan presisi, bahwa waktu mereka dihargai, dan bahwa hasil yang diberikan dapat diandalkan, akan membawa kesan positif yang bertahan lama. Mereka bukan hanya puas, tetapi juga merasa aman.

Begitu pula tenaga medis yang menerima hasil pemeriksaan akan lebih yakin dalam mengambil keputusan klinis jika tahu bahwa proses pengambilan gambar dan penyusunan laporan telah melalui tahapan yang rapi dan akurat. Dalam sistem yang bekerja dengan keandalan tinggi, seluruh pihak merasa terbantu dan terlindungi.

6.3 Penilaian Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dalam layanan radiologi, khususnya pada pemeriksaan seperti foto thorax, waktu menjadi unsur penting. Pasien datang tidak hanya dengan keluhan fisik, tetapi juga dengan harapan akan pelayanan yang cepat, jelas, dan membantu. Dalam konteks ini,

responsiveness atau ketanggapan petugas menjadi bagian yang sangat menentukan bagaimana pengalaman pasien terbentuk selama berada di fasilitas kesehatan (Wang & Tang, 2016).

Ketanggapan bukan sekadar seberapa cepat petugas bereaksi, tetapi lebih jauh, menyangkut kesiapan mendengarkan, memahami, dan memberikan solusi atas apa yang dibutuhkan pasien. Hal ini mencakup interaksi sederhana seperti menjawab pertanyaan, menanggapi kebingungan, hingga menenangkan pasien yang cemas karena belum pernah menjalani pemeriksaan sejenis.

6.3.1 Ketepatan Waktu sebagai Simbol Keseriusan

Bagi pasien, pelayanan yang dimulai tepat waktu memberi kesan bahwa tenaga kesehatan menghargai mereka. Ketika jadwal pemeriksaan dilaksanakan sesuai janji, rasa kepercayaan langsung tumbuh. Pasien merasa dirinya penting, bukan sekadar antrean di balik meja registrasi. Sebaliknya, keterlambatan tanpa penjelasan yang memadai bisa menimbulkan ketegangan, bahkan merusak persepsi terhadap seluruh proses pelayanan.

Ketepatan waktu ini tidak hanya berlaku pada proses pemeriksaan, tetapi juga pada penanganan kendala teknis. Misalnya, ketika sistem antrean digital mengalami gangguan, atau pasien merasa bingung tentang prosedur pengambilan hasil, kecepatan dan kejelasan respons dari petugas menjadi hal yang sangat menentukan.

6.3.2 Kemudahan Akses Informasi

Salah satu bentuk nyata dari ketanggapan adalah kemudahan pasien dalam memperoleh informasi. Saat seorang pasien bertanya, baik secara langsung maupun melalui saluran informasi seperti meja

informasi atau chat daring, ia berharap mendapatkan jawaban yang tidak hanya cepat, tetapi juga akurat dan mudah dipahami. Tidak semua pasien memiliki latar belakang medis, sehingga penting bagi petugas untuk menyampaikan informasi dengan bahasa yang sederhana.

Informasi yang sering ditanyakan biasanya mencakup jadwal pemeriksaan, persiapan yang diperlukan, kemungkinan efek samping, serta kapan dan di mana hasil dapat diambil. Jika petugas tidak sigap dalam menjawab pertanyaan semacam ini, pasien bisa merasa diabaikan. Hal ini berpotensi menimbulkan kecemasan yang sebenarnya bisa dicegah dengan komunikasi yang baik sejak awal.

6.3.3 Komunikasi dan Empati sebagai Inti Responsivitas

Responsivitas sejati tidak hanya soal teknis, tetapi juga menyentuh dimensi emosional. Pasien yang merasa diperhatikan cenderung akan lebih kooperatif dalam mengikuti instruksi selama proses pemeriksaan. Misalnya, ketika seorang lansia kesulitan mengikuti perintah saat pengambilan foto thorax, petugas yang sigap menyesuaikan arahan dengan penuh kesabaran akan memberikan pengalaman yang jauh lebih baik dibandingkan dengan petugas yang bersikap tergesa-gesa atau kaku.

Komunikasi yang mengandung empati membuat pasien merasa dihargai sebagai manusia, bukan sekadar objek pemeriksaan. Dalam suasana yang penuh tekanan, kehangatan dan kepedulian kecil bisa membawa pengaruh besar terhadap kenyamanan pasien. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan komunikasi menjadi bagian penting dari upaya menjaga kualitas responsivitas.

6.3.4 Membangun Lingkungan yang Sigap dan Adaptif

Untuk menciptakan pelayanan yang tanggap, tidak cukup hanya mengandalkan inisiatif individu. Diperlukan budaya kerja yang mendukung, sistem yang jelas, serta pelatihan berkala agar setiap petugas memiliki pemahaman dan kesiapan yang sama dalam menghadapi kebutuhan pasien.

Lingkungan kerja yang sigap adalah tempat di mana setiap petugas merasa memiliki peran dalam menjaga kualitas interaksi. Dalam situasi apapun—baik ketika jadwal padat, alat sempat mengalami gangguan, atau pasien datang dalam kondisi khusus—setiap orang di dalam tim memahami pentingnya bersikap tanggap dan peduli.

Dengan membangun budaya tersebut, pelayanan radiologi tidak hanya menjadi proses teknis, tetapi juga ruang di mana kepercayaan dibangun, kenyamanan diciptakan, dan martabat pasien dijunjung tinggi

6.4 Penilaian Aspek *Assurance* dan *Empathy*

Dalam dunia pelayanan kesehatan, khususnya di bidang radiologi, pengalaman pasien tidak hanya dibentuk oleh ketepatan hasil atau kecanggihan alat yang digunakan. Ada dua elemen penting yang sangat menentukan bagaimana pasien merasakan pelayanan secara menyeluruh, yaitu *assurance* dan *empathy*. Keduanya tidak bersifat fisik, tetapi dampaknya sangat nyata terhadap persepsi, kenyamanan, dan kepercayaan pasien.

6.4.1 *Assurance*: Memberi Rasa Aman dan Percaya

Assurance dalam pelayanan radiologi merujuk pada sejauh mana pasien merasa yakin dan percaya terhadap kemampuan serta integritas petugas medis yang menangani mereka. Bukan hanya kemampuan teknis yang dipertaruhkan, melainkan juga cara petugas membangun kepercayaan sejak interaksi pertama.

Ketika pasien datang untuk menjalani pemeriksaan, banyak dari mereka membawa kecemasan, baik karena ketidaktahuan terhadap prosedur maupun karena dugaan akan adanya kondisi serius. Dalam situasi seperti ini, kehadiran petugas yang percaya diri, tenang, dan mampu menjelaskan langkah-langkah prosedur secara jelas akan sangat membantu meredakan kegelisahan. Kata-kata sederhana, disampaikan dengan intonasi yang bersahabat, sering kali lebih bermakna daripada penjelasan teknis yang terlalu rumit.

Selain itu, sikap profesional—yang terlihat dari keteraturan dalam bekerja, ketepatan waktu, dan kesiapan alat—secara tidak langsung menumbuhkan rasa aman di hati pasien. Mereka merasa berada di tempat yang benar, ditangani oleh orang-orang yang tahu apa yang mereka lakukan. Rasa aman inilah yang kemudian berkembang menjadi kepercayaan.

6.4.2 *Empathy*: Menyentuh Aspek Emosional Pasien

Berbeda dari assurance yang lebih bersifat rasional, empathy berbicara tentang sisi emosional. Ini adalah kemampuan petugas untuk merasakan apa yang sedang dirasakan pasien, dan meresponsnya dengan cara yang penuh pengertian. Dalam pelayanan radiologi, empathy bukan hanya tentang bersikap ramah, tetapi juga

tentang memahami bahwa setiap pasien datang dengan cerita dan latar belakang yang berbeda (Labetoulle, 2022).

Seorang pasien yang terlihat diam belum tentu tenang—bisa jadi ia sedang menahan rasa takut. Yang tampak banyak bertanya bukan selalu kritis—mungkin saja ia sangat cemas. Dalam konteks ini, empathy adalah kemampuan untuk membaca bahasa tubuh, nada suara, bahkan ekspresi wajah, lalu menyesuaikan sikap dengan tepat. Tindakan sederhana seperti menyapa dengan senyum, menanyakan kondisi secara tulus, atau memberi waktu kepada pasien untuk merasa siap, dapat meninggalkan kesan yang mendalam.

Ketika pasien merasa didengar dan dipahami, mereka menjadi lebih terbuka, kooperatif, dan percaya terhadap proses yang dijalani. Rasa nyaman ini sangat penting terutama dalam pemeriksaan radiologi yang melibatkan alat dan ruang yang sering kali membuat sebagian orang merasa tertekan atau terasing.

6.4.3 Keseimbangan antara Profesionalisme dan Kemanusiaan

Kekuatan dari pelayanan yang bermutu tinggi tidak hanya terletak pada kemampuan teknis semata, tetapi juga pada kemampuan untuk memadukan profesionalisme dengan sentuhan kemanusiaan. Assurance dan empathy bukan dua hal yang berdiri sendiri, melainkan saling melengkapi. Seorang petugas yang ahli namun dingin dan kaku akan tetap meninggalkan kesan yang kurang hangat. Sebaliknya, sikap yang empatik tanpa disertai kompetensi yang memadai juga dapat menimbulkan keraguan.

Oleh karena itu, penting bagi setiap penyedia layanan radiologi untuk mengembangkan keseimbangan ini secara terus-

menerus. Kemampuan teknis memang menjadi fondasi, tetapi kemampuan interpersonal adalah jembatan yang menghubungkan kompetensi tersebut dengan perasaan dan kebutuhan pasien.

6.4.4 Dampak terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien

Ketika assurance dan empathy dirasakan secara bersamaan oleh pasien, pengalaman mereka menjadi utuh. Mereka tidak hanya merasa ditangani secara medis, tetapi juga secara emosional. Hal ini menciptakan kesan yang mendalam, bahkan setelah hasil pemeriksaan diterima.

Pasien yang puas dengan pelayanan tidak hanya akan kembali jika membutuhkan, tetapi juga cenderung merekomendasikan fasilitas tersebut kepada orang lain. Dengan kata lain, kepuasan yang lahir dari pelayanan yang menyentuh akal dan hati akan membentuk loyalitas jangka panjang. Dalam konteks pelayanan kesehatan, loyalitas ini sangat berharga karena berhubungan langsung dengan kepercayaan, reputasi, dan keberlanjutan pelayanan itu sendiri.

Bab 7: Keterkaitan Dimensi Mutu dengan Kepuasan Pasien

7.1 Korelasi antara Mutu Pelayanan dan Kepuasan

Dalam pengalaman seseorang saat menerima layanan kesehatan, ada dua hal yang selalu melekat dan saling memengaruhi: mutu pelayanan dan kepuasan yang dirasakan. Meskipun keduanya adalah konsep yang berbeda, keduanya seperti dua sisi dari mata uang yang sama. Mutu menyangkut bagaimana pelayanan itu dijalankan, sementara kepuasan menyangkut bagaimana pelayanan itu dirasakan. Ketika mutu pelayanan dirancang dan dijalankan dengan sungguh-sungguh, maka peluang untuk menciptakan rasa puas di hati pasien menjadi jauh lebih besar.

Kepuasan tidak muncul begitu saja dari satu elemen tunggal. Ia dibentuk dari berbagai pengalaman kecil yang dialami pasien sejak pertama kali masuk ke ruang pelayanan. Mulai dari senyum ramah petugas, kejelasan informasi, kecepatan layanan, hingga suasana ruangan yang nyaman—semuanya berkontribusi terhadap kesan keseluruhan yang diterima oleh pasien. Jika setiap aspek ini

terasa baik dan selaras, maka penilaian terhadap mutu akan cenderung tinggi, dan dari situlah kepuasan bisa tumbuh secara alami.

