

**ANALISIS HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP WAKTU TUNGGU FOTO *THORAX*
DI RSU RAJAWALI CITRA BANTUL**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Menyelesaikan Pendidikan D3 Radiologi di
Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto Yogyakarta



**EXCEL VIDYA SHAFa
NIM. 18230020**

**POLITEKNIK KESEHATAN TNI AU ADISUTJIPTO
PROGRAM STUDI D3 RADIOLOGI
YOGYAKARTA
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh

Nama : Excel Vidya Shafa

NIM : 18230020

Program Studi : D3 Radiologi

Judul : Analisis Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu
Tunggu Foto *Thorax* Di RSUD Rajawali Citra Bantul

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Radiologi, Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto Yogyakarta.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing Rahmi Seftina, S.Pd., M.Si. (*Reel*)

Penguji I Delfi Iskardyani, S.Pd., M.Si. (*Delfi*)

Penguji II M. Sofyan, S.ST., M.Kes. (*M. Sofyan*)

Yogyakarta, 6 Juli 2021

KEPALA PROGRAM STUDI D3 RADIOLOGI



Delfi
Delfi Iskardyani, S.Pd., M.Si.
NIDN.0523099101

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh

Nama : Excel Vidya Shafa

NIM : 18230020

Program Studi : D3 Radiologi

Judul : Analisis Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu
Tunggu Foto *Thorax* Di RSUD Rajawali Citra Bantul

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Radiologi, Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto Yogyakarta.

Pembimbing

Rahmi Seftina, S.Pd., M.Si. ()

Penguji I

Delfi Iskardyani, S.Pd., M.Si. ()

Penguji II

M. Sofyan, S.ST., M.Kes. ()

Yogyakarta, 6 Juli 2021

KEPALA PROGRAM STUDI D3 RADIOLOGI

Delfi Iskardyani, S.Pd., M.Si.
NIDN. 0523099101

SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Analisis Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Foto *Thorax* di RSU Rajawali Citra Bantul” ini sepenuhnya merupakan karya saya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Atas pernyataan ini saya siap menerima risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya, apabila karya saya ini ditemukannya pelanggaran etika keilmuan yang berlaku atau adanya klaim dari orang lain terhadap keaslian karya saya ini

Yogyakarta, 21 Juli 2021
Yang membuat pernyataan

Excel Vidya Shafa

ABSTRAK

Standar pelayanan rumah sakit telah diatur di Kep. MENKES Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 yang telah dikelompokkan berdasarkan mutu pelayanan tiap-tiap instalasi di rumah sakit. Aturan tersebut menyatakan waktu tunggu foto *thorax* harus dilaksanakan ≤ 3 jam dan kepuasan pasien $\geq 80\%$. Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul masih belum bisa memenuhi standar pelayanan minimal untuk waktu tunggu foto *thorax*. Hal tersebut dikarenakan jadwal jaga dokter radiolog hanya pada hari tertentu saja. Penelitian ini bertujuan untuk mencari adakah hubungan waktu tunggu foto *thorax* dengan kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul.

Penelitian adalah penelitian kuantitatif yang sumber datanya berasal dari survey responden sebanyak 30 orang pasien rawat jalan yang menjalani foto *thorax*. Pendekatan secara observasi juga dilakukan untuk melihat waktu tunggu foto *thorax* pada bulan Mei tahun 2021 di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul. Pada penelitian ini menggunakan analisis korelasi *Spearman* untuk mencari hubungan kedua variabel tersebut.

Hasil dari perhitungan waktu tunggu foto *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul didapatkan selama 24 jam 15 menit 58 detik. Berdasarkan hal tersebut, Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul masih belum memenuhi standar pelayanan minimal. Sementara untuk kepuasan pasien Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul sudah memenuhi karena kepuasan pasien telah mencapai 84,57%. Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan nilai t hitung $>$ dari t tabel yaitu $|-20,899| > 2.048$. sehingga hipotesis diterima dan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan waktu tunggu pelayanan foto *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul.

Kata kunci: Waktu Tunggu Foto *Thorax*, Kepuasan Pasien, Korelasi *Spearman*.

ABSTRACT

Hospital service standard has been set in Kep. MENKES No. 129/MENKES/SK/II/2008 which has been grouped based on the quality of service of each installation in the hospital. The rule states thorax photo waiting times must be carried out ≤ 3 hours and patient satisfaction $\geq 80\%$. Radiology installation of Rajawali Citra Bantul Hospital is still not able to meet the minimum service standards for thorax photo waiting time. This is because the doctor's schedule is only on certain days. This research aims to find out whether there is a relationship between thorax photo waiting time and patient satisfaction at Rajawali Citra Bantul Radiology Installation.

Research is quantitative research whose data source comes from a survey of respondents as many as 30 outpatients who undergo thorax photos. An observational approach was also taken to see the waiting time for thorax photos in May 2021 at the Radiology Installation of Rajawali Citra Bantul Hospital. In this study, Spearman used correlation analysis to look for the relationship between the two variables.

Result calculation of waiting time of thorax photos in the Radiology Installation RSU Rajawali Citra Bantul obtained for 24 hours 15 minutes 58 seconds. Based on this, the Radiology Installation of Rajawali Citra Bantul Hospital still does not meet the minimum service standards. Meanwhile, for the patient satisfaction of Radiology Installation Rajawali Citra has fulfilled because the patient satisfaction has reached 84.57%. Based on the hipotesis test conducted $|t \text{ count value}| >$ from the table t namely $|-20,899| > 2.048$. So the hypothesis is accepted and it can be concluded that there is a relationship between patient satisfaction and waiting time for thorax photo service at the Radiology Installation of Rajawali Citra Bantul Hospital.

Keywords: Thorax Photo Waiting Time, Patient Satisfaction, Spearman Correlation.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya saya mampu menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah penelitian ini dengan baik. Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi saya untuk mencapai gelar Ahli Madya Radiologi pada Program Studi D3 Radiologi di Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto Yogyakarta. Karya Tulis Ilmiah penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik atas bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang telah mendukung saya, namun sayangnya tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Pada kesempatan kali ini, saya sampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Drs. Purwanto Budi Tjahjono M.M., Apt Kolonel Kes (Purn) selaku Direktur Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto Yogyakarta
2. Delfi Iskardyani, S.Pd., M.Si. selaku Ka Prodi dari Prodi D3 Radiologi Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto Yogyakarta
3. dr. Asri Priyani Muryatiningsih, MPH. selaku Direktur RSUD Rajawali Citra Bantul
4. Tri Suharyanti, A.Md. Rad. selaku *Clinical Instructor* di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul
5. Rahmi Seftina, S.Pd., M.Si. selaku Dosen Pembimbing
6. M. Sofyan, S.ST., M.Kes. dan Delfi Iskardyani, S.Pd., M.Si. selaku dosen penguji

7. Semua Radiografer di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul yang telah membantu selama proses pengambilan data dan memberikan ilmu serta nasihat yang akan menjadi bekal saya di dunia kerja
8. Kedua Orang tua yang saya cintai Papa Wahyu Widodo dan Mama Sumarsih yang telah memberikan dukungan doa, semangat dan moral yang tiada henti
9. Rizky Saputra yang selalu ada untuk memberikan dukungan, bantuan, semangat serta doanya untuk saya
10. Sahabat-sahabat saya yang selalu menemani, mendengarkan dan membantu dalam proses pembuatan karya tulis ilmiah ini
11. Terakhir, terima kasih untuk diri saya sendiri yang tidak pernah berhenti dan menyerah selama proses penelitian berlangsung meskipun terdapat banyak halang dan rintangan.

Akhir kata saya ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya untuk pihak yang telah membantu dan tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat untuk khalayak banyak meskipun terdapat banyak kekurangan di dalamnya.

Yogyakarta, 21 Juli 2021
Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan	4
D. Batasan Masalah	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Manajemen Rumah Sakit	6
1. Manajemen Radiologi	6
2. Kepuasan Pasien.....	13
B. Kerangka Teori	15
C. Kerangka Konsep.....	16
D. Hipotesis	16

BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Jenis dan Rancangan Penelitian	17
B. Tempat dan Waktu Penelitian	17
C. Populasi dan Subjek Penelitian	18
1. Populasi	18
2. Besar Sampel	18
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	18
E. Definisi Operasional	19
F. Instrumen Operasional dan Cara Pengumpulan data	20
1. Kuesioner.....	20
2. Wawancara	21
3. Observasi	22
G. Jalannya Penelitian	23
1. Tahap awal.....	23
2. Tahap pelaksanaan penelitian.....	25
3. Tahap akhir	26
H. Cara Analisis Data	26
1. Jumlah Kunjungan Pasien <i>Thorax</i> Rawat Jalan	26
2. Skala <i>Likert</i>	26
3. Rata-rata waktu tunggu.....	27
4. Uji Korelasi <i>Spearman</i>	28
I. Etika Penelitian	30

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi RSU Rajawali Citra Bantul.....	33
B. Waktu Tunggu <i>Thorax</i> di RSU Rajawali Citra Bantul	33
C. Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi RSU Rajawali Citra Bantul.....	36
D. Uji Korelasi <i>Spearman</i>	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	44
A. Kesimpulan.....	44
B. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	14
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	16
Gambar 4.1 Grafik Kunjungan Pasien Bulan Maret samapi Mei 2021	34

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Jumlah Tenaga Kerja Instalasi Radiologi Berdasarkan Tipe RS Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1014/MENKES/SK II/2008	7
Tabel 2.2	Standar Pelayanan Minimal Radiologi Berdasarkan <i>Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia</i> Nomor 129/MENKES/SK II/2008....	11
Tabel 2.3	Waktu tunggu pelayanan <i>thorax</i> foto Berdasarkan <i>Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia</i> Nomor 129/MENKES/SK II/2008....	12
Tabel 2.4	Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia</i> Nomor 129/MENKES/SK II/2008.....	15
Tabel 3.1	Skor Skala <i>Likert</i>	21
Tabel 3.2	Tabel Perhitungan Waktu Tunggu Pasien.....	22
Tabel 3.3	Indikator Kinerja Petugas.....	23
Tabel 3.4	Indikator Sarana dan Prasarana di Ruang Tunggu	23
Tabel 3.5	Indikator Akses Ruangan	23
Tabel 3.6	Indikator Alur Pemeriksaan	24
Tabel 3.7	Indikator Waktu Tunggu	24
Tabel 3.8	Tabel hasil antara dua variabel uji spearman	29
Tabel 4.1	Jadwal jaga dokter radiolog di Instalasi Radiologi RSU Rajawali Citra Bantul	34
Tabel 4.2	Persentase Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Kuesioner.....	37
Tabel 4.3	Persentase Indikator Waktu Tunggu Pemeriksaan.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	49
Lampiran 2. Inform Consent Pasien.....	50
Lampiran 3. Lembar Kuesioner	51
Lampiran 4. Lembar Wawancara	53
Lampiran 5. Kuesioner Yang Telah Diisi Responden.....	55
Lampiran 6. Perhitungan Waktu Tunggu <i>Thorax</i> RSUD Rajawali Citra Bantul..	59
Lampiran 7. Perhitungan Kuesioner	63
Lampiran 8. Korelasi <i>Spearman</i>	65
Lampiran 9. Tabel T.....	67

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit menurut WHO (*World Health Organization*) merupakan bagian dari organisasi sosial dan kesehatan yang berfungsi untuk menyediakan pelayanan kesehatan untuk masyarakat berupa, penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif). Maka dari itu, rumah sakit dituntut untuk terus mengikuti perkembangan dari ilmu pengetahuan agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien. Tenaga kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik untuk pasien yang diatur dan dikelola dengan baik oleh bagian manajemen rumah sakit. (*Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.129 tahun 2008*).

Manajemen rumah sakit terbagi menjadi beberapa instalasi. Masing-masing dari instalasi wajib memberikan pelayanan yang prima guna meningkatkan kualitas rumah sakit dan kenyamanan yang diterima pasien. Instalasi tersebut diantaranya adalah instalasi pelayanan medis (Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Gawat Darurat), Pelayanan Penunjang Medis (Radiologi, Laboratorium, Farmasi, Gizi, dan lainnya) dan Pelayanan Penunjang Umum (Logistik, Pemeliharaan, dan lainnya).

Instalasi Radiologi perlu mengatur pengelolaan manajemen yang baik dalam melayani pasien yang membutuhkan pelayanan radiodiagnostik. Manajemen di Instalasi Radiologi dapat ditinjau dari beberapa aspek, mulai

dari proteksi radiasi, kualitas citra radiograf, kepuasan pasien dan masih banyak lagi. Maka dari itu diperlukannya evaluasi mengenai pelayanan petugas terhadap pasien yang bertujuan untuk menjaga kualitas mutu dari rumah sakit tersebut. Kualitas mutu dari suatu Rumah Sakit juga ditentukan dari pelayanan Instalasi Radiologi, maka dari itu perlu diperhatikan penerapan dari standar pelayanan minimal Instalasi Radiologi untuk menjaga kualitas mutu dari suatu rumah sakit.

Standar pelayanan minimal yang diberikan oleh Instalasi Radiologi telah diatur di dalam *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008* yang sudah dikelompokkan berdasarkan mutu pelayanan. Mutu pelayanan merupakan pandangan terhadap penilaian jenis yang dilihat beberapa aspek dari segi akses, efektivitas, efisiensi, keselamatan, keamanan, kenyamanan dan kesinambungan pelayanan kompetensi teknis serta hubungan standar manusia berdasarkan WHO. Standar dari mutu pelayanan di Instalasi Radiologi suatu rumah sakit mengacu pada *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/MENKES/SK/II/2008*, salah satunya berbunyi bahwa waktu tunggu pelayanan foto *thorax* ≤ 3 jam perpasien.

Waktu tunggu dapat didefinisikan sebagai waktu yang telah dilalui oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit ataupun di tempat pelayanan kesehatan lainnya. Pelayanan kesehatan yang dimaksud dimulai dari pasien mendaftar di pendaftaran, menunggu giliran di ruang tunggu hingga berkonsultasi dengan dokter dan melakukan tindakan medis.

Waktu tunggu pasien bisa menjadi salah satu faktor terjadinya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan dari rumah sakit. Selain itu, waktu tunggu bisa menjadi salah satu tolak ukur terhadap kualitas dari suatu rumah sakit (Esti A, 2015).

Waktu tunggu pemeriksaan radiologi di RSUD Rajawali Citra Bantul memakan waktu yang cukup lama yakni rata-rata lebih dari 3 jam. Hal itu dikarenakan jadwal jaga dokter radiolog di RSUD Rajawali Citra Bantul hanya pada hari tertentu. Pembacaan film radiograf Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul dilakukan setiap hari. Tetapi, pada hari Selasa dan Kamis pembacaan dilakukan dengan cara film radiograf diantarkan oleh kurir ke tempat praktek dokter radiolog di RSUD Kota pada pukul 13.00 WIB. Oleh sebab itu, pasien harus menunggu sampai esok harinya untuk mengambil hasil radiograf dan hasil bacaan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui berapa lama waktu tunggu foto radiologi di RSUD Rajawali Citra Bantul dan hubungannya terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Hal tersebut bertujuan sebagai bahan evaluasi (proses kedatangan, pelayanan dan sumber daya) bagi pihak rumah sakit dan pekerja untuk meningkatkan kualitas mutu dari rumah sakit tersebut.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan penjelasan tersebut dapat ditarik rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana waktu tunggu foto *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul?
2. Bagaimanakah kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul?
3. Apakah terdapat hubungan antara kepuasan pasien pasien rawat jalan terhadap waktu tunggu foto *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul?

C. Tujuan

Dari beberapa rumusan masalah diatas dapat kita tarik beberapa kesimpulan yang akan kita dapatkan, yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana waktu tunggu foto *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul
3. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kepuasan pasien pasien rawat jalan terhadap waktu tunggu foto *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul

D. Batasan Masalah

Pada penelitian ini batasan masalahnya yaitu sebagai berikut:

1. Ruang lingkup dari penelitian ini hanya sebatas pada kepuasan pasien yang ditinjau dari waktu tunggu pemeriksaan foto *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra

2. Informasi yang ada pada penelitian ini diantaranya: waktu tunggu pemeriksaan foto *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul, kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul, faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul dan hubungan antara kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pemeriksaan *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat untuk semua pihak, manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat untuk pembaca terkait topik dari penelitian ini adalah sebagai sarana untuk menambah ilmu dan pengetahuan terkait manajemen radiologi.
2. Manfaat untuk Rumah Sakit terkait dari topik penelitian ini adalah sebagai sarana evaluasi pada bagian manajemen yang ada di Instalasi Radiologi Rumah Sakit, hal tersebut dimaksudkan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas untuk berkembang menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Rumah Sakit

Manajemen pada rumah sakit terdapat instalasi yang bertugas untuk membantu dokter dalam memberikan pelayanan pada pasien. Masing-masing dari instalasi tersebut terdiri dari beberapa bagian, yang tiap-tiap bagiannya memiliki tugas masing-masing. Ada tugas yang sederhana hingga tugas yang kompleks. Salah satu bagian yang terdapat di instalasi adalah bagian manajemen. Manajemen yang terdapat di Instalasi Rumah Sakit diantaranya adalah manajemen pelayanan medis (Instalasi Rawat Inap, Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Gawat Darurat), Pelayanan Penunjang Medis (Radiologi, Laboratorium, Farmasi, Gizi, dan lainnya) dan Pelayanan Penunjang Umum (Logistik, Pemeliharaan, dan lainnya).

1. Manajemen Radiologi

Instalasi Radiologi bertugas sebagai penunjang medik pelayanan pada pasien dengan memanfaatkan tenaga radiasi untuk membantu dokter dalam menegakkan diagnosa dengan cepat, tepat dan akurat. Maka dari itu, dibutuhkan sumber daya manusia yang cukup dan mumpuni dalam bidangnya. Jumlah dari sumber daya manusia ini tercantum pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1014/MENKES/SK/XI/2008 yang berbunyi, “Standar ketenaga kerjaan yang di butuhkan oleh Instalasi Radiologi ditentukan berdasarkan jenis sarana kesehatan, jumlah alat, kemampuan atau kompetensi dari tiap

individu, beban kerja dan jumlah alat yang tersedia. “Jumlah dari sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh instalasi radiologi tergantung dari jenis sarana pelayanan kesehatannya,” diantaranya adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Jumlah Tenaga Kerja Instalasi Radiologi Berdasarkan Tipe RSMenurut *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1014/MENKES/SK II/2008*

Jenis Tenaga	Persyaratan	Jumlah Pekerja				
		RS Tipe A	RS Tipe B	RS Tipe C	RS Tipe D	Puskesmas
Spesialis Radiologi	Memiliki SIP	6	2	1	1	1
Radiografer	D3 Teknik Radiologi Memiliki SIKR	2	2	2	2	2
Petugas Proteksi Radiasi (PPR) Medik	Tingkat I (RS tipe A dan B) Tingkat II (RS tipe C, D dan Puskesmas) Memiliki SIB	1	1	1	1	1
Fisikawan Medik	S 1	1	1	1	-	-
Tenaga Elektromedis	DIII ATEM	2	1	1	1	-
Tenaga Teknik Informasi	S 1	1	-	-	-	-
Perawat	D3 Keperawatan Memiliki SIP	4	2	1	-	-
Tenaga Admin dan kamar Gelap	SMU / Sederajat	5	3	2	1	1

Manajemen di Instalasi Radiologi dapat terdiri beberapa aspek yang harus diperhatikan diantaranya adalah manajemen proteksi radiasi, manajemen kualitas pelayanan terhadap pasien, manajemen waktu tunggu pemeriksaan dan masih banyak lagi. Maka dari itu diperlukannya evaluasi

mengenai pelayanan petugas terhadap pasien yang bertujuan untuk menjaga kualitas mutu dari instalasi radiologi. Berikut ini yang termasuk ke dalam manajemen radiologi diantaranya, sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan Radiologi

Kualitas dari pelayanan akan berpengaruh pada kepuasan pasien. Kualitas dari rumah sakit akan memberikan dorongan kepada pasien untuk memiliki ikatan hubungan yang kuat dengan rumah sakit. Ikatan tersebut yang akan membuat pasien dan pihak rumah sakit berada dalam situasi yang saling menguntungkan. Rumah sakit akan semakin meningkatkan kualitasnya untuk memenuhi harapan dari pasien. Dengan demikian, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga kepuasan pasien dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pasien terhadap rumah sakit yang memberikan kualitas memuaskan (Rahadi: 2010).