Mutu pelayanan sendiri menyentuh banyak dimensi. Tampilan fisik atau tangibles adalah hal pertama yang ditangkap mata. Fasilitas yang bersih, alat yang modern, dan suasana yang tertata dengan baik menciptakan rasa percaya bahwa pelayanan dijalankan secara profesional. Lalu, ada aspek keandalan, yakni kemampuan tenaga layanan untuk memberikan hasil yang akurat dan sesuai ekspektasi. Ketepatan jadwal, kejelasan prosedur, dan konsistensi dalam menjalankan tugas merupakan bagian dari keandalan ini.

Namun mutu tidak hanya soal hasil yang bisa dilihat. Ada juga ketanggapan, yaitu seberapa cepat dan sigap petugas dalam merespons kebutuhan dan pertanyaan pasien. Sebuah layanan bisa memiliki teknologi paling canggih, namun jika petugas tampak lambat atau tidak peduli, maka rasa puas sulit dicapai. Sebaliknya, ketanggapan yang tinggi—meskipun dilakukan dalam situasi yang sederhana—sering kali justru lebih membekas di hati pasien.

Aspek lain yang turut memperkuat hubungan antara mutu dan kepuasan adalah rasa aman yang dirasakan selama menjalani proses pelayanan. Pasien ingin merasa bahwa dirinya berada di lingkungan yang terlindungi, tidak hanya secara fisik, tetapi juga secara emosional. Penjelasan yang jelas mengenai prosedur, jaminan bahwa alat telah disterilkan, serta perlindungan terhadap data pribadi menjadi bagian dari upaya menciptakan rasa aman ini.

Dan yang tidak kalah penting: empati. Dalam situasi kesehatan, seseorang datang bukan hanya membawa keluhan medis, tetapi juga perasaan rentan, cemas, dan harap. Tenaga layanan yang mampu menunjukkan perhatian, bersikap sabar, dan tidak memandang pasien hanya sebagai “kasus” akan meninggalkan kesan yang mendalam. Terkadang, satu kalimat penghibur atau sapaan hangat dapat memberikan makna lebih besar dibanding prosedur itu sendiri. Di sinilah empati menjadi jembatan yang menghubungkan mutu pelayanan dengan pengalaman batin pasien.

Ketika semua dimensi ini berjalan selaras, maka korelasi antara mutu dan kepuasan menjadi sangat nyata. Seseorang yang merasa bahwa dirinya diperlakukan dengan baik, dihormati, dan didampingi dengan profesional akan cenderung memberikan penilaian positif terhadap layanan yang diterimanya. Bahkan bila hasil pemeriksaan menunjukkan kondisi yang tidak menggembirakan, rasa puas tetap bisa hadir karena proses yang dijalani memberikan kenyamanan dan rasa dihargai.

Sebaliknya, jika mutu pelayanan tidak diperhatikan, maka secanggih apa pun peralatan dan serumit apa pun prosedur yang dilakukan, rasa puas akan sulit dicapai. Ini membuktikan bahwa mutu bukan hanya perkara teknis, tetapi juga soal bagaimana seseorang merasa diperhatikan dan dihormati dalam setiap interaksi. Dengan demikian, membangun mutu pelayanan yang konsisten dan menyentuh sisi kemanusiaan bukan sekadar strategi administratif, melainkan kunci utama untuk mencapai kepuasan yang tulus dari setiap orang yang datang mencari harapan.

7.2 Dimensi yang Paling Berpengaruh terhadap Kepuasan

Dalam menilai mutu pelayanan, terdapat banyak elemen yang berperan, namun tidak semuanya memberikan pengaruh yang sama terhadap kepuasan penerima layanan. Model SERVQUAL memang membagi mutu ke dalam lima dimensi, tetapi dalam kenyataannya, pengalaman emosional dan persepsi personal seringkali lebih dominan daripada faktor teknis. Hal ini terbukti dari pengamatan langsung di lapangan, di mana sejumlah dimensi tertentu terbukti lebih menentukan perasaan puas atau tidak puas seseorang terhadap layanan yang mereka terima.

7.2.1 Rasa Aman sebagai Dasar Kepuasan (*Assurance*)

Dimensi assurance menjadi salah satu faktor yang paling menonjol dalam membentuk kepuasan pasien, terutama dalam layanan radiologi. Pasien datang dengan berbagai kecemasan, mulai dari rasa takut akan diagnosis hingga kekhawatiran terhadap proses pemeriksaan. Dalam suasana seperti ini, kemampuan petugas untuk menciptakan rasa aman dan meyakinkan menjadi krusial.

Rasa aman tidak lahir semata-mata dari profesionalisme teknis, melainkan dari cara petugas menyampaikan informasi, nada bicara yang tenang, dan ekspresi wajah yang meyakinkan. Ketika pasien merasa bahwa mereka berada di tangan yang tepat—dalam arti kata yang paling manusiawi—maka kekhawatiran perlahan berubah menjadi kepercayaan. Kepercayaan inilah yang kemudian

berkembang menjadi rasa puas, bahkan sebelum hasil pemeriksaan diterima.

7.2.2 Sentuhan Manusiawi dari Dimensi Empati (*Empathy*)

Selain rasa aman, dimensi lain yang tak kalah penting adalah empati. Di tengah sistem pelayanan yang kerap terasa sibuk dan terstandar, perhatian personal menjadi barang langka yang sangat dihargai. Empati membuat pasien merasa tidak hanya sebagai nomor antrean, melainkan sebagai manusia dengan perasaan, kebutuhan, dan kekhawatiran yang berbeda-beda.

Petugas yang mampu menunjukkan empati—melalui kesediaan mendengarkan, memberi ruang untuk bertanya, atau bahkan sekadar menyapa dengan tulus—telah memberikan kontribusi besar dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan. Dimensi ini memiliki kekuatan untuk mengubah suasana kaku menjadi lebih hangat, yang secara langsung meningkatkan kenyamanan dan kepuasan secara keseluruhan.

7.2.3 Kecepatan dan Kesiapan sebagai Penguat Kepuasan (*Responsiveness*)

Dalam dunia pelayanan, waktu sangat berharga. Dimensi *responsiveness* mencerminkan sejauh mana petugas menunjukkan kesiapan dalam merespons kebutuhan pasien. Kecepatan dalam melayani, kejelasan saat menjawab pertanyaan, serta kemampuan membaca situasi dan segera bertindak merupakan elemen penting dari dimensi ini.

Pasien yang melihat bahwa permintaan mereka ditanggapi dengan cepat dan tanggap akan merasa dihargai. Sebaliknya,

keterlambatan yang tidak disertai penjelasan, atau petugas yang tampak tidak peduli, dapat menghapus semua kesan baik yang mungkin sebelumnya sudah terbentuk. Oleh karena itu, responsiveness tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan erat dengan sikap dan kepedulian.

7.2.4 Mengapa Dimensi Lain Tidak Selalu Menonjol

Meskipun semua dimensi dalam model SERVQUAL penting, tidak semuanya memberikan dampak yang sama besar dalam membentuk kepuasan. Misalnya, aspek tangibles seperti kebersihan ruangan dan kecanggihan alat memang menciptakan kesan awal yang positif, namun tidak selalu menjadi faktor utama dalam kepuasan akhir. Begitu pula dengan reliability, yang meskipun krusial secara fungsional, sering kali dianggap sudah seharusnya ada.

Pasien biasanya menganggap bahwa hasil yang akurat dan prosedur yang tepat merupakan bagian dari kewajiban layanan. Namun, ketika mereka mendapatkan pengalaman yang melampaui harapan dari sisi kemanusiaan—seperti keramahan, kepedulian, dan kecepatan—barulah muncul kesan bahwa layanan tersebut benar-benar memuaskan.

7.2.5 Menyelaraskan Dimensi dalam Praktik Pelayanan

Mengenali dimensi yang paling berpengaruh merupakan langkah awal yang penting. Namun yang tak kalah penting adalah bagaimana seluruh dimensi tersebut diselaraskan dalam praktik sehari-hari. Pelayanan yang ideal bukan hanya unggul pada satu sisi,

tetapi mampu menghadirkan keseimbangan antara ketepatan kerja dan teknik yang manusiawi.

Dengan menempatkan assurance, empathy, dan responsiveness sebagai fondasi utama, penyedia layanan dapat membangun sistem yang tidak hanya efisien, tetapi juga menyentuh hati. Sebab, pada akhirnya, kepuasan bukanlah semata tentang proses atau hasil, melainkan tentang bagaimana seseorang diperlakukan selama menjalani pengalaman itu.

7.3 Perbedaan Persepsi Pasien Berdasarkan Demografi

Pandangan setiap individu terhadap mutu pelayanan kesehatan tidaklah tunggal. Apa yang dianggap memuaskan oleh satu kelompok belum tentu dirasakan sama oleh kelompok lainnya. Faktor demografi seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan latar belakang sosial ekonomi memengaruhi cara seseorang menilai pengalaman yang mereka alami. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk tidak menganggap semua pasien memiliki harapan dan kebutuhan yang identik.

7.3.1 Usia dan Harapan terhadap Pelayanan

Kelompok usia menjadi salah satu penentu paling nyata dalam membentuk persepsi terhadap layanan. Pasien lanjut usia, misalnya, sering kali datang dengan kebutuhan yang lebih kompleks, baik secara fisik maupun emosional. Mereka menghargai perhatian lebih dalam bentuk kesabaran, nada suara yang lembut, serta

kesediaan petugas untuk membantu meskipun hal yang diminta tampak sederhana. Dalam banyak kasus, kelompok ini mengaitkan mutu pelayanan dengan sejauh mana mereka merasa dihormati dan tidak tergesa-gesa.

Sebaliknya, pasien usia muda biasanya memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kecepatan, ketepatan informasi, dan efisiensi prosedur. Mereka hidup di lingkungan yang serba cepat dan terbiasa dengan layanan instan. Oleh karena itu, pelayanan yang bertele-tele atau tidak memiliki sistem antrean yang jelas bisa menimbulkan rasa frustrasi. Kelompok ini juga cenderung lebih aktif mengakses informasi sendiri dan tidak segan untuk mengajukan pertanyaan atau menyuarakan ketidakpuasan secara langsung, termasuk melalui media sosial.

7.3.2 Perbedaan Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin juga bisa memengaruhi cara seseorang merespons interaksi dalam pelayanan kesehatan. Beberapa riset menunjukkan bahwa perempuan cenderung lebih sensitif terhadap kualitas interaksi interpersonal. Mereka memperhatikan nada bicara, kontak mata, dan kehangatan dalam komunikasi. Jika aspek-aspek ini terpenuhi, kepuasan mereka terhadap layanan meningkat secara signifikan.

Laki-laki, di sisi lain, cenderung lebih fokus pada hasil akhir. Mereka sering kali tidak terlalu mempermasalahkan proses sepanjang hasil yang diperoleh sesuai harapan. Namun, bukan berarti kelompok ini tidak menghargai komunikasi yang baik. Jika

informasi disampaikan dengan jelas dan tanpa kerumitan, mereka akan mengapresiasi pelayanan tersebut.

7.3.3 Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Literasi Informasi

Pasien dengan tingkat pendidikan lebih tinggi biasanya memiliki ekspektasi yang lebih besar terhadap sistem dan informasi yang diberikan. Mereka terbiasa berpikir kritis dan mengajukan pertanyaan yang lebih detail terkait prosedur maupun hasil pemeriksaan. Ketika petugas mampu memberikan jawaban yang memadai dan tidak bersikap menggurui, persepsi mereka terhadap mutu pelayanan akan meningkat.

Sebaliknya, pasien dengan tingkat literasi yang lebih rendah mungkin enggan bertanya karena takut dianggap tidak paham. Dalam situasi seperti ini, peran petugas dalam menyampaikan informasi dengan cara yang ramah dan mudah dimengerti menjadi sangat penting. Ketidakjelasan atau sikap terburu-buru dari petugas bisa membuat mereka merasa tersisih dan akhirnya menilai pelayanan sebagai kurang memuaskan.