Kualitas dari rumah sakit ditentukan dari mutu yang diberikan, seperti yang tertulis pada Undang-undang Republik Indonesia pada tahun 2009 pada pasal 29 yang berbunyi, “Membuat, melaksanakan dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di Rumah sakit sebagai acuan dalam melayani pasien.” Maka dari itu, untuk menjaga kualitas dari pelayanan suatu instalasi diperlukan adanya evaluasi terhadap instalasi tersebut.

Menurut Manullang, kualitas pelayanan tenaga kesehatan memiliki beberapa aspek yang harus diperhatikan dengan saksama diantaranya yaitu:

- 1) Kehandalan (*reability*) merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang akan ditawarkan yang dilakukan secara cepat, tepat dan terpercaya. Contohnya adalah pelayanan dan perawatan secara cepat dan tepat serta jadwal kunjungan yang dilakukan secara tepat dan disiplin.
- 2) Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan dari tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Sebagai contoh yaitu memberikan solusi terhadap keluhan yang dirasakan oleh pasien.
- 3) Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kemampuan tenaga kesehatan sehingga akan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas, keramahan, perhatian dan kesponan serta keterampilan petugas dalam memberikan informasi secara tanggap.
- 4) Perhatian (*empathy*) merupakan rasa peduli yang ditunjukan oleh petugas yang secara khusus kepada pasien yang nantinya dirasakan oleh pasien sebagai wujud kepedulian dalam pemberian jasa.

5) Bukti langsung (*tangibles*) yang merupakan bukti fisik berupa fasilitas, penampilan dari petugas, peralatan dan personil dan media komunikasi.

Evaluasi sendiri dianggap sebagai penelitian kritis secara objektif atas dasar fakta bukan sebatas perkiraan yang telah disesuaikan dengan standar yang telah diatur. Ada beberapa hal-hal penting yang harus digaris bawah mengenai tahapan evaluasi, harus adanya penentuan kriteria penilaian. Kriteria tersebut dapat diukur dan dapat disimpulkan dengan mudah tanpa membingungkan.

Evaluasi mutu rumah sakit dinilai berdasarkan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi oleh rumah sakit. Standar pelayanan yang ada pada *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK II/2008* dimaksudkan sebagai panduan untuk pelaksanaan, pengendalian, serta pengawasan dan pertanggungjawaban penyelenggaraan standar pelayanan minimal rumah sakit.

Standar pelayanan minimal bertujuan untuk menyamakan persepsi tentang definisi operasional, indikator kinerja, ukuran atau satuan rujukan dan target nasional. Berdasarkan *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK II/2008*, Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dapat dilihat pada **Tabel 2.2** berikut ini.

Tabel 2.2 Standar Pelayanan Minimal Radiologi Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK II/2008

Indikator	Standar
Waktu tunggu hasil pelayanan foto <i>thorax</i>	≤ 3 jam
Pelaksanaan ekspertise	Dokter Sp.Rad
Kejadian kegagalan pelayanan rontgent	Kerusakan foto $\leq 2\%$
Kepuasan pasien	$\geq 80\%$

Berdasarkan pada tabel di atas, pelayanan foto *thorax* di Instalasi Radiologi yang diawali dari pasien mengantarkan lembar permintaan hingga hasil bacaan yang sudah diekspertise oleh dokter tidak boleh lebih dari 3 jam (Standarisasi Internasional ISO 9001:2008). Hal tersebut harus dipenuhi karena foto *thorax* merupakan pemeriksaan radiologi sederhana yang paling banyak dilakukan di rumah sakit.

b. Waktu Tunggu

Waktu tunggu hasil foto *thorax* adalah waktu yang dimulai sejak pasien difoto oleh petugas sampai hasil bacaan telah diekspertise oleh dokter spesialis radiologi. Dokter spesialis radiologi bertugas sebagai penanggungjawab hasil bacaan dan pemeriksaan radiologi di instalasi radiologi.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 mengenai standar pelayanan minimal rumah sakit menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan foto *thorax* dihitung berdasarkan akumulasi data waktu tunggu foto *thorax* pasien dalam kurun waktu satu bulan yang di dapatkan pada data rekam medis di bagian administrasi instalasi radiologi.

Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan oleh Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK II/2008 telah mengatur bagaimana mekanisme dari waktu tunggu pelayanan foto *thorax* yang dapat dilihat dari **Tabel 2.3** di bawah ini

Tabel 2.3 Waktu tunggu pelayanan *thorax* foto Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK II/2008

Judul	Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Thorax Foto
Dimensi Mutu	Efektifitas, Kesenambungan pelayanan, Efisiensi
Tujuan	Tergambarnya kecepatan pelayanan radiologi
Definisi Oprasional	Waktu tunggu hasil pelayanan <i>thorax</i> foto adalah tenggang waktu mulai pasien di foto sampai menerima hasil yang sudah diekspertise
Frekuensi Pengumpulan Data	1 bulan
Periode Analisis	3 bulan
Numerator	Jumlah kumulatif waktu tunggu hasil pelayanan <i>thorax</i> foto dalam satu bulan
Denominator	Jumlah pasien yang difoto dalam bulan tersebut
Sumber Data	Rekam Medis
Standar	< 3%
Penanggung Jawab	Kepala Instalasi Radiologi

Menurut Fetter pada Rr.Ratna Arietta (2012) faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien dibagi menjadi 3, yaitu *first waiting time* yang merupakan waktu yang dikeluarkan pasien sejak datang hingga jam perjanjian. Adapula *true waiting time* merupakan waktu yang dilewati pasien sejak jam perjanjian sampai pasien diperiksa oleh dokter. Adapun *total primary waiting time* yaitu waktu keseluruhan hingga pasien bertemu dengan dokter. Fetter berkata, “Ada tujuh faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pemeriksaan radiologi,” diantaranya yaitu:

- 1) Variasi *appointment* interval
- 2) Waktu pelayanan pasien yang sangat panjang
- 3) Kedatangan pasien
- 4) Pasien tidak datang sesuai perjanjian
- 5) Pasien yang tidak disiplin mengikuti jadwal datang
- 6) Jam kedatangan dokter
- 7) Terhentinya pelayanan untuk pasien karena dokter istirahat selama jam praktik

2. Kepuasan Pasien

Berdasarkan pendapat Munijaya dalam Pohan, “kepuasan pasien merupakan sebuah tanggapan penerimaan jasa terhadap sesuatu yang dianggap sesuai atau tidak sesuai dengan kinerja penawar jasa yang dirasakan secara nyata oleh pengguna jasa.” Peningkatan pelayanan mutu dititikberatkan pada kualitas yang langsung berpengaruh pada kepuasan dari pasien, hal tersebut dapat diukur. Hal itu bertujuan agar menjaga pelayanan mutu dan dapat mengetahui apakah jasa yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pasien.

Pelayanan yang sama untuk kasus yang sama bisa memiliki tingkat kepuasan pasien yang berbeda-beda. Hal ini dipengaruhi dari latar belakang pasien, karakteristik individu dan faktor lainnya. Faktor-faktor tersebut diantaranya merupakan, pangkat, tingkat ekonomi, kedudukan sosial, pendidikan, latar belakang sosial budaya, sifat umum kesukuan,

jenis kelamin, sikap mental dan kepribadian seseorang (Anderson, 2009: 165).

Menurut Utama, berikut merupakan karakteristik individu yang diduga menjadi pemicu dan indikator kualitas pelayanan kesehatan yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut:

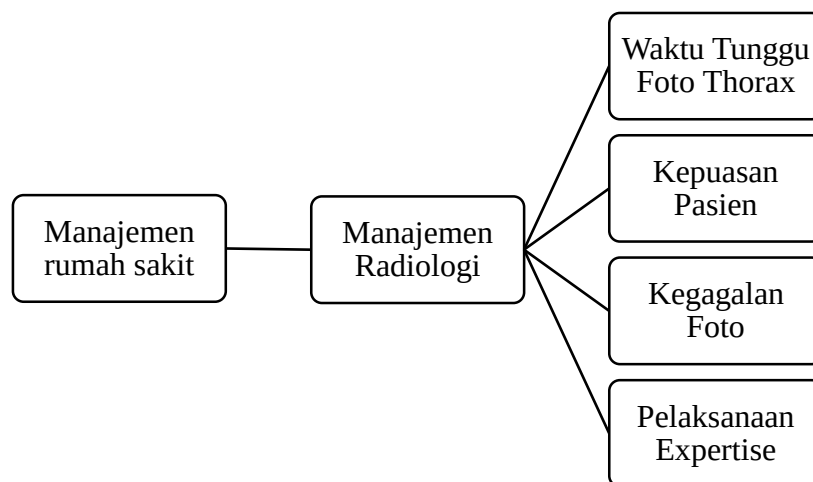
- a. Usia pasien.
- b. Jenis kelamin
- c. Lama perawatan
- d. Sumber biaya
- e. Diagnosa penyakit
- f. Pekerjaan
- g. Pendapatan
- h. Pendidikan
- i. Suku bangsa
- j. Tempat tinggal
- k. Kelas perawatan
- l. Status perkawinan
- m. Agama
- n. Preferensi

Berdasarkan standar pelayanan mutu yang telah ditetapkan oleh *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK II/2008* menyatakan bahwa mengukur kepuasan pasien dapat dilihat pada **Tabel 2.4** berikut ini.