7.3.4 Perbedaan Persepsi Berdasarkan Status Sosial Ekonomi

Latar belakang sosial ekonomi turut membentuk harapan terhadap layanan kesehatan. Pasien dari kelompok ekonomi menengah ke atas biasanya terbiasa dengan layanan yang nyaman, cepat, dan personal. Mereka menuntut profesionalisme yang tinggi dan memiliki kecenderungan untuk membandingkan pelayanan yang satu dengan yang lain. Sementara itu, pasien dari kelompok ekonomi bawah cenderung lebih toleran terhadap keterbatasan

fasilitas, tetapi sangat menghargai sikap ramah dan kepedulian petugas.

Mereka mungkin tidak mengeluhkan keterlambatan atau ketidaksempurnaan prosedur, tetapi akan sangat kecewa jika merasa diabaikan atau diperlakukan dengan tidak hormat. Oleh karena itu, kesetaraan dalam perlakuan menjadi aspek yang sangat penting untuk memastikan semua pasien merasa diterima tanpa memandang latar belakangnya.

7.3.5 Pelayanan yang Menyesuaikan, Bukan Menyamakan

Dengan memahami perbedaan persepsi berdasarkan demografi ini, penyedia layanan kesehatan dapat menyusun sistem yang lebih inklusif dan manusiawi. Bukan berarti semua pasien harus dilayani dengan cara yang sama, tetapi setiap individu harus dilayani dengan cara yang sesuai dengan kebutuhannya. Artinya, dibutuhkan kepekaan sosial, kemampuan membaca situasi, serta keterampilan komunikasi yang adaptif agar mutu pelayanan benar-benar dirasakan oleh semua kalangan.

7.4 Implikasi Hasil Analisis terhadap Perbaikan Layanan

Pemahaman terhadap hubungan antara mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien membuka ruang refleksi yang sangat berarti bagi pengelola fasilitas kesehatan. Di balik angka-angka dan temuan yang muncul dari hasil evaluasi, tersembunyi pesan-pesan penting yang dapat menjadi panduan dalam menyusun langkah-langkah

strategis untuk memperbaiki dan menyempurnakan layanan. Bukan semata tentang memenuhi harapan pasien, tetapi juga tentang membangun sistem yang adaptif, manusiawi, dan berkelanjutan.

7.4.1 Menentukan Arah Prioritas Perbaikan

Salah satu manfaat paling nyata dari hasil evaluasi mutu pelayanan adalah kemampuannya dalam mengarahkan perhatian pada titik-titik yang benar-benar membutuhkan perbaikan. Tidak semua aspek pelayanan harus diubah secara menyeluruh dalam waktu yang bersamaan. Oleh karena itu, kejelasan arah menjadi sangat penting. Apakah pasien merasa waktu tunggu terlalu lama? Apakah mereka merasa komunikasi dengan petugas belum cukup jelas? Ataukah suasana ruang tunggu yang kurang nyaman menjadi sumber ketidakpuasan?

Dengan mengenali bagian mana yang paling berdampak terhadap persepsi pasien, pengelola dapat menetapkan prioritas dengan lebih bijak. Ini bukan hanya efisien dalam penggunaan sumber daya, tetapi juga memberikan hasil yang lebih terasa dalam waktu yang relatif singkat. Setiap langkah perbaikan yang tepat sasaran akan langsung dirasakan oleh pasien, dan dari sinilah kepercayaan terhadap sistem mulai tumbuh.

7.4.2 Penguatan Kompetensi Layanan Non-Teknis

Di tengah pesatnya kemajuan teknologi kesehatan, aspek non-teknis seperti komunikasi interpersonal justru semakin menonjol perannya dalam membentuk pengalaman pasien. Banyak keluhan pasien sebenarnya tidak berakar pada kesalahan teknis,

melainkan pada kurangnya empati, penjelasan yang membingungkan, atau nada suara yang terkesan acuh.

Hasil evaluasi yang menunjukkan rendahnya kepuasan pada aspek komunikasi menjadi sinyal penting bagi pengelola layanan untuk menaruh perhatian lebih pada pelatihan komunikasi bagi para petugas. Pelatihan ini bukan sekadar pelajaran teori, tetapi latihan empati, penyusunan kalimat yang ramah, dan keterampilan mendengar aktif. Ketika petugas mampu menjelaskan prosedur secara lugas, menanggapi pertanyaan dengan sabar, dan menghadapi kecemasan pasien tanpa sikap terburu-buru, maka hubungan antara pasien dan layanan akan mengalami peningkatan yang signifikan.

7.4.3 Pembaruan Teknologi dan Perbaikan Infrastruktur

Hasil evaluasi juga dapat membuka mata pengelola terhadap kebutuhan akan pembaruan peralatan atau sistem kerja yang selama ini dianggap cukup, padahal sudah mulai tertinggal. Misalnya, antrean manual yang menimbulkan ketidakjelasan dan kerumunan bisa diganti dengan sistem antrean digital yang lebih transparan dan efisien. Begitu pula dengan perangkat pencitraan radiologi yang sudah tidak memberikan hasil optimal, perlu dipertimbangkan untuk diperbarui demi menjamin keakuratan dan kenyamanan pasien.

Tentu saja, pembaruan ini membutuhkan perencanaan yang matang, baik dari segi anggaran maupun pelatihan ulang bagi operator. Namun dengan adanya data yang mendukung keputusan tersebut, proses ini tidak lagi bersifat spekulatif, melainkan berdasarkan kebutuhan nyata yang dirasakan langsung oleh pasien dan tenaga kesehatan.

7.4.4 Merancang Strategi yang Responsif dan Berkesinambungan

Perbaikan pelayanan tidak bisa berhenti pada satu siklus. Ia harus menjadi bagian dari budaya kerja yang terus berkembang. Oleh karena itu, hasil evaluasi sebaiknya tidak hanya dijadikan laporan tahunan yang dibaca sekali lalu dilupakan. Sebaliknya, ia harus menjadi fondasi dari strategi pelayanan jangka panjang yang bersifat responsif.

Strategi semacam ini menuntut pengelola untuk terus membuka ruang dialog antara petugas dan pasien, menyerap masukan dari berbagai pihak, dan tidak segan mengakui jika ada kekurangan yang perlu diperbaiki. Ketika strategi pelayanan dibangun berdasarkan data nyata dan pengalaman langsung pasien, maka pelayanan tidak hanya akan meningkat secara kualitas, tetapi juga terasa lebih dekat, lebih peduli, dan lebih manusiawi.

Bab 8: Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Radiologi

8.1 Perbaikan Komunikasi Petugas-Pasien

Di balik setiap layanan radiologi yang berjalan lancar, terselip satu unsur yang sering kali tidak tertulis dalam laporan teknis namun begitu terasa oleh pasien: komunikasi. Bukan hanya sekadar berbicara, tetapi tentang bagaimana informasi disampaikan, bagaimana rasa cemas dijawab dengan tenang, serta bagaimana setiap interaksi membangun rasa aman di tengah ketidakpastian yang mungkin sedang dirasakan pasien. Komunikasi yang baik adalah pondasi yang menghubungkan dunia teknis para petugas dengan dunia emosional para pasien.

Ketika seseorang datang ke ruang radiologi, biasanya ia membawa beragam pertanyaan dalam pikirannya. Apa yang akan dilakukan? Berapa lama pemeriksaannya? Apakah hasilnya bisa ditunggu? Apakah akan terasa sakit? Dalam kondisi seperti ini, komunikasi menjadi jembatan yang mampu menjawab semua kegelisahan itu dengan cara yang sederhana namun bermakna. Informasi yang diberikan secara jelas, terstruktur, dan dalam bahasa yang mudah dipahami dapat mengubah rasa khawatir menjadi rasa percaya.

Namun komunikasi yang baik tidak hanya sebatas menjelaskan prosedur. Ia mencakup cara menyapa, nada suara yang digunakan, ekspresi wajah, serta kemampuan untuk mendengarkan dengan sungguh-sungguh. Ketika seorang petugas mampu menjelaskan prosedur dengan tenang, memberi estimasi waktu tunggu, dan menjawab pertanyaan dengan sabar, pasien akan merasa diperhatikan. Bahkan dalam situasi sibuk sekalipun, ketulusan dalam berkomunikasi tetap bisa dirasakan dan memberi dampak positif.

Salah satu tantangan utama dalam komunikasi petugas-pasien adalah perbedaan latar belakang pemahaman. Banyak istilah dalam dunia radiologi yang mungkin terdengar asing atau menakutkan bagi pasien. Oleh karena itu, kemampuan untuk menerjemahkan istilah teknis ke dalam bahasa sehari-hari menjadi sangat penting. Misalnya, dibanding mengatakan “prosedur ini akan menggunakan radiasi dalam dosis rendah”, akan lebih menenangkan jika dijelaskan dengan “alat ini hanya memancarkan energi ringan dan aman, cukup untuk melihat bagian dalam tubuh secara jelas.”

Selain itu, keterampilan untuk menangkap kekhawatiran yang tidak diucapkan secara langsung juga menjadi bagian dari komunikasi yang efektif. Sering kali, seseorang tampak diam, namun dalam hatinya menyimpan banyak ketakutan. Di sinilah empati berperan. Kalimat sederhana seperti, “Tenang saja, saya akan dampingi selama proses ini,” atau “Kalau ada yang ingin ditanyakan, silakan ya,” bisa menjadi pelipur rasa takut yang tidak pernah terucap.

Agar komunikasi berjalan efektif dan konsisten, pelatihan menjadi kunci penting. Tidak semua orang secara alami memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi interpersonal yang terstruktur dan berkelanjutan sangat diperlukan. Pelatihan ini tidak hanya fokus pada cara menyampaikan informasi, tetapi juga pada cara mendengarkan, membaca bahasa tubuh, serta merespons situasi sulit dengan tenang dan hormat. Dengan pelatihan yang tepat, setiap petugas memiliki kesempatan untuk menjadi komunikator yang lebih empatik dan profesional.

Lingkungan kerja yang mendukung juga berpengaruh besar terhadap kualitas komunikasi. Ketika sistem kerja terlalu padat, tekanan tinggi, dan waktu interaksi terlalu singkat, maka komunikasi bisa berubah menjadi sekadar rutinitas. Sebaliknya, suasana kerja yang sehat memberi ruang bagi petugas untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien. Dalam jangka panjang, hal ini tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga pada suasana hati dan semangat kerja para petugas itu sendiri.

Komunikasi bukan sekadar alat bantu, tetapi inti dari layanan yang bermakna. Di ruang radiologi, di mana alat-alat berteknologi tinggi mendominasi suasana, sentuhan manusia melalui kata-kata dan perhatian menjadi sangat berharga. Ketika komunikasi berjalan dengan baik, pasien tidak hanya memahami apa yang sedang terjadi, tetapi juga merasa tidak sendirian dalam prosesnya. Dan dari situlah rasa percaya mulai tumbuh—bukan hanya kepada hasil pemeriksaan, tetapi kepada orang-orang di balik layar yang telah menjalankan tugasnya dengan hati (Savoie et al., 2013).

8.2 Penguatan Sistem Antrean dan Manajemen Waktu

Salah satu hal yang sering kali menjadi sumber keluhan dalam layanan publik, terutama di sektor kesehatan, adalah lamanya waktu tunggu. Antrean panjang bukan hanya menimbulkan ketidaknyamanan, tetapi juga dapat menciptakan kesan bahwa sistem yang berjalan tidak efisien. Dalam konteks pemeriksaan foto thorax, penguatan sistem antrean dan pengelolaan waktu menjadi aspek krusial yang menentukan kepuasan serta efektivitas layanan.