Tabel 2.4 Kepuasan pasien Berdasarkan *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK II/2008*

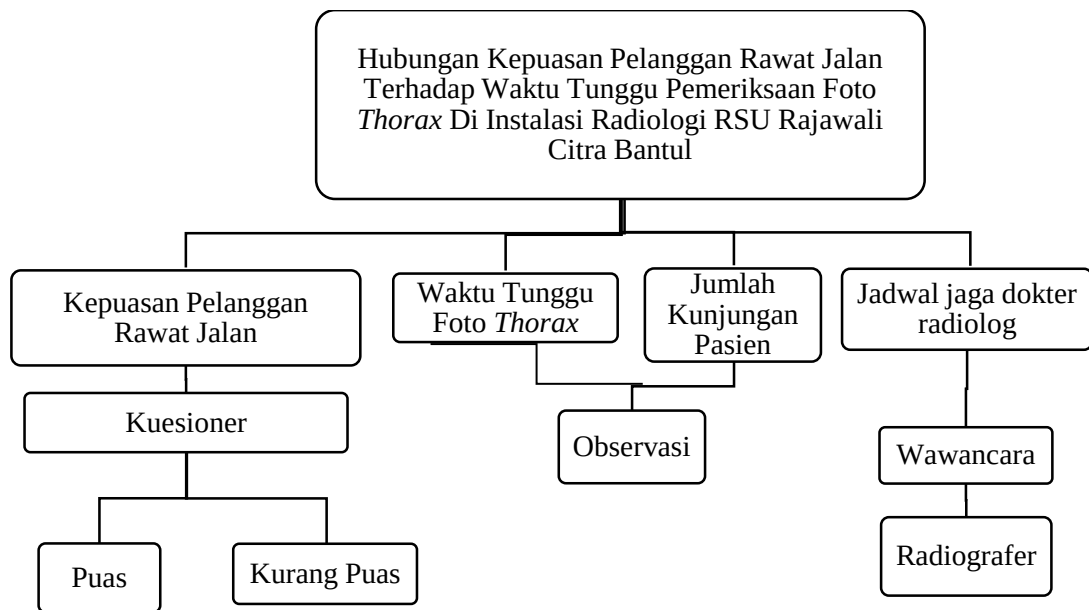
Judul	Kepuasan Pelanggan
Dimensi Mutu	Kenyamanan
Tujuan	Tergambarnya persepsi pelanggan terhadap pelayanan radiologi
Definisi Oprasional	Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan radiologi
Frekuensi Pengumpulan Data	1 bulan
Periode Analisis	3 bulan
Numerator	Jumlah pasien yang disurvei yang menyatakan puas
Denominator	Jumlah total pasien yang disurvei (n minimal 50)
Sumber Data	Survei
Standar	<80 %
Penanggung Jawab	Ketua komite mutu/tim mutu

B. Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori

C. Kerangka Konsep



Gambar 2.2 Kerangka Konsep

D. Hipotesis

H0: Tidak adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan waktu tunggu pemeriksaan *thorax* di Rumah Sakit Rajawali Citra

H1: Adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan waktu tunggu pemeriksaan *thorax* di Rumah Sakit Rajawali Citra.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan survey dan observasi. Pendekatan secara survey dirasa lebih cocok digunakan untuk penelitian ini, hal itu disebabkan perlu adanya penilaian dari para responden. Penelitian secara survey digunakan pada populasi jumlah besar maupun kecil karena data yang diambil adalah data dari populasi tersebut, sehingga akan ditemukan relasi dan hubungan antar variabel dalam penelitian ini. Observasi juga diperlukan agar mengetahui bagaimana keadaan dan kondisi yang ada di lapangan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul yang berada di Jl. Pleret, Banjardadap, Potorono, Kecamatan Banguntapan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei dan Juni pada tahun 2021. Pada bulan Mei dilakukan pengambilan data berupa waktu tunggu pasien yang menjalani foto *thorax*, sedangkan pada bulan Mei di minggu terakhir hingga bulan Juni, dilakukan penyebaran kuesioner pada pasien rawat jalan.

C. Populasi dan Subjek Penelitian

1. Populasi

Pasien yang melakukan pemeriksaan radiologi pada bulan Mei hingga Juni tahun 2021 di RSUD Rajawali Citra Bantul. Pada penelitian ini yang memenuhi syarat sebagai kriteria eksklusi adalah pasien rawat inap, pasien *emergency* dan pegawai Rumah Sakit yang menjalani *medical check up*.

2. Besar Sampel

Bagian dari populasi yang memenuhi kriteria untuk menjadi sampel adalah pasien rawat jalan yang menjalani pemeriksaan *thorax*, hal tersebut dikarenakan pasien rawat jalan pada usia dewasa menjadi kriteria inklusi dalam penelitian ini. Pengambilan sampel dilakukan pada bulan Mei tahun 2021 dengan mengambil sebanyak 30 pasien sebagai jumlah responden dari sampel penelitian. Hal tersebut dikarenakan menurut Munning dan Munro:2006 dalam buku Validitas Dan Reabilitas Penelitian tahun 2010 disebutkan bahwa jumlah minimal responden untuk suatu penelitian korelasi idealnya sebanyak 30 responden.

D. Identifikasi Variabel Penelitian

Penelitian ini terdapat variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas merupakan variabel yang nilainya akan mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas dari penelitian ini yaitu waktu tunggu pasien foto *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul. Sedangkan, variabel terikat merupakan variabel yang nilainya dapat dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel

terikat dari penelitian ini adalah kepuasan pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan *thorax*.

E. Definisi Operasional

Menurut Nursalam, 2011 definisi operasional berarti pemberian arti pada masing-masing variabel yang bertujuan untuk kepentingan akurasi, komunikasi dan replikasi. Hal tersebut harus dilakukan dengan tujuan untuk menyelaraskan pemahaman kepada pembaca terhadap tiap-tiap variabel pada suatu penelitian. Definisi operasional pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Waktu Tunggu Pemeriksaan Foto

Waktu yang dibutuhkan pasien untuk melakukan pemeriksaan *thorax* yang dimulai dari pasien datang ke Instalasi Radiologi menyerahkan lembar permintaan pada bagian administrasi radiologi hingga hasil bacaan telah diekspertise oleh dokter radiolog. Parameter waktu tunggu pemeriksaan *thorax* merujuk pada aturan *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK II/2008* bahwa untuk pelayanan pemeriksaan foto *thorax* tidak boleh melebihi 3 jam dimulai dari diperiksa oleh petugas hingga hasil foto diekspertise oleh dokter. Metode pengukuran yang digunakan adalah observasi langsung di lapangan.

2. Kepuasan Pasien

Menurut Munijaya:2010, kepuasan merupakan tanggapan seseorang terhadap kesesuaian tingkat ekspektasi pasien sebelum mereka menerima jasa dan sesudah menerima jasa. Parameternya merujuk pada aturan

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK II/2008 bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan dari Instalasi Radiologi di suatu rumah sakit tidak boleh kurang dari 80%. Alat ukur yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pasien dengan cara penyebaran kuesioner.

3. Pemeriksaan *Thorax*

Pemeriksaan foto *thorax* merupakan pemeriksaan pada paru-paru yang dianggap sebagai parameter dari suatu Instalasi Radiologi di suatu Rumah Sakit.

4. Pasien Rawat Jalan

Pasien rawat jalan menurut KBBI adalah pasien yang tidak diopname.

F. Instrumen Operasional dan Cara Pengumpulan data

1. Kuesioner

Instrumen operasional pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang akan dibuat dan telah diverifikasi keakuratannya. Kuesioner sendiri merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti kepada responden dengan cara memberikan pertanyaan untuk membantu peneliti untuk melakukan penelitian. Kuesioner ini akan diisi oleh pasien agar dapat mengetahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul. Kuesioner yang digunakan dapat dilihat pada **Lampiran 3**.

Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini dalam bentuk kuesioner tertutup dengan berpedoman pada skala *likert*. Skala *likert* digunakan

untuk mengukur sebuah fenomena yang terjadi secara sosial berdasarkan sikap dan pendapat responden (Sugiono, 2013). Pada Skala *likert* terdapat lima kemungkinan didasari tanda ceklis yang akan dipilih responden.

Tabel 3.1. Skor Skala *Likert*

Pernyataan Positif		Pernyataan Negatif	
Alternatif Pilihan	Skor	Alternatif Pilihan	Skor
Sangat setuju	1	Sangat tidak setuju	1
Setuju	2	Tidak setuju	2
Netral	3	Netral	3
Tidak setuju	4	Setuju	4
Sangat tidak setuju	5	Sangat setuju	5

2. Wawancara

Lembar wawancara yang berfungsi sebagai penambah keakuratan data penelitian. Narasumber dari wawancara tersebut adalah radiografer di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul. Tujuan dari wawancara ini untuk mengetahui bagaimana alur pembacaan film radiograf di RSUD Rajawali Citra Bantul dan jadwal jaga dokter radiolog sehingga mampu memberikan gambaran kepada pembaca. Wawancara yang diberikan berupa:

- a. Kapan jadwal jaga dokter spesialis radiologi di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul?
- b. Bagaimana proses pembacaan radiograf di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul saat dokter spesialis sedang berjaga?
- c. Bagaimana proses pembacaan radiograf di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul saat dokter spesialis radiologi sedang tidak ada jadwal jaga?

- d. Bagaimana jika ada pasien yang membutuhkan bacaan radiograf secara cepat sedangkan dokter radiolog sedang tidak berjaga atau sedang libur?
- e. Bagaimana cara petugas untuk mengatasi masalah waktu tunggu *thorax* yang belum terpenuhi di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul ?
- f. Mengapa Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul belum menerapkan teleradiologi?

3. Observasi

Pada penelitian ini observasi perlu dilakukan untuk melihat seberapa lama waktu tunggu yang diperlukan pasien rawat jalan untuk melakukan pemeriksaan radiologi di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul. Waktu tunggu tersebut nantinya akan dikalkulasikan jumlah rata-ratanya dari jumlah responden penelitian untuk mendapatkan berapa lama waktu yang diperlukan.

Tabel 3.2. Tabel Perhitungan Waktu Tunggu Pasien

No	Pasien	Tanggal Pemeriksaan	Waktu Kedatangan	Waktu Hasil Bacaan Keluar
1.	Pasien 1			
2.	Pasien 2			
3.	Pasien 3			
4.	Pasien 4			
5.	Pasien 5			
dst.	Pasien ...			

Selain itu, pada tahap observasi, dikumpulkan pula data dari jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan *thorax* pada bulan Maret hingga Mei tahun 2021. Nantinya data tersebut akan disajikan dalam bentuk diagram batang yang disajikan secara perminggu.