8.2.1 Antrean yang Teratur Meningkatkan Rasa Dihargai

Antrean bukan hanya soal siapa yang datang lebih dulu, melainkan juga tentang keadilan dan keteraturan. Ketika sistem antrean berjalan lancar, pasien merasa diperlakukan secara setara dan dihargai waktunya. Hal ini akan menciptakan pengalaman awal yang positif sebelum mereka memasuki ruang pemeriksaan.

Sistem antrean manual yang tidak teratur dapat menyebabkan kerumunan, ketidakpastian, serta konflik antar pasien. Sebaliknya, sistem antrean yang tertata membuat suasana ruang tunggu menjadi lebih tenang dan terorganisir. Ketika pasien tahu kapan gilirannya akan tiba dan berapa lama harus menunggu, mereka cenderung lebih sabar dan kooperatif.

8.2.2 Peran Teknologi dalam Efisiensi Pelayanan

Penerapan teknologi telah terbukti membawa dampak besar dalam mempercepat proses pelayanan. Pendaftaran daring memungkinkan pasien memilih jadwal kedatangan yang sesuai,

sehingga mengurangi beban antrean di pagi atau jam sibuk. Sistem nomor antrean digital dengan tampilan layar serta notifikasi otomatis memberikan kemudahan bagi pasien tanpa harus terus-menerus menunggu di tempat.

Teknologi juga mempermudah pemantauan ketersediaan waktu dan kapasitas pemeriksaan harian. Hal ini penting untuk menghindari penumpukan yang bisa terjadi ketika terlalu banyak pasien datang pada waktu yang bersamaan, sedangkan alat atau petugas tidak memadai.

Namun, teknologi saja tidak cukup. Ia harus dibarengi dengan edukasi kepada pasien agar mampu mengakses dan menggunakan sistem tersebut dengan lancar. Selain itu, petugas di lapangan juga harus siap membantu jika ada pasien yang belum terbiasa menggunakan layanan digital.

8.2.3 Jadwal yang Merata Menghindari Beban Berlebih

Manajemen waktu yang baik dari pihak penyelenggara layanan sangat menentukan kelancaran alur pemeriksaan. Penjadwalan pemeriksaan yang dilakukan secara merata sepanjang hari akan membantu menghindari antrean panjang yang hanya terjadi pada jam-jam tertentu. Selain itu, pemerataan jadwal juga memungkinkan petugas bekerja dalam ritme yang stabil, tanpa tekanan berlebih.

Hal ini dapat diwujudkan melalui pemantauan harian terhadap kapasitas ruang pemeriksaan dan volume pasien. Bila diperlukan, pengaturan ulang jadwal atau penambahan slot pelayanan di waktu tertentu bisa menjadi solusi. Ketersediaan alat

yang memadai serta jumlah petugas yang sesuai dengan jumlah pasien juga menjadi bagian penting dari strategi ini.

8.2.4 Membangun Kebiasaan Baru yang Lebih Disiplin

Sistem antrean yang efisien tidak hanya ditentukan oleh alat dan petugas, tetapi juga oleh kesadaran pasien untuk mengikuti aturan yang ada. Oleh karena itu, penting untuk membangun kebiasaan baru yang lebih tertib, seperti datang tepat waktu sesuai jadwal, menghormati urutan antrean, dan tidak menunda-nunda proses administrasi.

Komunikasi yang baik dari petugas, baik secara langsung maupun melalui papan informasi dan media digital, akan membantu membentuk budaya pelayanan yang lebih disiplin dan efisien. Pasien yang memahami bahwa ketepatan waktu mereka berdampak pada kelancaran sistem secara keseluruhan akan lebih mudah diajak bekerja sama.

8.2.5 Dampak Langsung terhadap Kepuasan dan Efektivitas

Ketika sistem antrean berjalan lancar dan waktu tunggu dapat ditekan, dampaknya langsung terasa. Pasien tidak hanya merasa puas, tetapi juga lebih tenang saat menjalani pemeriksaan. Di sisi lain, tenaga pelayanan dapat bekerja lebih fokus karena tidak diburu oleh tekanan waktu dan jumlah pasien yang menumpuk.

Penguatan sistem antrean dan manajemen waktu bukanlah perubahan yang sulit, tetapi membutuhkan komitmen dari semua pihak. Dengan langkah-langkah kecil yang konsisten, pelayanan dapat menjadi lebih manusiawi, efisien, dan menyenangkan bagi semua yang terlibat.

8.3 Peningkatan Kenyamanan Ruang Tunggu dan Pemeriksaan

Dalam proses pelayanan radiologi, perhatian terhadap aspek teknis memang sangat penting, tetapi tidak boleh mengesampingkan elemen yang lebih halus namun berdampak besar: kenyamanan ruang. Lingkungan fisik di sekitar pasien, baik saat menunggu maupun saat menjalani pemeriksaan, membentuk bagian dari keseluruhan pengalaman yang akan mereka kenang. Oleh karena itu, peningkatan kenyamanan bukan sekadar pelengkap, melainkan bagian integral dari pelayanan itu sendiri.

8.3.1 Ruang Tunggu sebagai Titik Awal Pengalaman Pasien

Ruang tunggu adalah tempat pertama di mana pasien berinteraksi dengan suasana layanan. Sebelum berhadapan dengan petugas atau peralatan medis, mereka lebih dulu duduk, menunggu, dan memperhatikan lingkungan sekitar. Di sinilah kesan awal mulai terbentuk. Suasana yang bersih, tenang, dan teratur akan langsung memberi sinyal bahwa tempat tersebut dikelola dengan serius. Sebaliknya, ruang tunggu yang pengap, sempit, dan penuh kebisingan akan memunculkan ketidaknyamanan bahkan sebelum pelayanan dimulai.

Ventilasi yang baik dan pencahayaan alami sangat membantu dalam menciptakan ruang yang menyegarkan secara visual maupun psikologis. Tempat duduk yang empuk dan disusun dengan jarak yang cukup memberi ruang personal bagi setiap orang. Selain itu, kehadiran hiburan ringan seperti majalah, televisi, atau

bahkan suara musik latar yang lembut dapat mengurangi rasa jenuh dan cemas.

Penting pula untuk memperhatikan aspek keterjangkauan. Bagi pasien lanjut usia atau mereka yang mengalami keterbatasan gerak, ruang tunggu yang ramah akses sangat berarti. Ketersediaan kursi prioritas, pegangan tangan, serta jalur yang bebas hambatan bukan hanya soal teknis, tetapi mencerminkan empati dalam perancangan ruang.

8.3.2 Ruang Pemeriksaan: Privasi dan Rasa Aman

Saat memasuki ruang pemeriksaan, pasien biasanya berada dalam kondisi yang lebih rentan. Mereka harus melepas pakaian, mengikuti instruksi, atau berbaring dalam posisi tertentu di bawah sorotan alat pencitraan. Dalam situasi seperti ini, kenyamanan emosional menjadi sama pentingnya dengan kenyamanan fisik.

Desain ruang yang memerhatikan privasi—dengan tirai pemisah, area ganti baju yang tertutup, dan pencahayaan yang tidak terlalu menyilaukan—akan membuat pasien merasa lebih dihargai. Rasa aman juga tumbuh ketika petugas bersikap tenang, menjelaskan prosedur dengan jelas, dan tidak terburu-buru.

Penggunaan warna-warna netral atau lembut pada dinding dan perabotan dapat mengurangi kesan steril yang kaku. Ruangan yang terlalu dominan dengan warna putih atau abu-abu terkadang justru menimbulkan kecemasan, apalagi bagi pasien yang baru pertama kali menjalani prosedur. Penempatan dekorasi ringan, seperti lukisan atau tanaman dalam pot, juga bisa menambah kesan hangat dan bersahabat.

8.3.3 Kenyamanan sebagai Cermin Etika Pelayanan

Memberikan kenyamanan bukan semata-mata soal fasilitas fisik, tetapi juga cerminan nilai dan etika dalam pelayanan. Ketika sebuah tempat pelayanan kesehatan memerhatikan detail ruang—dari kursi tunggu hingga posisi lampu di ruang pemeriksaan—itu menunjukkan bahwa mereka benar-benar menempatkan pasien sebagai pusat dari proses pelayanan.

Kenyamanan menjadi bagian dari komunikasi tanpa kata. Ia menyampaikan pesan bahwa tempat ini peduli, bahwa setiap orang yang datang bukan sekadar antrean, melainkan pribadi yang berhak merasa aman dan dihargai. Dengan suasana yang mendukung, bahkan prosedur yang menegangkan bisa dijalani dengan lebih tenang.

8.3.4 Pengalaman Positif yang Meninggalkan Kesan

Tidak sedikit pasien yang menilai mutu pelayanan dari hal-hal kecil yang mereka temui selama berada di tempat layanan. Meja informasi yang rapi, toilet yang bersih, atau aroma ruangan yang menyegarkan bisa menjadi alasan mengapa mereka ingin kembali atau merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Pengalaman positif yang sederhana sering kali lebih melekat dibandingkan informasi teknis yang kompleks.

Oleh karena itu, peningkatan kenyamanan ruang tunggu dan pemeriksaan tidak boleh dianggap sekadar tambahan. Ia adalah bagian dari upaya membangun suasana yang bersahabat, mendukung, dan manusiawi—di mana teknologi dan kepedulian

berjalan berdampingan untuk menciptakan pengalaman yang tak hanya efektif, tetapi juga menyentuh hati.

8.4 Pelatihan Pelayanan Prima untuk Tenaga Radiologi

Dalam lingkup layanan radiologi yang terus berkembang, profesionalisme tidak lagi diukur hanya dari keterampilan teknis. Kualitas pelayanan yang dirasakan pasien justru lebih banyak dipengaruhi oleh sikap, perilaku, dan kemampuan interpersonal tenaga medis dalam membangun komunikasi yang efektif. Oleh karena itu, pelatihan pelayanan prima menjadi kebutuhan yang tidak bisa ditunda, khususnya bagi tenaga radiologi yang berada di garis depan interaksi langsung dengan pasien.

8.4.1 Lebih dari Sekadar Kemampuan Operasional

Sering kali, tenaga radiologi diidentikkan dengan keahlian dalam mengoperasikan perangkat canggih seperti CT scan, MRI, dan rontgen. Namun, kenyataannya, penguasaan alat hanyalah satu sisi dari peran yang mereka emban. Pasien yang datang untuk menjalani pemeriksaan membawa lebih dari sekadar tubuh fisik. Mereka membawa kecemasan, ketidaktahuan, bahkan trauma terhadap prosedur yang pernah mereka jalani sebelumnya.

Di titik inilah, pelayanan prima mengambil perannya. Pelayanan ini menuntut tidak hanya ketepatan teknis, tetapi juga kepekaan emosional dan kehangatan dalam interaksi. Ketika pasien merasa diterima dan diperlakukan dengan hormat, mereka lebih

mudah percaya dan mengikuti arahan selama prosedur berlangsung. Oleh karena itu, pelatihan tidak boleh berhenti pada aspek teknis. Ia harus mencakup keterampilan komunikasi, manajemen emosi, dan pemahaman terhadap keragaman latar belakang pasien.

8.4.2 Pelatihan Etika dan Komunikasi: Membangun Hubungan yang Kuat

Etika pelayanan menjadi fondasi dari setiap interaksi dalam konteks medis. Hal ini mencakup cara berbicara, sikap tubuh, hingga bagaimana petugas menunjukkan kepedulian terhadap kondisi pasien. Pelatihan dalam bidang ini sangat penting agar tenaga radiologi tidak hanya memahami batas profesional, tetapi juga mampu menyampaikan informasi secara sopan, jujur, dan empatik.

Keterampilan komunikasi juga menjadi penentu keberhasilan interaksi. Pelatihan komunikasi mengajarkan bagaimana menyampaikan informasi dengan bahasa yang dapat dipahami oleh pasien dari berbagai latar belakang. Di dalamnya termasuk cara mendengarkan secara aktif, memberi respons yang tepat, dan menghindari penggunaan istilah teknis yang membingungkan.