G. Jalannya Penelitian

1. Tahap awal

a. Pembuatan kuesioner

Kuesioner ini disusun berdasarkan indikator yang menjadi penunjang dari kepuasan pasien yang memenuhi aspek kualitas tenaga kesehatan. Indikator yang digunakan diantaranya, yaitu:

1) Indikator Kinerja Petugas

Tabel 3.3. Indikator Kinerja Petugas

Pernyataan	Aspek Kualitas Tenaga Kesehatan
Pelayanan yang diberikan oleh petugas dilakukan secara cepat dan tepat	<i>Reability</i>
Petugas bersikap ramah dan santun kepada Anda saat memberikan pelayanan	<i>Emphaty</i>
Informasi seputar pemeriksaan ronsen / radiologi yang diberikan oleh petugas mudah untuk dipahami	<i>Responsiveness</i>
Petugas berpenampilan bersih dan wangi	<i>Emphaty</i>

2) Indikator Sarana dan Prasarana di Ruang Tunggu

Tabel 3.4. Indikator Sarana dan Prasarana di Ruang Tunggu

Pernyataan	Aspek Kualitas Tenaga Kesehatan
Kursi yang tersedia di ruang tunggu cukup untuk Anda dan keluarga	<i>Tangibles</i>
Ruang tunggu pasien terjaga kebersihannya	<i>Tangibles</i>
Ruang tunggu pasien aman dan nyaman untuk Anda dan keluarga	<i>Tangibles</i>

3) Indikator Akses Ruangan

Tabel 3.5. Indikator Akses Ruangan

Pernyataan	Aspek Kualitas Tenaga Kesehatan
Lokasi ruangan radiologi / ronsen mudah untuk ditemukan	<i>Tangibles</i>
Lokasi ruang radiologi dengan bagian poli atau pendaftaran sangat dekat	<i>Tangibles</i>

4) Indikator Alur Pemeriksaan

Tabel 3.6. Indikator Alur Pemeriksaan

Pernyataan	Aspek Kualitas Tenaga Kesehatan
Alur pelayanan untuk melakukan pemeriksaan radiologi / ronsen jelas	<i>Tangibles</i>
Persyaratan untuk melakukan pemeriksaan radiologi / ronsen jelas dan mudah untuk dipahami	<i>Responsiveness</i>
Pemeriksaan radiologi dilaksanakan teratur sesuai dengan jadwal	<i>Reability</i>

5) Indikator Waktu Tunggu

Tabel 3.7. Indikator Waktu Tunggu

Pernyataan	Aspek Kualitas Tenaga Kesehatan
Proses pemanggilan setelah Anda memberikan lembar permintaan kurang dari 10 menit	<i>Reability</i>
Proses pemeriksaan radiologi / ronsen yang dilakukan $\pm$ 15 menit	<i>Reability</i>
Proses pengambilan hasil radiologi / ronsen beserta bacaan dokter sangat lama Durasi ...	<i>Reability</i>

b. Pembuatan lembar wawancara

Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses pembacaan film radiografi ketika dokter radiolog sedang tidak melakukan praktek di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul. Wawancara dilakukan dengan Kepala Instalasi Radiologi dengan memberikan beberapa pertanyaan.

c. Melakukan Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan metode *expert judgement* yang langsung dilakukan oleh dosen penguji dan dosen pembimbing. Kuesioner ini tidak melakukan uji validitas dan realibilitas karena kuesioner ini mengadopsi dari penelitian sebelumnya.

2. Tahap pelaksanaan penelitian

Pada saat pelaksanaan penelitian ada beberapa tahapan yang harus dilakukan diantaranya:

- a. Pengumpulan data secara observasi juga dilakukan untuk mendapatkan waktu tunggu foto *thorax* secara akurat, melihat data kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Maret sampai Mei tahun 2021 dan melakukan wawancara dengan radiografer sebagai data tambahan penelitian ini.
- b. Melakukan pengumpulan data penelitian yang dilakukan pada bulan Mei dan Juni tahun 2021. Pengumpulan data ini berupa penyebaran kuesioner pada pasien rawat jalan pada usia produktif yang menjalani pemeriksaan foto pada pasien rawat jalan di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul. Jumlah responden yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 30 pasien. Penyebaran kuesioner dilakukan oleh peneliti. Sebelum kuesioner diberikan kepada responden, peneliti memberikan pengarahan bagaimana cara untuk mengisi kuesioner tersebut dan memberikan edukasi bahwa penelitian ini perlu dilakukan karena akan membawa manfaat untuk responden sendiri. Setelah itu peneliti akan meminta responden mengisi kuesioner secara jujur sesuai dengan keadaan yang terjadi di lapangan.
- c. Setelah data terkumpul proses selanjutnya adalah pengolahan data.

3. Tahap akhir

Menyusun hasil penelitian meliputi interpretasi data dan penambahan hasil penelitian serta pembahasan berdasarkan teori-teori yang mendukung

H. Cara Analisis Data

1. Jumlah Kunjungan Pasien *Thorax* Rawat Jalan

Pada penelitian ini akan menyajikan data kunjungan pasien rawat jalan yang menjalani foto *thorax* pada bulan Maret hingga Mei tahun 2021 yang akan disajikan dalam bentuk diagram batang. Hal tersebut bertujuan untuk melihat pergerakan naik dan turunnya jumlah kunjungan pasien.

2. Skala *Likert*

Pada penelitian ini menggunakan skala *likert* didasari kepuasan terhadap pelayanan dari suatu Instalasi Radiologi di RSUD Rajawali Citra Bantul. Skala dalam kuesioner dibuat untuk memudahkan peneliti dalam melakukan pengukuran pada responden. Setelah mendapatkan hasil penelitian maka dilakukan pengolahan data melalui *microsoft excel* dengan mencari nilai persentase kepuasan dari tiap-tiap pertanyaan.

Hal pertama yang harus dilakukan adalah dengan mencari total skor dari tiap-tiap pertanyaan dan tiap pasien dengan cara sebagai berikut:

a. Mencari jumlah skor pada pasien (s)

$$\text{skor pasien } (s) = \text{pertanyaan 1} + \dots + \text{pertanyaan } n \quad \text{Eq. 3.1}$$

b. Mencari jumlah skor pada butir pertanyaan (s')

$$\text{skor pertanyaan } (s') = \text{pasien 1} + \dots + \text{pasien } n \quad \text{Eq. 3.2}$$

Setelah mencari skor dari tiap-tiap pertanyaan dan pasien dilanjutkan mencari persentase pada tiap-tiap pertanyaan dan tiap-tiap pasien yang menggunakan rumus sebagai berikut:

- a. Persentase pada tiap pasien

$$\text{persentase pasien} = \frac{\text{skor total pasien}}{\text{skor maksimal}} \times 100\% \quad \text{Eq. 3.3}$$

- b. Persentase pada tiap butir pertanyaan

$$\text{persentase soal} = \frac{\text{skor total soal}}{\text{skor maksimal}} \times 100\% \quad \text{Eq. 3.4}$$

Selanjutnya dilakukan pencarian rata-rata untuk mengetahui hasil persentase dari tiap indikator pertanyaan dan rata-rata dari persentase kepuasan pasien dengan cara sebagai berikut:

- a. Rata-rata persentase kepuasan pasien

$$\bar{x} = \frac{\sum \text{persentase pasien}}{\sum \text{jumlah pasien}} \quad \text{Eq. 3.5}$$

- b. Rata-rata persentase indikator pertanyaan

$$\bar{x} = \frac{\sum \text{persentase indikator kuesioner}}{\sum \text{jumlah soal perindikator}} \quad \text{Eq. 3.6}$$

3. Rata-rata waktu tunggu

Rata-rata waktu tunggu didapatkan dari observasi dan pertanyaan di lembar kuesioner yang diisikan sesuai dengan waktu tunggu pasien tersebut. Waktu tunggu tersebut akan dimasukkan pada tabel frekuensi untuk perhitungan rata-rata waktu tersebut menggunakan formula rata-rata sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum \text{waktu tunggu pasien}}{\sum \text{jumlah pasien}} \quad \text{Eq. 3.7}$$

4. Uji Korelasi *Spearman*

Penelitian ini menggunakan uji korelasi *spearman* yang bertujuan untuk mencari kekuatan hubungan diantara kedua variabel. Uji ini ditemukan oleh *Carl Spearman* tahun 1904. Pengujian korelasi *spearman* ini akan mendeskripsikan hubungan antar variabel secara substansi mendukung hubungan tersebut lalu diukur secara statistik besarannya melalui koefisien.

Uji korelasi *spearman* digunakan pada data yang bersifat ordinal atau data interval yang berdistribusi tidak normal. Variabel yang akan diuji berupa variabel x dan variabel y . Variabel x adalah variabel bebas yang biasa disebut pula dengan variabel input, sedangkan variabel y adalah variabel terikat yang biasanya disebut dengan variabel output. Masing-masing dari variabel tersebut harus dibuat ranking dari skor yang diperoleh. Sistem perankingan itu boleh dimulai dari yang terbesar ke yang terkecil ataupun sebaliknya.

Adapun syarat yang harus dipenuhi jika terdapat skor yang sama maka pemberian ranking harus sama dengan melakukan pencarian rata-rata ranking dari skor tersebut. Formula uji *spearman* dinyatakan dalam bentuk sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n(n^2-1)} \quad \text{Eq. 3.8}$$

Nilai r_s berarti koefisien korelasi dari uji rank *spearman*, sedangkan nilai R_{xi} dan R_{yi} adalah nilai dari skor ranking yang diperoleh dari variabel x dan variabel y . Nilai d_i merupakan nilai dari selisih ranking

variabel x dan variabel y . Sementara untuk nilai n adalah jumlah data yang digunakan atau total dari responden. Nilai dari r_s akan bernilai $-1 \leq r_s \leq 1$ sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Jika nilai $r_s \rightarrow \pm 1$, maka adanya hubungan yang erat antara variabel x dan variabel y . Namun jika bernilai minus (-) maka kedua variabel hubungannya bertolak belakang tetapi jika bernilai positif (+) maka adanya hubungan diantara kedua variabel yang bersifat searah.
- Jika nilai $r_s \rightarrow 0$, maka tidak adanya hubungan diantara variabel x dan variabel y .

Tabel 3.8. Tabel hasil antara dua variabel uji *spearman*

Nilai Koefisien	Keterangan Hubungan
$\pm 0,10 < r_s < \pm 0,30$	Hubungan antara variabel sangat lemah
$\pm 0,30 < r_s < \pm 0,50$	Hubungan variabel yang diteliti sedang
$\pm 0,50 < r_s < \pm 0,70$	Hubungan yang diteliti dikategorikan moderat
$\pm 0,70 < r_s < \pm 0,90$	Hubungan yang diteliti dikategorikan erat

Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat dengan cara melakukan perhitungan berikut:

$$KD = (r_s)^2 \times 100\% \quad \text{Eq. 3.9}$$

Nilai dari KD menunjukkan nilai persentase dari pengaruh kedua variabel yang digunakan. Sedangkan untuk nilai dari r_s merupakan nilai dari koefisien korelasi *spearman*.