Pelatihan seperti ini tidak hanya memperkaya kompetensi individu, tetapi juga membantu membangun hubungan yang lebih kuat antara tenaga radiologi dan pasien. Hubungan yang baik akan menumbuhkan rasa percaya, yang pada gilirannya berdampak pada kenyamanan dan kepuasan pasien.

8.4.3 Manajemen Emosi dalam Situasi Menekan

Bekerja di bidang radiologi tidak selalu berjalan mulus. Tekanan waktu, antrean panjang, dan ketidaksabaran pasien bisa menjadi sumber stres yang signifikan. Di sinilah pentingnya pelatihan manajemen emosi. Melalui pelatihan ini, tenaga kesehatan diajak untuk mengenali sinyal stres dalam dirinya, memahami bagaimana emosi bekerja, dan menemukan cara mengendalikannya tanpa mengganggu kualitas pelayanan.

Ketahanan emosional adalah keterampilan yang dapat dilatih. Dengan memahami cara menjaga sikap tetap tenang dalam situasi menekan, petugas dapat tetap memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, meskipun dalam kondisi yang penuh tantangan.

8.4.4 Membangun Budaya Kerja yang Berorientasi pada Pasien

Pelatihan yang efektif tidak hanya menghasilkan individu yang kompeten, tetapi juga menumbuhkan budaya kerja yang sehat dan positif. Ketika setiap tenaga radiologi menginternalisasi nilai pelayanan prima, maka nilai tersebut akan menjadi bagian dari rutinitas harian. Budaya kerja yang terbentuk pun akan lebih terbuka, saling mendukung, dan berfokus pada kebutuhan pasien sebagai pusat dari seluruh kegiatan.

Budaya ini menciptakan atmosfer kerja yang menyenangkan bagi petugas, sekaligus menghadirkan pengalaman yang bermakna bagi pasien. Pelayanan tidak lagi bersifat transaksional, tetapi menjadi interaksi yang menyentuh aspek manusia secara utuh.

8.4.5 Pelayanan sebagai Prioritas, Bukan Tambahan

Pelatihan pelayanan prima perlu diletakkan sebagai bagian inti dari strategi peningkatan mutu, bukan hanya kegiatan pelengkap yang dilakukan sekali-sekali. Ia harus dirancang secara berkelanjutan, mengikuti perkembangan zaman, dan disesuaikan dengan karakteristik pasien yang terus berubah. Dengan demikian, tenaga radiologi akan selalu siap menghadapi dinamika lapangan dengan sikap yang profesional dan hati yang terbuka.

Pada akhirnya, pelayanan yang diberikan dengan penuh kesadaran, empati, dan keahlian akan memberi dampak positif tidak hanya bagi pasien, tetapi juga bagi tenaga kesehatan itu sendiri. Karena dalam pelayanan yang baik, tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Yang ada hanyalah kepercayaan yang tumbuh, kepuasan yang meningkat, dan sistem layanan yang berjalan lebih manusiawi.

Bab 9: Contoh Penerapan: Pengalaman Pasien di Instalasi Radiologi

9.1 Contoh Pengalaman Pasien dengan Pelayanan Baik dan Kurang Baik

Dalam setiap kunjungan ke layanan kesehatan, terutama layanan radiologi, pengalaman pasien menjadi cerminan langsung dari kualitas yang diterapkan oleh penyelenggara layanan. Pengalaman ini tidak selalu berada di satu spektrum yang seragam. Ada yang berjalan mulus, memberikan rasa nyaman dan percaya, tetapi ada pula yang justru meninggalkan rasa kecewa bahkan enggan untuk kembali. Dari cerita-cerita nyata inilah, kita bisa melihat bagaimana perbedaan kecil dalam pelayanan bisa memberikan dampak besar terhadap perasaan dan persepsi pasien (Henninger, 2020).

Mari kita mulai dari pengalaman yang baik. Seorang pasien datang untuk melakukan pemeriksaan foto thorax karena keluhan batuk berkepanjangan. Begitu tiba di lokasi, ia disambut dengan ramah oleh petugas di bagian penerimaan. Ia dijelaskan secara singkat dan jelas tentang prosedur yang akan dijalani, termasuk

estimasi waktu tunggu dan apa yang perlu disiapkan. Meskipun ada antrean, pasien merasa tenang karena sistem antre jelas dan terpantau. Saat tiba gilirannya, petugas di ruang pemeriksaan memperlakukannya dengan penuh hormat, menjelaskan langkah demi langkah, serta memastikan ia merasa nyaman sepanjang proses. Bahkan setelah pemeriksaan selesai, ia diberi informasi singkat mengenai kapan dan bagaimana hasil bisa diambil. Pengalaman seperti ini, meski tampak sederhana, meninggalkan kesan mendalam. Pasien merasa dirinya dihargai, dimanusiakan, dan dilayani dengan sepenuh hati.

Sebaliknya, ada pula pengalaman yang tidak menyenangkan. Seorang ibu yang datang seorang diri merasa kebingungan karena tidak ada petunjuk yang jelas tentang alur pelayanan. Saat bertanya kepada petugas, ia mendapatkan jawaban singkat dan tanpa penjelasan tambahan. Ia harus menunggu cukup lama tanpa tahu kapan akan dipanggil. Suasana ruang tunggu terasa sesak dan kurang nyaman, dan ketika akhirnya masuk ruang pemeriksaan, petugas tidak menjelaskan apa yang akan dilakukan. Pemeriksaan berlangsung cepat, tetapi meninggalkan tanda tanya di benaknya: apakah ia sudah menjalani proses dengan benar? Kapan hasilnya keluar? Kepada siapa ia harus bertanya selanjutnya? Setelah keluar dari ruangan, tidak ada arahan lanjutan. Ia pulang dengan perasaan tidak pasti, seolah hanya menjadi bagian dari antrean panjang yang harus segera diselesaikan.

Dari dua pengalaman tersebut, terlihat jelas bahwa pelayanan bukan hanya tentang tindakan medis atau hasil akhir, tetapi tentang

keseluruhan proses yang menyertai. Di satu sisi, pengalaman baik dibangun dari interaksi manusia yang hangat, sistem yang tertata, dan komunikasi yang jelas. Di sisi lain, pengalaman kurang menyenangkan justru muncul dari kurangnya perhatian terhadap hal-hal yang dianggap sepele: kejelasan informasi, waktu tunggu, dan cara berkomunikasi.

Setiap pasien membawa kondisi dan harapannya sendiri. Mereka datang dengan keresahan, rasa takut, atau bahkan ketidaktahuan. Tugas dari penyelenggara layanan bukan hanya untuk memberikan hasil pemeriksaan yang akurat, tetapi juga memastikan bahwa proses yang dijalani tidak menambah beban psikologis. Ketika proses itu dijalankan dengan baik, pasien tidak hanya merasa dilayani, tetapi juga merasa dihargai sebagai manusia.

Cerita-cerita dari pasien, baik yang menyenangkan maupun yang mengecewakan, bisa menjadi cermin bagi fasilitas layanan untuk terus memperbaiki diri. Evaluasi yang berasal dari pengalaman nyata akan jauh lebih membumi dan relevan dibandingkan sekadar angka atau laporan internal. Dengan mendengarkan suara pasien secara utuh, maka pelayanan tidak hanya akan menjadi lebih baik, tetapi juga lebih bermakna.

9.2 Umpan Balik dan Anjuran dari Pasien

Dalam pelayanan yang melibatkan interaksi langsung dengan banyak individu, suara dari para penerima layanan memiliki peran yang sangat penting. Umpan balik yang datang dari pasien

bukan semata-mata bentuk pujian atau keluhan, melainkan cerminan nyata dari pengalaman mereka selama menjalani proses pelayanan. Ketika suara-suara ini didengar dan ditindaklanjuti secara serius, maka yang terbentuk bukan hanya peningkatan mutu, tetapi juga hubungan emosional yang lebih kuat antara penyedia layanan dan masyarakat.

9.2.1 Suara yang Tak Boleh Diabaikan

Sering kali, hal-hal kecil yang disampaikan oleh pasien justru menyimpan makna besar. Keluhan tentang kursi yang kurang nyaman, ruang tunggu yang terasa panas, atau informasi yang tidak jelas—mungkin tampak sepele, namun ketika dibiarkan berulang, akan menjadi sumber ketidakpuasan yang mengakar.

Sebaliknya, pujian yang diberikan dengan tulus tentang keramahan petugas atau ketepatan waktu pelayanan adalah bentuk pengakuan yang harus dihargai. Itu menandakan bahwa hal-hal baik yang dilakukan telah dirasakan dan diingat. Menanggapi kedua sisi ini—baik keluhan maupun pujian—secara seimbang merupakan bagian penting dari sistem yang sehat.

9.2.2 Menemukan Pola dari Umpan Balik

Mengumpulkan umpan balik saja tidak cukup. Perlu dilakukan analisis untuk menemukan pola-pola yang muncul secara berulang. Apakah banyak pasien merasa menunggu terlalu lama? Apakah ada kebingungan mengenai jadwal pemeriksaan? Atau justru, apakah ada aspek pelayanan tertentu yang terus-menerus dipuji dan layak dijadikan standar?

Dengan menganalisis pola tersebut, penyelenggara layanan dapat mengidentifikasi titik-titik yang perlu diperbaiki, sekaligus menjaga elemen yang sudah berjalan dengan baik. Proses ini seharusnya dilakukan secara berkala, bukan hanya saat ada insiden besar yang menarik perhatian.

9.2.3 Peran Sistem Survei dan Pelaporan Langsung

Untuk memungkinkan pasien menyampaikan pendapat dengan bebas, sistem yang mendukung keterbukaan harus tersedia. Salah satu cara yang efektif adalah melalui survei singkat setelah pelayanan selesai. Survei ini bisa berbentuk kuesioner di atas kertas, formulir daring, atau terminal digital di area keluar.

Namun selain survei, penting juga untuk memberikan ruang bagi pelaporan langsung. Kotak saran fisik atau digital, yang mudah diakses dan dijamin kerahasiaannya, memungkinkan pasien menyampaikan keluhan atau saran tanpa rasa takut. Petugas juga dapat dilatih untuk secara aktif mengundang umpan balik dengan pertanyaan seperti, “Apakah ada yang bisa kami tingkatkan?” atau “Bagaimana perasaan Bapak/Ibu setelah pemeriksaan?”

9.2.4 Tindak Lanjut yang Nyata dan Terbuka

Salah satu kesalahan umum dalam pengelolaan umpan balik adalah tidak adanya tindak lanjut yang jelas. Ketika pasien merasa pendapat mereka hanya masuk ke kotak kosong tanpa dampak nyata, maka mereka akan berhenti berbicara. Sebaliknya, jika mereka melihat bahwa saran mereka ditanggapi dan membawa perubahan, maka kepercayaan akan tumbuh.

Tindak lanjut bisa dilakukan dengan memperbaiki hal-hal teknis secara langsung, atau menyampaikan informasi bahwa masukan mereka sedang diproses. Papan pengumuman yang menampilkan “Apa yang sudah kami lakukan dari saran Anda” adalah bentuk transparansi yang sangat dihargai oleh publik.

9.2.5 Kekuatan Perubahan dari Perspektif Pasien

Banyak saran dari pasien sebenarnya tidak membutuhkan biaya besar untuk diterapkan. Penambahan kipas angin, perbaikan tanda arah, peningkatan keramahan dalam menyapa, atau penjelasan yang lebih sederhana tentang prosedur, semuanya bisa dilakukan dengan perubahan sikap dan sedikit perhatian ekstra.