Pengujian hipotesis yang digunakan pada penelitian dengan dilakukannya mencari nilai t dan membandingkan dengan t tabel yang sudah disiapkan, tabel t ada di **Lampiran 9**. Uji t yang dilakukan dengan cara:

$$\left| t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \right| \quad \text{Eq. 3.10}$$

Pada pengujian hipotesis ini memerlukan nilai r yang berarti nilai koefisien dari korelasi *spearman* dan nilai n yang berarti jumlah responden yang digunakan pada penelitian ini. Jika nilai t telah ditemukan, maka dilakukan perbandingan $|t_{hitung}|$ dengan t tabelnya masing. Pada nilai t tabel dicari dengan nilai $n - 2$ dan nilai signifikansi. Nilai signifikansi yang digunakan adalah sebesar 5%. Setelah itu masuklah kemungkinan yang akan menjadi kesimpulan, sebagai berikut:

- a. Jika nilai $|t_{hitung}| > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, sehingga koefisien dari variabel tersebut memiliki hubungan.
- b. Jika nilai $|t_{hitung}| < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, sehingga tidak adanya hubungan diantara kedua variabel yang diuji.

I. Etika Penelitian

Etika penelitian berfungsi agar responden terhindar dari kerugian karena mengikuti survey dari suatu penelitian. Etika penelitian pada dasarnya terdiri dari dua aspek, yang pertama etika penelitian dalam mengumpulkan data dan etika penelitian dalam mempublikasikan hasil penelitian. Penelitian ini akan menggunakan etika penelitian sebagai berikut:

1. Perizinan penelitian

Perizinan penelitian akan diajukan pada bagian diklat dari RSU Rajawali Citra Bantul, dengan memberikan surat permohonan izin untuk melakukan penelitian di RSU ini dan melengkapi berkas-berkas perizinan lainnya yang diminta oleh pihak Rumah Sakit.

2. *Informed Consent*

Informed Consent ini berfungsi sebagai lembar persetujuan responden yang akan terlibat dalam penelitian. *Informed Consent* ini akan diberikan kepada responden sebelum melakukan pengisian kuesioner sebagai bukti kesetujuan dalam membantu untuk memberikan data-data yang dibutuhkan untuk penelitian. Jika responden bersedia, maka mereka harus menandatangani lembar persetujuan. Jika responden tidak bersedia maka wajib menghormati pilihan dari responden.

3. Anonim

Kode etik yang benar ketika melakukan penelitian dengan tidak memasukan nama responden pada alat ukur pada penelitian dan hanya memberikan kode pada lembar pengumpulan data.

4. Rahasia

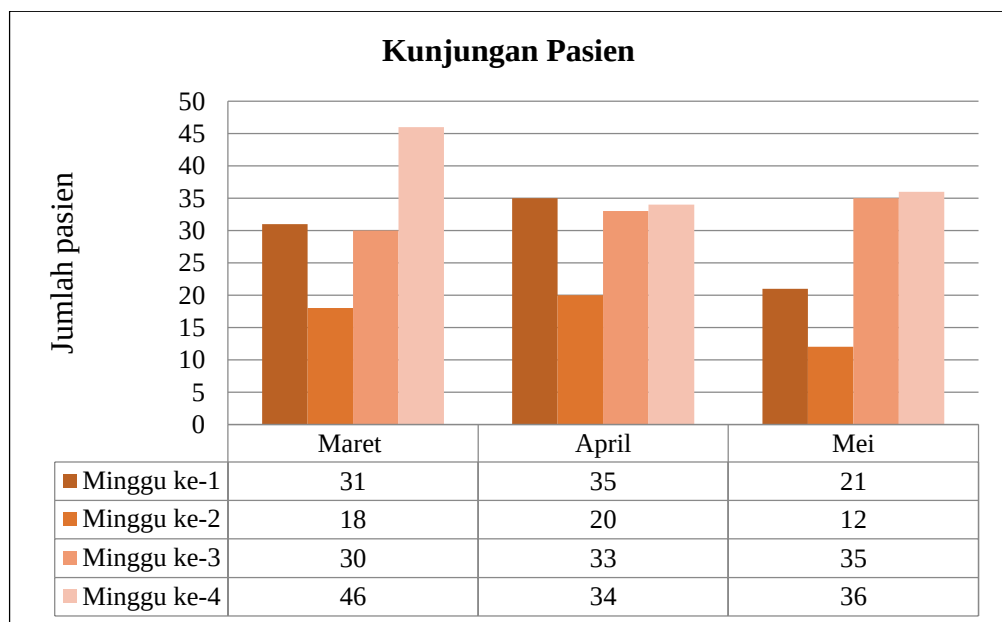
Pada poin ini wajib untuk menjaga data diri responden dengan memberikan jaminan penuh bahwa tidak adanya informasi pribadi dari responden yang bocor ke kalangan publik.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul

Jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang menjalani pemeriksaan foto *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul pada bulan Maret hingga bulan Mei tahun 2021 mengalami penurunan yang cukup terlihat dengan jelas. Data tersebut didapatkan dari buku register pasien di bagian administrasi Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul. Berikut data jumlah pasien pada bulan Maret hingga Mei tahun 2021 yang disajikan pada gambar di bawah ini.



Gambar 4.1. Grafik Kunjungan Pasien Bulan Maret sampai Mei 2021

Berdasarkan **Gambar 4.1** di atas dapat kita lihat pergerakan dari kunjungan pasien pada bulan Maret hingga bulan Mei. Pada bulan Maret 2021

adalah jumlah kunjungan pasien terbanyak dalam tiga bulan terakhir yaitu sebanyak 125 pasien, sedangkan pada bulan April terjadi penurunan pasien dari bulan sebelumnya, namun bukan menjadi masalah yang besar karena jumlah pasien turun hingga 122 pasien saja. Tetapi, pada bulan Mei terjadi penurunan dari bulan sebelumnya kembali, jumlah pasien pada bulan Mei hanya 104 pasien. Penurunan yang cukup signifikan itu disebabkan adanya cuti bersama pada bulan Mei di minggu kedua karena bertepatan dengan peringatan Hari Raya Idul Fitri 1442 Hijriah dan Kenaikan Isa Al Masih Tahun 2021.

B. Waktu Tunggu Thorax di RSUD Rajawali Citra Bantul

Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul masih belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit yang telah diatur dalam *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008*. Rata-rata waktu tunggu foto *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul lebih dari 3 jam. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan jadwal jaga dokter radiolog hanya pada hari Senin, Rabu, Jumat dan Sabtu untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada **Tabel 4.1** jadwal jaga dokter radiolog di bawah ini.

Tabel 4.1. Jadwal jaga dokter radiolog di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul

Hari	Jam Praktek	Keterangan
Senin	08.00 WIB s/d selesai	Di Instalasi Radiologi
Selasa	14.00 WIB	Kirim Film
Rabu	14.30 WIB s/d selesai	Di Instalasi Radiologi
Kamis	14.00 WIB	Kirim Film
Jumat	15.00 WIB s/d selesai	Di Instalasi Radiologi
Sabtu	14.00 WIB s/d selesai	Di Instalasi Radiologi

Berdasarkan **Tabel 4.1** mengenai jadwal jaga dokter radiolog pada hari Selasa dan Kamis untuk proses pembacaan radiograf dilakukan dengan cara *print out* film radiograf, lalu dikirimkan oleh kurir rumah sakit ke RSUD Kota atau ke kediaman dokter radiolog. Biasanya pengiriman dilakukan pada hari Selasa, Kamis atau ketika ada pasien CITO yang membutuhkan diagnosa sesegera mungkin dari dokter spesialis radiolog. Hal tersebut dikarenakan pasien CITO merupakan pasien yang kondisinya cedera atau sakit parah dan harus segera ditangani secepatnya. Jika penanganan ditunda maka bisa membahayakan keselamatan jiwa.

Berdasarkan hasil observasi selama satu bulan pada bulan Mei tahun 2021 didapatkan data waktu tunggu pasien yang menjalani foto *thorax*, perhitungan waktu tunggu tersebut dimulai sejak kedatangan pasien hingga hasil radiograf diekspertise oleh dokter radiolog.

$$\bar{x} = \frac{\sum \text{waktu tunggu pasien}}{\sum \text{jumlah pasien}}$$

$$\bar{x} = \frac{3251:40:00}{134}$$

$$\bar{x} = 24:15:58$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, rata-rata waktu tunggu foto *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul adalah 24 jam 15 menit 58 detik. Data waktu tunggu foto *thorax* pasien secara lengkap dapat dilihat pada **Lampiran 6**. Total keseluruhan pasien yang menjalani foto *thorax* pada bulan Mei tahun 2021 sebanyak 134 pasien dengan rata-rata waktu tunggu selama 24 jam 15 menit 58 detik, hasil perhitungan tersebut berdasarkan perhitungan

menggunakan *Microsoft Excel*. Waktu tunggu tercepat selama 5 menit sementara waktu tunggu terlama pasien selama 163 jam 32 menit.

Munro berkata bahwa, “waktu tunggu pelayanan di rumah sakit adalah salah satu hal yang perlu menjadi perhatian paling utama dan perlu adanya perbaikan agar pasien dan keluarga merasa puas karena tidak terlalu lama dalam menunggu pelayanan.” Hal tersebut dikarenakan apabila pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, besar kemungkinan mereka akan kembali lagi untuk memanfaatkan pelayanan yang telah diberikan.

Waktu tunggu yang bisa sampai 163 jam tersebut disebabkan karena adanya kegiatan cuti bersama selama satu minggu dimulai sejak tanggal 11 Mei hingga 16 Mei tahun 2021. Cuti tersebut bertepatan dengan peringatan Hari Raya Idul Fitri 1442 Hijriah dan Kenaikan Isa Al Masih Tahun 2021. Selama masa cuti pihak Instalasi tidak mengirimkan bacaan ke dokter radiolog sehingga terjadi keterlambatan pembacaan foto yang sangat lama karena, terjadinya penumpukan bacaan selama satu minggu dan menyebabkan waktu tunggu foto selama 6 hari lamanya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Ruang Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul, keterlambatan pembacaan dikarenakan kurangnya tenaga dokter radiolog untuk memaksimalkan pembacaan foto, agar waktu tunggu pasien bisa lebih singkat. Penanggulangan yang dapat dilakukan untuk mempercepat waktu tunggu foto adalah menggunakan teleradiologi. Tetapi, untuk penggunaan teleradiologi di RSUD Rajawali Citra Bantul belum bisa dilakukan karena belum tersedianya alat-alat yang menunjang penggunaan

teleradiologi, sehingga jalan keluar yang dapat dilakukan hanya dengan mengirimkan sesegera mungkin film radiograf ke dokter radiolog agar pasien segera mendapatkan tindakan selanjutnya.

C. Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi RSU Rajawali Citra Bantul

Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan, hal tersebut dikarenakan penilaian dari pasien menggambarkan bagaimana mutu yang dari suatu rumah sakit. Berdasarkan *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008* tentang standar pelayanan minimal rumah sakit dijelaskan bahwa kepuasan pasien atau pasien Instalasi Radiologi harus memenuhi 80% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Berdasarkan hasil survey yang diberikan pada pasien rawat jalan yang menjalani pemeriksaan *thorax* pada bulan Mei dan Juni tahun 2021, pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil survey yang nilai kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSU Rajawali Citra Bantul mencapai 84,57%. Data tersebut didapatkan dari hasil kuesioner kepuasan pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan foto *thorax*.

Kuesioner yang diisi oleh pasien memiliki lima Indikator yang tiap-tiap pertanyaannya mewakili pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pasien. Tiap-tiap indikator dari pertanyaan memiliki hasil persentase yang berbeda-beda. Berikut merupakan persentase yang diperoleh dari tiap-tiap indikator dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 4.2. Persentase Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Kuesioner

Indikator	Persentase
Kinerja petugas	90.3%
Sarana Prasarana di Ruang Tunggu	85.3%
Akses ruangan	89,3%
Alur pemeriksaan	87.1%
Waktu tunggu pemeriksaan	70.4%

Berdasarkan tabel di atas dapat kita lihat bahwa kepuasan pasien di RSU Rajawali Citra Bantul sudah memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit yang tercantum pada *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia* Nomor 129/MENKES/SK/II/2008. Indikator kinerja petugas memiliki nilai presentasi yang paling tinggi, hal tersebut menunjukkan bahwa pasien menilai bahwa petugas memberikan pelayanan yang sangat maksimal. Pada indikator kinerja petugas hal-hal yang menjadi sorotan adalah pelayanan yang diberikan petugas, sikap petugas yang ramah dan sopan, penampilan petugas dan edukasi yang diberikan mudah dipahami oleh pasien hal itu dapat dilihat di jawaban yang pasien melalui kuesioner pada **Lampiran 7**, mereka memberikan poin yang tinggi pada tiap-tiap pernyataan yang diberikan.

Indikator sarana dan prasarana di ruang tunggu radiologi memperoleh persentase terendah. Hal tersebut dinilai oleh pasien berdasarkan ketersediaannya kursi di ruang tunggu, kebersihan ruang tunggu dan kenyamanan ruang tunggu. Pada poin pertanyaan ketersediaannya kursi di ruang tunggu mendapatkan poin paling rendah yaitu sebanyak 125 poin dengan poin maksimal sebanyak 150 poin. Keadaan yang terjadi di lapangan kerap kali pasien rawat jalan tidak mendapatkan tempat duduk

disaat jadwal USG dengan pasien dalam jumlah yang cukup banyak. Hal tersebut menyebabkan pasien yang tidak mendapatkan kursi untuk duduk di ruang tunggu memilih menunggu di teras masjid yang berada di depan Instalasi Radiologi. Tetapi pasien menilai bahwa ruang tunggu Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul terjaga kebersihannya sehingga memberikan kenyamanan pada pasien.

Akses ruangan Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul dinilai pasien mudah ditemukan dan dekat dengan bagian poli serta pendaftaran, hal tersebut dapat kita lihat bahwa pasien memberikan poin yang tinggi sehingga persentase yang didapatkan oleh indikator ini sebesar 89,3%. Hal tersebut juga terjadi pada indikator alur pemeriksaan yang dinilai pasien bahwa Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul mampu melaksanakan pemeriksaan sesuai dengan jadwal dan dilakukan dengan teratur, selain itu pasien juga menilai bahwa persyaratan untuk melakukan pemeriksaan di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul dapat dipenuhi dengan mudah.

Tetapi indikator waktu tunggu pasien memiliki persentase rendah yaitu sebesar 70,4%. Indikator dari waktu tunggu pemeriksaan di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul memerlukan perhatian lebih oleh pihak petugas karena terdapat persentase yang sangat rendah, berikut data persentase yang diperoleh dari hasil perhitungan untuk indikator waktu tunggu.

Tabel 4.3. Persentase Indikator Waktu Tunggu Pemeriksaan

Pertanyaan dari Indikator	Persentase
Proses pemanggilan pasien	84%
Proses pemeriksaan pasien	86,67%
Proses pemberian ekspertise	40.67%

Berdasarkan hasil persentase di atas dapat kita ketahui bahwa pasien merasa kurang puas terhadap proses pembacaan radiograf yang dilakukan di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul. Hal itu disebabkan karena proses pemberian ekspertise yang panjang. Waktu tunggu yang dikeluarkan oleh pasien sangat lama sehingga pasien cenderung merasa tidak puas, hal tersebut dapat dibuktikan dari rata-rata waktu tunggu pemeriksaan foto *thorax* pada bulan Mei tahun 2021 rata-ratanya mencapai 24 jam 15 menit 58 detik. Keterlambatan proses pembacaan dikarenakan jadwal praktik dokter radiolog hanya hari-hari tertentu saja berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul. Menurut Fetter pada R.ratna Arietta, 2012 ada faktor yang mempengaruhi waktu tunggu terhadap kepuasan pasien yaitu waktu pelayanan yang panjang dan pola kedatangan dokter.

D. Uji Korelasi *Spearman*

Pada penelitian ini digunakan uji korelasi *spearman* untuk menguji hubungan antara waktu tunggu foto *thorax* yang kedudukannya sebagai variabel bebas terhadap kepuasan pasien yang kedudukannya sebagai variabel terikat. Penggunaan uji ini dinilai cocok karena pada penelitian ini karena variabel-variabelnya bersifat ordinal. Perhitungan uji korelasi ini hanya menggunakan sistem ranking sehingga tiap-tiap variabel akan diberi ranking

terlebih dahulu. Pemberian ranking bisa dimulai dari nilai yang terbesar ke yang terkecil ataupun sebaliknya, dimulai dari nilai yang terkecil terlebih dahulu baru ke yang terbesar.

Pengujian ini diawali dengan memasukan total poin kuesioner yang diperoleh masing-masing responden ke tabel di *ms.excel* sebagai variabel x , sementara untuk variabel y merupakan data dari waktu tunggu responden yang diubah menjadi skala ordinal berbentuk poin yang menyatakan tingkatan waktu yang diawali dengan yang paling tercepat hingga paling terlama, data secara jelas dapat dilihat pada **Lampiran 8**. Selanjutnya tiap-tiap variabel diberi ranking, apabila terdapat ranking yang sama dalam variabel tersebut maka digunakanlah sistem rata-rata ranking agar poin yang sama dalam variabel tersebut memiliki kedudukan ranking yang sama. Nilai ranking dari masing-masing variabel yang diperoleh akan dicari selisihnya, lalu nilainya akan dikuadratkan dan dijumlahkan untuk memperoleh nilai d^2 .

Tahap selanjutnya adalah mencari nilai koefisien korelasi *spearman* atau nilai r_s . Nilai ini yang nantinya akan menjadi tolak ukur kekuatan hubungan dari variabel x dan variabel y serta nilai ini juga dapat melihat arah dari hubungan kedua variabel tersebut. Berikut ini merupakan nilai dari r_s .

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

$$r_s = 1 - \frac{53115}{26970}$$

$$r_s = 1 - \frac{51714}{26970}$$

$$r_s = -0,969$$

Nilai koefisien yang diperoleh berdasarkan rumus dari **Eq. 3.9** adalah $r_s = -0,969$. Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan dari variabel x dan variabel y memiliki hubungan yang kuat, hal tersebut dikarenakan nilai dari $r_s \pm 0,70 < r_s < \pm 0,90$.

Nilai r_s bernilai negatif, maka hubungan kedua variabel bertolak belakang, dapat dikatakan apabila nilai dari variabel y meningkat maka nilai variabel x akan berkurang begitupun sebaliknya. Berdasarkan data yang didapatkan di lapangan, waktu tunggu mempengaruhi kepuasan pasien, hal tersebut dikarenakan semakin banyaknya waktu yang dikeluarkan pasien untuk melakukan pemeriksaan maka pasien merasa tidak puas. *Statement* tersebut dapat dibuktikan berdasarkan hasil kuesioner pada indikator waktu tunggu di soal terakhir. Pada soal tersebut pasien memberikan poin nilai yang kecil, hal tersebut membuktikan bahwa semakin besar nilai kepuasan pasien berbanding terbalik dengan waktu tunggu yang dikeluarkan pasien.

Jika kita sudah menghitung nilai r_s maka kita dapat menghitung koefisien determinasi yang berkaitan dengan kontribusi antara variabel x terhadap variabel y . Berikut merupakan nilai KD yang dimaksud adalah:

$$KD = r_s^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,969410456^2 \times 100\%$$

$$KD = 93.97\%$$

Dari hasil perhitungan dapat kita ketahui bahwa besarnya kontribusi variabel x terhadap variabel y sebesar 93.97%. Persentase tersebut terbilang besar, hal tersebut dikarenakan waktu tunggu pemeriksaan merupakan salah

satu faktor dari kepuasan pasien. Selain itu, waktu tunggu juga digunakan sebagai salah satu indikator yang digunakan dalam kuesioner tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini.

Tahap yang dilakukan setelah itu adalah pengujian hipotesis. Penelitian ini menggunakan hipotesis H_0 yaitu tidak adanya hubungan antara kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pemeriksaan *thorax* di RSUD Rajawali Citra Bantul dan untuk H_1 -nya adalah adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan waktu tunggu pemeriksaan *thorax* di RSUD Rajawali Citra Bantul. Pengujian hipotesis ini menggunakan uji T yang nantinya akan melibatkan T tabel yang akan dilampirkan pada **Lampiran 9**. Berikut pengujian Uji T:

$$Uji\ T = \left| \frac{r(\sqrt{n} - 2)}{\sqrt{1 - r^2}} \right|$$

$$Uji\ T = \left| \frac{-5.12963797}{0,245445244} \right|$$

$$Uji\ T = |-20.899|$$

Setelah nilai dari uji T diperoleh, maka nilai tersebut akan dibandingkan dengan nilai T tabel. Pada penelitian ini nilai $\alpha = 0,05$ atau sebesar 5% , nilai T tabel tersebut sebesar $\alpha = 2.048$, sehingga dapat diketahui bahwa pengujian nilai hipotesis adalah apabila nilai $|t_{hitung}| < t_{tabel}$ maka, H_0 diterima. Apabila nilai $|t_{hitung}| > t_{tabel}$ maka, H_1 ditolak. Jika dimasukan ke dalam persamaan maka nilai $|t_{hitung}(-20.899)| > t_{tabel}(2.763)$ maka, H_0 ditolak. Kesimpulannya adalah H_1 diterima yang berarti adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan waktu tunggu pemeriksaan *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul.