Ketika perubahan ini berasal dari suara pasien, maka pelayanan menjadi lebih relevan, lebih manusiawi, dan lebih sesuai dengan kebutuhan yang sebenarnya. Tidak semua peningkatan harus bersumber dari atas. Justru dengan membuka telinga terhadap mereka yang berada di garis depan penerimaan layanan, sistem akan tumbuh dengan arah yang lebih tepat.

9.3 Penerapan Prinsip Continuous Improvement dalam Pelayanan

Pelayanan radiologi yang berkualitas tinggi bukanlah hasil dari satu langkah besar, melainkan dari serangkaian pembenahan yang terus-menerus dan konsisten. Inilah esensi dari prinsip *continuous improvement*—sebuah filosofi kerja yang menempatkan perbaikan berkelanjutan sebagai budaya, bukan sekadar proyek

sesaat. Dalam lingkungan pelayanan yang dinamis, tuntutan pasien berubah, teknologi berkembang, dan ekspektasi semakin tinggi. Oleh karena itu, stagnasi bukan pilihan. Untuk tetap relevan dan terpercaya, setiap elemen pelayanan harus bersedia tumbuh dan menyesuaikan diri secara berkesinambungan (Seeram, 2019).

9.3.1 Perubahan Kecil, Dampak Besar

Salah satu kekuatan utama dari prinsip continuous improvement terletak pada perhatian terhadap hal-hal kecil yang selama ini mungkin dianggap sepele, namun sesungguhnya berdampak besar bagi pengalaman pasien. Misalnya, mengatur ulang alur antrean agar lebih ringkas, mengganti bahasa teknis dengan istilah yang lebih akrab bagi pasien, atau memperbaiki tata letak ruang agar lebih ramah akses.

Perubahan semacam ini mungkin tidak selalu membutuhkan biaya besar atau teknologi canggih. Namun, ketika dilakukan dengan kesadaran dan niat untuk memperbaiki, perubahan kecil itu dapat mengurangi waktu tunggu, meningkatkan kepuasan, dan membuat proses pelayanan terasa lebih manusiawi. Budaya semacam ini menghindari sikap puas diri dan terus mendorong semua pihak untuk bertanya: “Apa yang bisa kami lakukan lebih baik hari ini?”

9.3.2 Penilaian Berkala Sebagai Bahan Bakar Perbaikan

Agar perbaikan tidak dilakukan secara acak atau reaktif, diperlukan proses evaluasi yang terencana. Evaluasi ini mencakup berbagai aspek, mulai dari efisiensi prosedur, kenyamanan fasilitas, hingga komunikasi antarpetugas. Setiap data yang dikumpulkan,

baik dari umpan balik pasien maupun pengamatan harian, merupakan sumber informasi yang berharga.

Melalui evaluasi, tim dapat mengenali pola masalah yang berulang atau titik-titik kritis yang perlu diperhatikan. Misalnya, jika ditemukan bahwa banyak pasien merasa bingung dengan instruksi pemeriksaan, maka perbaikan bisa dimulai dari penyusunan panduan yang lebih jelas atau pelatihan ulang bagi petugas. Evaluasi bukan bertujuan untuk mencari kesalahan, melainkan untuk membuka ruang pembelajaran dan perbaikan.

9.3.3 Mendorong Inovasi dalam Skala yang Terjangkau

Continuous improvement juga memberi ruang bagi inovasi, meskipun dalam skala yang sederhana. Tidak selalu harus melibatkan teknologi baru atau perangkat digital, inovasi juga bisa berupa pengembangan sistem internal yang lebih luwes atau pengaturan jadwal yang lebih efisien. Ketika setiap anggota tim merasa memiliki ruang untuk menyampaikan ide, maka muncul kreativitas yang bisa membawa solusi praktis terhadap masalah yang ada.

Sikap terbuka terhadap ide dari semua lini pekerjaan, termasuk dari petugas yang sehari-hari bersentuhan langsung dengan pasien, adalah kunci agar inovasi tidak hanya datang dari atas. Ide-ide ini sering kali bersifat aplikatif karena berasal dari pengalaman nyata di lapangan. Dengan semangat kolaboratif, inovasi menjadi bagian alami dari budaya kerja, bukan sesuatu yang dipaksakan.

9.3.4 Menumbuhkan Rasa Memiliki dan Tanggung Jawab

Salah satu hasil jangka panjang dari penerapan continuous improvement adalah tumbuhnya rasa memiliki terhadap mutu pelayanan. Ketika petugas melihat bahwa saran dan masukan mereka dihargai dan dijalankan, maka muncul motivasi intrinsik untuk menjaga kualitas kerja. Mereka tidak lagi hanya bekerja demi menyelesaikan tugas, tetapi juga demi mempertahankan standar pelayanan yang telah dicapai.

Hal ini berdampak langsung pada konsistensi pelayanan. Karena bukan hanya alat atau sistem yang bekerja, tetapi juga manusia-manusia yang merasa terlibat secara utuh dalam proses perbaikan. Dalam suasana kerja seperti ini, kesalahan dilihat sebagai kesempatan untuk tumbuh, dan keberhasilan tidak menjadi alasan untuk berhenti memperbaiki.

9.4 Refleksi dari Tenaga Kesehatan Radiologi

Dalam rutinitas yang padat dan ritme kerja yang cepat, sering kali tenaga kesehatan terjebak dalam pola kerja yang mekanis. Tanpa disadari, pelayanan yang semula dilakukan dengan penuh kesadaran dan empati bisa berubah menjadi rutinitas yang hambar. Di sinilah pentingnya refleksi—sebuah proses hening yang memungkinkan setiap tenaga kesehatan, termasuk radiografer dan petugas administrasi, untuk kembali menyadari makna dari setiap tindakan dan interaksi yang mereka lakukan.

9.4.1 Menyadari Makna di Balik Rutinitas

Pemeriksaan radiologi mungkin tampak sederhana bagi tenaga kesehatan yang telah melakukannya ribuan kali. Namun, bagi sebagian pasien, terutama mereka yang baru pertama kali berinteraksi dengan alat-alat pencitraan medis, pengalaman ini bisa menimbulkan rasa cemas, bingung, bahkan takut. Refleksi membantu tenaga radiologi mengingat kembali bahwa setiap pasien datang dengan kondisi emosional yang berbeda.

Dengan menyadari hal tersebut, tindakan sehari-hari yang biasa—seperti menyapa pasien, menjelaskan prosedur, atau membantu pasien menyesuaikan posisi tubuh—dapat kembali dilakukan dengan kesadaran penuh. Ketika tenaga kesehatan memahami makna dari rutinitas yang mereka jalani, kualitas interaksi pun akan meningkat. Pasien akan merasakan kehadiran yang utuh, bukan sekadar pelayanan yang terburu-buru dan berjarak.

9.4.2 Belajar dari Pengalaman Interaksi

Refleksi tidak selalu harus dilakukan dalam bentuk tulisan atau kegiatan formal. Ia bisa muncul dari momen sederhana—seperti setelah menghadapi pasien yang sulit diajak bekerja sama, atau setelah menerima ucapan terima kasih yang tulus. Dalam momen-momen itulah, tenaga kesehatan bisa mengajukan pertanyaan kepada diri sendiri: apakah saya sudah cukup sabar tadi? Apakah pasien benar-benar mengerti penjelasan saya? Apakah ada hal yang bisa saya lakukan lebih baik?

Pertanyaan-pertanyaan ini menjadi bahan bakar untuk perubahan. Dari sanalah tumbuh keinginan untuk memperbaiki

komunikasi, memperluas pemahaman terhadap kebutuhan pasien, dan meningkatkan sikap profesional. Tanpa proses ini, tenaga kesehatan mudah merasa stagnan atau bahkan menjadi apatis terhadap pengalaman kerja mereka sendiri.

9.4.3 Menumbuhkan Kepekaan dan Kepedulian

Refleksi yang dilakukan secara rutin akan menumbuhkan kepekaan—sebuah kualitas penting yang tidak bisa diajarkan melalui pelatihan teknis. Kepekaan ini mencakup kemampuan membaca ekspresi wajah pasien, memahami diam sebagai tanda takut, atau menyadari bahwa seorang pasien mungkin membutuhkan waktu lebih lama untuk merasa nyaman.

Dengan kepekaan yang meningkat, tenaga kesehatan akan lebih siap merespons dinamika kebutuhan pasien. Mereka tidak lagi hanya menunggu pasien mengeluh, tetapi aktif menciptakan kenyamanan sejak awal. Teknik semacam ini bukan hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga mempererat hubungan antarindividu di dalam ruang pelayanan kesehatan.

9.4.4 Membangun Profesionalisme yang Autentik

Profesionalisme bukan sekadar soal kepatuhan pada aturan, tetapi juga mencerminkan sikap batin yang dewasa dan bertanggung jawab. Refleksi menjadi alat penting untuk menjaga agar profesionalisme tidak menjadi topeng, melainkan tumbuh secara alami dari kesadaran diri. Tenaga kesehatan yang terbiasa merenungkan pengalamannya cenderung lebih jujur terhadap kekuatan dan kelemahannya sendiri.

Mereka lebih terbuka terhadap kritik, tidak mudah tersinggung oleh masukan, dan mampu memperbaiki diri tanpa merasa terancam. Inilah bentuk profesionalisme yang hidup—bukan yang kaku dan defensif, tetapi yang tumbuh dan beradaptasi.

9.4.5 Adaptif terhadap Perubahan Kebutuhan Pasien

Pasien dari waktu ke waktu mengalami perubahan dalam ekspektasi dan kebutuhan. Ada yang lebih menuntut kecepatan, ada yang menginginkan informasi lebih lengkap, dan ada pula yang membutuhkan sentuhan personal yang lebih kuat. Refleksi memberi ruang bagi tenaga kesehatan untuk menyesuaikan cara kerja mereka dengan perubahan-perubahan ini.

Dengan refleksi yang jujur dan konsisten, tenaga radiologi tidak hanya menjadi pelaksana tugas, tetapi juga pemelihara hubungan manusia yang sejati dalam dunia kesehatan. Mereka belajar, tumbuh, dan melayani bukan karena kewajiban, tetapi karena kesadaran akan arti penting peran mereka bagi kehidupan orang lain.

Bab 10: Menuju Layanan Foto Thorax yang Humanis dan Efisien

10.1 Paradigma Baru Pelayanan Radiologi yang Berorientasi Pasien

Dalam beberapa tahun terakhir, dunia layanan radiologi mengalami perubahan arah yang cukup mendasar. Bila sebelumnya pelayanan lebih menekankan pada efisiensi prosedur dan keakuratan teknis, kini muncul sebuah pandangan baru yang menjadikan pasien sebagai pusat dari seluruh proses. Pergeseran ini melahirkan paradigma baru dalam pelayanan radiologi, yang tidak lagi semata-mata berbicara tentang alat canggih atau hasil pencitraan, tetapi tentang bagaimana seseorang merasa saat berada dalam sistem tersebut.

Paradigma baru ini mengajak setiap pelaksana layanan untuk memandang pasien bukan sekadar sebagai penerima tindakan, melainkan sebagai individu utuh yang memiliki harapan, kekhawatiran, dan preferensi. Di tengah kecanggihan teknologi seperti magnetic resonance imaging, digital radiography, atau computed tomography, terdapat kebutuhan mendasar dari manusia:

ingin dimengerti dan dihargai. Maka pelayanan pun harus bergeser dari yang bersifat prosedural menjadi lebih personal.

Salah satu wujud dari orientasi terhadap pasien adalah komunikasi yang lebih transparan. Seseorang yang akan menjalani pemeriksaan berhak tahu apa yang akan dilakukan, bagaimana prosesnya, serta mengapa prosedur tersebut diperlukan. Penjelasan ini bukan hanya soal menjawab rasa ingin tahu, tetapi juga cara untuk mengembalikan kendali kepada pasien. Ketika seseorang tahu apa yang akan ia hadapi, maka rasa cemas bisa berkurang, dan proses pun berjalan lebih lancar. Transparansi bukan hanya alat komunikasi, tetapi juga bentuk penghargaan terhadap hak pasien atas informasi.

Selain itu, paradigma baru menekankan pentingnya membangun suasana yang nyaman dan inklusif. Ruang tunggu yang tenang, prosedur pendaftaran yang mudah, hingga sikap ramah dari petugas menjadi bagian dari pengalaman menyeluruh yang diterima pasien. Bahkan saat menghadapi antrean, jika informasi disampaikan dengan jelas dan petugas menunjukkan kepedulian, maka kesabaran pasien akan jauh lebih besar. Artinya, pelayanan yang berorientasi pada pasien bukan tentang mempercepat proses, tetapi tentang bagaimana proses itu dijalani bersama dengan perhatian dan empati.

Penghargaan terhadap preferensi juga menjadi bagian penting dalam paradigma baru ini. Tidak semua pasien merespons situasi dengan cara yang sama. Ada yang ingin tahu semua detail teknis, ada yang cukup percaya dan ingin segera diperiksa tanpa

banyak penjelasan. Ada pula yang membutuhkan waktu lebih lama untuk merasa nyaman sebelum masuk ruang pemeriksaan. Menyadari dan menyesuaikan diri terhadap perbedaan ini adalah bentuk pelayanan yang memanusiakan.

Menariknya, teknik ini tidak hanya berdampak positif pada pengalaman pasien, tetapi juga terhadap kinerja tim pelayanan. Ketika fokus bergeser dari sekadar menyelesaikan prosedur menjadi memberikan pengalaman yang baik, maka suasana kerja pun menjadi lebih harmonis. Petugas merasa lebih terhubung dengan pasien, dan pasien merasa lebih percaya kepada layanan. Kepercayaan ini bukan hanya memperkuat hubungan antara pasien dan penyedia layanan, tetapi juga menciptakan dampak emosional yang mendukung proses pemulihan secara lebih menyeluruh.

Pelayanan radiologi yang berorientasi pada pasien bukan sekadar tren, melainkan kebutuhan yang lahir dari perubahan cara pandang terhadap makna layanan kesehatan. Dalam dunia yang serba cepat dan penuh tekanan, manusia membutuhkan ruang di mana ia bisa merasa didengar dan dihargai. Radiologi, dengan segala teknologinya, kini bergerak ke arah itu—menjadi bukan hanya ruang pemeriksaan, tetapi ruang kepercayaan. Dari sinilah paradigma baru itu tumbuh: pelayanan yang tidak hanya akurat dalam hasil, tetapi juga hangat dalam pelaksanaan.

10.2 Peran Teknologi Informasi dalam Pelayanan yang Lebih Cepat dan Akurat

Dalam dunia yang terus bergerak cepat, kecepatan dan ketepatan menjadi dua hal yang sangat dihargai, termasuk dalam layanan kesehatan. Pemeriksaan foto thorax, yang dahulu membutuhkan waktu relatif lama dari proses pendaftaran hingga penyerahan hasil, kini mengalami perubahan besar berkat peran teknologi informasi. Perubahan ini bukan hanya terasa oleh tenaga medis, tetapi juga memberikan dampak langsung pada kenyamanan dan kepuasan pasien.

10.2.1 Sistem Digital yang Mempercepat Alur Pelayanan

Salah satu perubahan paling nyata dalam beberapa tahun terakhir adalah hadirnya sistem informasi radiologi atau Radiology Information System (RIS). Sistem ini mengelola seluruh alur pemeriksaan, mulai dari pencatatan data pasien, penjadwalan, hingga distribusi hasil. Jika sebelumnya informasi dicatat secara manual, kini semua data langsung tersimpan dalam sistem yang saling terhubung. Hal ini membuat proses menjadi jauh lebih cepat dan minim kekeliruan.

Tak hanya RIS, penggunaan sistem Picture Archiving and Communication System (PACS) juga mengubah cara kerja secara signifikan. Gambar hasil pemeriksaan tidak lagi dicetak dalam bentuk film, melainkan disimpan secara digital dan dapat diakses langsung oleh dokter dari berbagai unit layanan. Ini memungkinkan hasil dapat ditindaklanjuti lebih cepat, tanpa menunggu proses

pengantaran fisik atau dokumen tambahan (Konstantinidis & Apostolakis, 2020).

10.2.2 Integrasi dengan Rekam Medis Elektronik

Kehadiran rekam medis elektronik memperkuat efektivitas teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan. Seluruh data pasien, termasuk riwayat pemeriksaan radiologi, tersimpan secara terpusat dan dapat diakses dengan aman oleh tenaga medis yang memiliki otorisasi. Hal ini tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga memastikan kesinambungan informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan.

Dengan sistem yang terintegrasi, tidak lagi terjadi situasi di mana hasil pemeriksaan terselip, tertukar, atau terlambat diterima. Informasi mengalir secara otomatis dan dapat dikonfirmasi secara real time. Ini memberikan rasa tenang bagi pasien dan memudahkan koordinasi antarunit.

10.2.3 Kemudahan bagi Pasien Melalui Layanan Digital

Bagi pasien, teknologi informasi tidak hanya mempercepat proses internal di balik layar, tetapi juga memberikan kemudahan yang langsung dirasakan. Salah satu contohnya adalah pendaftaran daring, yang memungkinkan pasien memilih jadwal pemeriksaan sesuai kebutuhan tanpa harus antri sejak pagi.

Selain itu, pemberitahuan hasil pemeriksaan kini dapat dikirim melalui pesan singkat atau surat elektronik, sehingga pasien tidak perlu datang dua kali hanya untuk mengambil hasil. Bahkan, beberapa fasilitas telah menyediakan layanan konsultasi jarak jauh,

di mana hasil pemeriksaan dapat dibahas langsung melalui teleconference dengan dokter pengirim atau spesialis radiologi.

Kemudahan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga menunjukkan bahwa pelayanan telah menyesuaikan diri dengan gaya hidup dan tuntutan masyarakat masa kini.

10.2.4 Mendukung Ketelitian dan Mencegah Kesalahan

Teknologi tidak hanya soal kecepatan. Salah satu kelebihanannya yang tak kalah penting adalah kemampuan untuk mencegah kesalahan. Sistem digital secara otomatis akan menandai jika ada data yang tidak lengkap atau tidak sesuai standar. Misalnya, jika ada duplikasi identitas pasien atau parameter yang belum diisi, sistem akan memberi peringatan sebelum proses dilanjutkan.

Hal ini secara tidak langsung membantu menjaga ketelitian dan memastikan bahwa setiap pemeriksaan berjalan sesuai prosedur. Kesalahan yang dulu sering terjadi karena faktor kelelahan atau kekeliruan manusia kini dapat diminimalkan.

10.2.5 Menuju Pelayanan yang Lebih Responsif

Pada akhirnya, teknologi informasi membawa perubahan cara pandang dalam memberikan pelayanan. Proses yang sebelumnya terpisah-pisah kini menjadi satu alur yang terhubung dan saling mendukung. Tidak hanya mempercepat, tetapi juga membuat pelayanan menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan pasien.

Transformasi ini bukan sekadar adopsi alat, melainkan perubahan budaya kerja. Pelayanan menjadi lebih transparan, terukur, dan adaptif terhadap perkembangan zaman. Ketika

teknologi dimanfaatkan secara optimal, maka pelayanan yang diberikan tidak hanya lebih cepat dan akurat, tetapi juga lebih manusiawi.

10.3 Budaya Pelayanan dan Empati dalam Tindakan Radiologi

Di tengah berkembangnya teknologi pencitraan medis, satu hal yang tidak pernah boleh terabaikan adalah nilai-nilai kemanusiaan. Radiologi, meskipun tampak sebagai bidang yang sangat teknis dan berbasis alat, tetap berpusat pada manusia: pasien yang menjalani pemeriksaan dan petugas yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu, membangun budaya pelayanan yang humanis dan empatik bukan hanya penting, tetapi menjadi fondasi dalam menghadirkan pengalaman yang bermakna bagi pasien.

10.3.1 Empati sebagai Jembatan antara Prosedur dan Perasaan

Tidak sedikit pasien yang merasa cemas ketika harus menjalani tindakan radiologi, terutama bila itu adalah pengalaman pertama mereka. Prosedur seperti foto thorax, CT scan, atau MRI sering kali dianggap rumit, menyeramkan, atau bahkan menakutkan karena tidak semua orang memahami apa yang akan terjadi. Di sinilah empati memegang peran penting.

Empati bukan sekadar rasa kasihan, melainkan kemampuan untuk memahami perasaan orang lain dan meresponsnya dengan cara yang tepat. Ketika petugas menyadari bahwa pasien sedang gelisah, mereka dapat menyesuaikan cara berbicara, menggunakan

nada suara yang menenangkan, dan memberikan penjelasan dengan penuh kesabaran. Sentuhan ini tidak membutuhkan waktu lama, tetapi efeknya sangat besar: pasien merasa dimanusiakan, bukan sekadar objek prosedur.

10.3.2 Budaya Pelayanan yang Dibentuk, Bukan Sekadar Diajarkan

Budaya pelayanan yang empatik tidak tumbuh dalam satu malam. Ia dibentuk melalui keteladanan, konsistensi, dan ruang yang mendukung. Sebuah lingkungan kerja yang menghargai komunikasi terbuka dan saling mendukung antarpegawai akan lebih mudah melahirkan sikap empatik dalam interaksi dengan pasien. Ketika petugas merasa didukung dan dihargai, mereka pun lebih mudah menunjukkan empati dalam pelayanan.

Sebaliknya, tekanan berlebihan, kurangnya apresiasi, atau suasana kerja yang penuh kekakuan akan meredam semangat pelayanan yang hangat. Budaya pelayanan harus dirawat, bukan hanya melalui pelatihan, tetapi melalui praktik harian yang dilakukan dengan kesadaran penuh bahwa setiap pasien membawa cerita dan kondisi unik.

10.3.3 Perhatian terhadap Detail yang Membentuk Rasa Nyaman

Sering kali, hal kecil dalam tindakan radiologi yang dilakukan dengan penuh perhatian meninggalkan kesan yang besar. Misalnya, membantu pasien lansia untuk naik ke meja pemeriksaan dengan perlahan, menyiapkan kain penutup agar pasien merasa lebih nyaman saat harus membuka sebagian pakaian, atau memberikan waktu beberapa detik agar pasien bisa menyesuaikan diri sebelum proses dimulai.

Tindakan-tindakan kecil ini menunjukkan bahwa petugas tidak hanya menjalankan prosedur, tetapi juga memerhatikan kenyamanan dan martabat pasien. Rasa hormat semacam itu membangun kepercayaan yang lebih dalam. Pasien akan lebih terbuka, lebih patuh dalam mengikuti instruksi, dan pada akhirnya merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diterima.

10.3.4 Menumbuhkan Loyalitas dan Kepercayaan Pasien

Budaya pelayanan yang empatik membawa dampak jangka panjang yang nyata. Ketika pasien merasa diperhatikan secara tulus, mereka tidak hanya akan kembali saat membutuhkan, tetapi juga akan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Kepercayaan yang tumbuh bukan dibangun dari teknologi canggih semata, tetapi dari bagaimana manusia diperlakukan.

Dalam era digital saat ini, pengalaman pasien bisa tersebar luas melalui ulasan daring dan cerita di media sosial. Satu pengalaman positif bisa membentuk reputasi yang baik, sementara satu pengalaman buruk bisa meninggalkan kesan yang sulit dihapus. Oleh karena itu, menanamkan empati sebagai nilai dasar dalam setiap tindakan menjadi investasi yang tak ternilai dalam menjaga nama baik layanan radiologi.

10.4 Komitmen Bersama untuk Mutu, Keselamatan, dan Kepuasan Pasien

Dalam upaya membangun layanan radiologi yang tidak hanya efisien tetapi juga manusiawi, diperlukan komitmen yang

tidak bersifat parsial. Komitmen ini harus menyentuh semua elemen yang terlibat dalam pelayanan—dari jajaran manajemen, tenaga radiologi, hingga petugas administrasi—sebagai satu kesatuan yang bergerak dengan tujuan yang sama: memberikan pengalaman pelayanan terbaik bagi pasien.

10.4.1 Membangun Kesadaran Kolektif di Semua Lini

Sebuah sistem pelayanan yang baik tidak mungkin berdiri kokoh jika hanya ditopang oleh satu bagian saja. Kesadaran akan pentingnya peran masing-masing pihak harus tertanam secara menyeluruh, mulai dari pimpinan yang menetapkan arah kebijakan, hingga petugas yang berinteraksi langsung dengan pasien setiap hari.

Manajemen berperan besar dalam menyediakan sarana yang memadai, memastikan ketersediaan sumber daya, serta menjaga agar setiap proses berlangsung sesuai jalur yang benar. Namun tanpa dukungan dari petugas di lapangan—baik yang menjalankan prosedur maupun yang mengatur alur administrasi—semua strategi tersebut akan sulit diwujudkan secara nyata.

Kesadaran kolektif ini terbentuk ketika semua pihak memiliki pandangan yang sama: bahwa mutu bukan sekadar angka, keselamatan bukan sekadar prosedur, dan kepuasan pasien bukan sekadar hasil survei. Semuanya adalah cerminan dari nilai-nilai kemanusiaan yang diterapkan dalam tindakan sehari-hari.

10.4.2 Penerapan Standar dan Kepatuhan terhadap Protokol

Langkah awal dalam membangun komitmen bersama adalah dengan memastikan bahwa setiap individu memahami dan menerapkan standar layanan yang telah ditetapkan. Hal ini

mencakup prosedur pemeriksaan, penanganan pasien, hingga cara berkomunikasi secara profesional.

Khusus dalam layanan radiologi, kepatuhan terhadap protokol keselamatan radiasi menjadi hal yang tidak bisa ditawar. Tidak hanya melindungi pasien, tetapi juga menjaga keselamatan tenaga kesehatan itu sendiri. Penerapan prosedur seperti penggunaan pelindung radiasi, penyesuaian dosis sesuai kebutuhan, dan dokumentasi yang akurat harus menjadi kebiasaan kerja, bukan beban tambahan.

Ketika semua elemen pelayanan menjalankan perannya secara disiplin dan konsisten, risiko bisa ditekan, kesalahan bisa dicegah, dan kepercayaan masyarakat pun akan tumbuh secara alami.

10.4.3 Peningkatan Kapasitas yang Berkelanjutan

Komitmen terhadap mutu dan keselamatan tidak bisa bertahan jika tidak dibarengi dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Pembelajaran tidak berhenti pada saat seseorang mulai bekerja; justru di lapanganlah proses belajar yang sesungguhnya terjadi.

Oleh karena itu, fasilitas kesehatan perlu menyediakan ruang bagi pengembangan kompetensi yang berkelanjutan. Tidak hanya dalam bentuk pelatihan teknis, tetapi juga pelatihan yang menumbuhkan sensitivitas sosial, keterampilan komunikasi, dan ketahanan mental dalam menghadapi tekanan kerja.

Ketika tenaga kesehatan merasa didukung untuk tumbuh dan berkembang, mereka akan lebih percaya diri dalam menjalankan

tugas dan lebih tanggap terhadap kebutuhan pasien. Hal ini pada akhirnya akan tercermin dalam mutu layanan yang semakin meningkat.

10.4.4 Pelibatan Pasien dalam Upaya Perbaikan

Salah satu bentuk komitmen yang paling kuat adalah dengan membuka ruang dialog antara penyedia layanan dan penerima layanan. Pasien bukan hanya objek yang dilayani, tetapi juga mitra dalam proses perbaikan. Merekalah yang mengalami langsung dampak dari setiap kebijakan dan prosedur yang diterapkan.

Mendengarkan masukan, menanggapi keluhan dengan terbuka, dan menjadikan pengalaman pasien sebagai bahan evaluasi merupakan bagian penting dari upaya membangun pelayanan yang terus relevan. Pelibatan ini bukan hanya menunjukkan kerendahan hati, tetapi juga keberanian untuk berubah demi kebaikan bersama.

10.4.5 Menuju Pelayanan yang Menjadi Contoh

Dengan komitmen yang kuat dan semangat kolaborasi yang nyata, layanan radiologi, termasuk pemeriksaan foto thorax, berpotensi menjadi contoh bagaimana sebuah pelayanan kesehatan bisa dirancang secara menyeluruh: profesional dalam teknis, aman dalam pelaksanaan, dan hangat dalam interaksi.

Ketika semua pihak berjalan seiring, saling menguatkan, dan saling menjaga semangat mutu, maka pelayanan yang diberikan tidak lagi sebatas kewajiban. Ia menjadi perwujudan dari nilai kemanusiaan yang menghargai kehidupan, menghormati hak setiap pasien, dan menjadikan kepuasan bukan sebagai tujuan akhir, tetapi sebagai cermin keberhasilan bersama.

PROFIL PENULIS



M. Sofyan, Dipl.Rad., S.ST., M.Kes., M.Tr.ID. Riwayat pendidikannya dimulai dari Pendidikan Diploma 3 Akademi Teknik Radiodiagnostik & Radioterapi (ATRO) Citra Bangsa Yogyakarta (2007). Pendidikan Strata 1 (S1) Poltekkes Kemenkes Semarang Prodi Imaging Diagnostik (Radiologi). Pendidikan Strata 2 (S2) di Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang Jurusan Magister Manajemen Administrasi Rumah Sakit (2014). Program Strata 2 (S2) Program Pascasarjana Imaging Diagnostik Poltekkes Kemenkes Semarang selesai di tahun 2025. Program Strata 3 (S3) Doktor Ilmu Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia masih berlangsung. Saat ini bekerja di Poltekkes TNI AU Adisutjipto sebagai Dosen pengajar di Program Studi Diploma 3 Radiologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agrawal, A. (2022). Emergency Teleradiology-Past, Present, and, Is There a Future? *Frontiers in Radiology*, 2. <https://doi.org/10.3389/fradi.2022.866643>
- Alipour, N., Jalali, A., Jalali, R., & Khatony, A. (2025). Clients' experiences in their first entry to the operating room: a descriptive phenomenological study. *Perioperative Medicine*, 14(1). <https://doi.org/10.1186/s13741-025-00494-z>
- Andria, G., Attivissimo, F., Guglielmi, G., Lanzolla, A. M. L., Maiorana, A., & Mangiantini, M. (2015). Towards patient dose optimization in digital radiography. *Measurement*, 79, 331. <https://doi.org/10.1016/j.measurement.2015.08.015>
- Bansal, T., & Beese, R. (2019). Interpreting a chest X-ray [Review of Interpreting a chest X-ray]. *British Journal of Hospital Medicine*, 80(5). MA Healthcare. <https://doi.org/10.12968/hmed.2019.80.5.c75>
- Bolly, H. M. B., Adam, A., Puspitaningrum, N., Faried, A., & Arifin, M. Z. (2023). Gambaran Radiologis Pre-Operasi Sebagai Penentu Prognosis Pasien Glioma: Studi Pada Rumah Sakit Rujukan Pusat di Jawa Barat. *JBN (Jurnal Bedah Nasional)*, 7(2), 53. <https://doi.org/10.24843/jbn.2023.v07.i02.p03>

- Crum, A. J., & Zuckerman, B. (2017). Changing Mindsets to Enhance Treatment Effectiveness. *JAMA*, 317(20), 2063. <https://doi.org/10.1001/jama.2017.4545>
- Emem, J. (2024). Diagnostic and treatment methods in inversion ultrasounds.
- Halil, R. Moh. (2022). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Customer Akan Mutu Layanan Instalasi Radiologi RSUD Sidoarjo. *Jurnal Imejing Diagnostik*. <https://doi.org/10.31983/jimed.v8i1.8168>
- Hanggara, F. D. (2019). Analisa Kualitas Jasa Layanan Pendidikan Dengan Pendekatan Service Quality (SERVQUAL) Dan Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus: SMA X, Batam). *Jurnal Rekayasa Sistem & Industri (JRSI)*, 6(2), 109. <https://doi.org/10.25124/jrsi.v6i02.383>
- Hardy, M., & Harvey, H. (2019). Artificial intelligence in diagnostic imaging: impact on the radiography profession [Review of Artificial intelligence in diagnostic imaging: impact on the radiography profession]. *British Journal of Radiology*, 93(1108). Wiley. <https://doi.org/10.1259/bjr.20190840>
- Hariyanto, O. I. B., & Rukmandiana, J. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dan dampaknya terhadap kepuasan pengunjung. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 6(1), 101. <https://doi.org/10.33603/jibm.v6i1.5162>
- Henninger, S. H. (2020). The Patient Experience in Radiology. https://doi.org/10.1007/978-3-030-32679-1_23

- Konstantinidis, K., & Apostolakis, I. (2020). The Investigation of RIS/PACS Information Systems' Incorporation in Greek Public Hospitals: Results from a National Web-based Survey. <https://doi.org/10.7577/RADOPEN.4007>
- Kumar, K. A., Sundaram, G. A. S., Sharma, B. K., Saligrama, V., & Thiruvengadathan, R. (2020). Advances in gamma radiation detection systems for emergency radiation monitoring. *Nuclear Engineering and Technology*, 52(10), 2151. <https://doi.org/10.1016/j.net.2020.03.014>
- Kwee, R. M., & Kwee, T. C. (2021). Communication and empathy skills: Essential requisites for patient-centered radiology care. *European Journal of Radiology*, 140, 109754. <https://doi.org/10.1016/j.ejrad.2021.109754>
- Labetoulle, M. (2022). Empathic Communication and Emotions. *The International Encyclopedia of Health Communication*. <https://doi.org/10.1002/9781119678816.iehc0676>
- Nasution, I. F. S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2022). Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). *KINERJA*, 18(4), 527. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9871>
- Pisharody, V. A., Yarmohammadi, H., Ziv, E., Sotirchos, V. S., Alexander, E. S., Sofocleous, C., & Erinjeri, J. P. (2022). Reducing Wait Times for Radiology Exams Around Holiday Periods: A Monte Carlo Simulation. *Journal of Digital Imaging*, 36(1), 29. <https://doi.org/10.1007/s10278-022-00728-2>

- Savoie, B., Lexa, F. J., & Nagy, P. (2013). Radiologist technologist communication. Journal of The American College of Radiology. <https://doi.org/10.1016/J.JACR.2012.10.014>
- Seeram, E. (2019). Continuous Quality Improvement for Digital Radiography. https://doi.org/10.1007/978-981-13-3244-9_11
- Tsakok, M., & Gleeson, F. V. (2018). The chest radiograph in heart disease. Medicine, 46(8), 453. <https://doi.org/10.1016/j.mpmed.2018.05.007>
- Wang, L., & Tang, C. (2016). Examination device for thoracic surgical diseases.

Buku referensi Pelayanan Foto Thorax yang Bermutu: Kunci Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi membahas pentingnya mutu pelayanan dalam proses pemeriksaan foto thorax sebagai salah satu layanan radiologi yang paling sering dilakukan di fasilitas kesehatan. Dengan teknik praktis, dijelaskan berbagai aspek yang memengaruhi kualitas hasil pemeriksaan, kenyamanan pasien, serta efisiensi kerja petugas radiologi.

Disusun agar mudah dipahami oleh masyarakat umum, buku ini menekankan peran komunikasi yang baik, prosedur yang tepat, dan penggunaan teknologi secara optimal dalam meningkatkan kepuasan pasien. Pembaca akan memahami bahwa pelayanan bermutu bukan hanya soal hasil gambar yang jelas, tetapi juga pengalaman pasien yang aman, cepat, dan manusiawi.