Hal tersebut juga didukung oleh penelitian Wahono (2011) yang meneliti perihal kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat menyimpulkan adanya hubungan yang kuat antara lamanya waktu tunggu dengan kepuasan keluarga pasien dengan hasil perhitungan nilai $p < 0,05$. Penelitian lain yang mendukung ada dari penelitian Nur Laeliah, 2017 di dalam penelitiannya yang berjudul waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Kabupaten Indramayu menyatakan bahwa adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien dengan kepuasan pasien yang dibuktikan dari hasil perhitungan *chi-square* sebesar 4,135.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Waktu tunggu foto *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul belum memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit yang diatur dalam *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia* Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 yaitu selama 3 jam. Hal itu dapat dilihat dari rata-rata waktu tunggu foto *thorax* pada bulan Mei tahun 2021 yaitu selama 24 jam 15 menit 58 detik. Molornya waktu tunggu *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul disebabkan karena jadwal praktek dokter radiolog hanya ada pada hari Senin, Rabu, Jumat dan Sabtu saja.
2. Kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul sudah memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit yang tercantum pada *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia* Nomor 129/MENKES/SK/II/2008. Aturan tersebut menyatakan bahwa kepuasan pasien harus mencapai 80%. Hal tersebut dibuktikan dari hasil angket yang menyatakan bahwa kepuasan pasien di RSUD Rajawali Citra Bantul mencapai 84,57% dengan jumlah responden sebanyak 30 orang.
3. Waktu tunggu foto *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Rajawali Citra Bantul mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil analisis dari Uji Korelasi *Spearman*. Hasil uji

tersebut menunjukkan bahwa tingginya nilai dari korelasi kedua variabel tersebut yakni sebesar $-0,969$. Jika pada tabel hasil antara dua variabel, nilai tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki hubungan yang erat. Sedangkan nilai minus pada nilai tersebut membuktikan bahwa arah dari kedua variabel tersebut berlawanan arah. Apabila kepuasan pasien meningkat, maka waktu tunggu foto *thorax* semakin singkat. Adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan waktu tunggu pemeriksaan *thorax* karena diterimanya H_1 dengan nilai $|t_{hitung}| > t_{tabel}$. Nilai dari persamaan berikut adalah $|-20,899| > 2.0484$.

B. Saran

Ada beberapa saran yang didapatkan dari penelitian ini, yaitu:

1. Apabila kedepannya terdapat penelitian sejenis, alangkah lebih baiknya jika sampel yang digunakan untuk pengisian kuesioner diperbanyak lagi sehingga jangkauan survey kepuasan pasien rawat jalan yang dilakukan lebih luas. Namun, pada penelitian ini terbatasnya jumlah pasien yang menjalani foto *thorax* sehingga penentuan sampel sebatas 30 responden saja dan penentuan jumlah sampel penelitian ini berdasarkan nilai minimal analisis korelasi yaitu sebanyak 30 sampel
2. Pihak manajemen dari Rumah Sakit sebaiknya menambah dokter radiolog untuk menunjang proses dari pemeberian ekspertisefoto sehingga bisa mempercepat proses waktu tunggu foto di Instalasi Radiologi RSU Rajawali Citra Bantul

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Heryana, SST, MKM.. 2020. *Etika Penelitian*. Jakarta: Prodi Kesehatan Universitas Esa Unggul.
- Budiastuti, Dyah dan Bandur, Agustinus. 2017. *Validitas dan Reliabilitas Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Daru. N. Dianna. 2020. *Dasar-Dasar Penelitian Akademik: Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta.
- Dian, Tubagus dan Irma. 2020. *Hubungan Mutu Pelayanan Radiologi Diagnostik Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi RSUD Abdul Moleloek Provinsi Lampung 2017*. Lampung: Jurnal Ilmu Kesehatan (JIKMI). Vol. 1 No. 2.
- Direktur RSUD Muntilan Kabupaten Magelang. *Keputusan Direktur RSUD Muntilan Kabupaten Magelang Nomor: 180.186/83/KEP/48/2018. Standar Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah Muntilan Kabupaten Magelang*.
- Esti, A. 2015. *Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum di Puskesmas Sukorame Kota Kediri*.
- Laeliyah, Nur dan Subekti, Heru, 2017 *Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD kabupaten Indramayu*. Jkesvo (Jurnal Kesehatan Vokasional. Vol. 1 No. 2, April 2017.
- M. Mahadi, Arifah dan Deli. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Rumah Sakit Umum Dr. Ferdinan Lumban Tobing Kota Sibolga 2019*. Medan: Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia. Vol. 4 No. 2.
- Manullang, 2008. *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta: Ghalia Indonesia (GI).
- Menteri Kesehatan. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor:1014/MENKES/SK/XI/2008 Tentang Standar Pelayanan Radiologi Diagnostik Di Sarana Pelayanan Kesehatan*.
- Menteri Kesehatan. 2008. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/MENKES/SK/II/2008. Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.

- Rahadi, DR. 2010. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Malang: Tunggal Mandiri Publishing.
- Rini, Amir, dan Nuraeni. 2015. *Mutu Pelayanan Radiologi Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara Makasar*. Makasar: Jurnal Administrasi Negara. Vol. 21. No. 2
- Schulz, R dan A.C. Jhonson . 2003. *Management of Hospitals and Health Service: Strategic Issues and Performance*. Beard and Books.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Jakarta: Alfabeta 2014.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 2009.
- Yusri, Muhammad. 2015. *Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pemeriksaan Foto Thoraks Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang Tahun 2015*. Jurnal Administrasi Rumah Sakit, Volume 2 Nomor 1.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



**RUMAH SAKIT
RC+ RAJAWALI CITRA**
Healthy & Happy



SURAT IZIN PENELITIAN
NOMOR : 16 /Dik/RSRC/V/2021

Berdasarkan Surat Keterangan dari Tim Etik Penelitian RSU Rajawali Citra Nomor 277/Pemb/RSU/RC/V/2021 tertanggal 11 Mei 2021 maka diberikan Ijin Penelitian kepada:

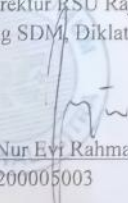
Nama : Excel Vidya Shafa
 Nama Instansi : Poltekkes TNI AU Adisutjipto Yogyakarta
 Alamat : Jl. Muguwo No. 114 Banguntapan, Bantul, DIY
 Nomer telepon : 082111876848
 Judul Penelitian : Analisis Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Pemeriksaan Foto Thorax di Rumah Sakit Rajawali Citra Yogyakarta

Dengan ketentuan:

1. Telah mendapat persetujuan dari Kepala Sub Bagian Diklat RSU Rajawali Citra, surat izin ini hanya berlaku untuk Ijin Pendahuluan dan surat izin ini berlaku selama 3 (Tiga) bulan kedepan dihitung sejak tanggal surat izin ini dikeluarkan (Maksimal tanggal 11 Agustus 2021).
2. Surat izin ini dipergunakan untuk pengambilan data sesuai dengan yang disetujui pada lampiran.
3. Wajib mentaati tata tertib dan mentaati ketentuan – ketentuan yang berlaku.
4. Surat izin ini diperlukan untuk keperluan ilmiah.
5. Surat izin dapat dibatalkan sewaktu – waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan – ketentuan tersebut di atas.
6. Wajib memberikan laporan **Penelitian** kepada Direktur eq. Ka. Bag SDM, Diklat & Umum RSU Rajawali Citra

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bantul, 11 Mei 2021
 An. Direktur RSU Rajawali Citra
 Ka. Bag SDM, Diklat & Umum


(Lilih Nur Evi Rahmawati, SE,MM)
 NIK. 200005003

Tembusan disampaikan kepada Yth

1. Ruang Radiologi
2. Arsip.

 **0821-3431-3535**
 **rsrcjogja.com**

Jl. Pleret Km. 2,5 Banjardadap, Potorono, Banguntapan, Bantul
 Fax. **(0274) 4435609** | E-mail: **rcu-rajawalicitra@yahoo.com**

Scanned by TapScanner

Lampiran 2. Inform Consent Pasien



**YAYASAN ADI UPAYA (YASAU)
POLITEKNIK KESEHATAN TNI AU ADISUTJIPTO YOGYAKARTA
PROGRAM STUDI D3 RADIOLOGI**

Jalan Majapahit (Janti) Blok-R Lanud Adisutjipto Yogyakarta
Website : poltekkesadisutjipto.ac.id, Email : admin@poltekkesadisutjipto.ac.id
Tlp/fax. (0274) 4352698



**Analisis Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Pemeriksaan
Foto Thorax Di Rumah Sakit Rajawali Citra Yogyakarta**

Saya Excel Vidya Shafa bermaksud untuk mewawancarai Anda mengenai kepuasan pasien rawat jalan yang menjalani pemeriksaan foto *thorax* di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Rajawali Citra. Kuesioner ini merupakan salah satu bagian dari penelitian saya sebagai mahasiswa D3 Radiologi. Tujuan diadakannya penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pasien terhadap pelayanan radiologi yang diberikan oleh petugas radiologi yang menjadi topic penelitian saya dalam Tugas Akhir yang akan saya kerjakan. Jawaban yang telah Bapak/Ibu/Sdr/i berikan merupakan bantuan yang tak ternilai dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini, untuk itu saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

Excel Vidya Shafa

Dosen Pembimbing

Rahmi Seftina, S.Pd., M.Si.

INFORMED CONSENT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa saya telah membaca, mendengarkan penjelasan penulis dan benar-benar telah memahami tujuan serta manfaat dari penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Saya dengan suka rela menyetujui untuk berpartisipasi untuk menjadi responden pada penelitian ini. Saya juga memahami bahwa saya berhak untuk menarik diri untuk mundur dari penelitian ini ketika saya berubah pikiran.

Responden

()

*nama terang

Lampiran 3. Lembar Kuesioner

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Bacalah pernyataan di bawah ini dengan teliti
2. Pilihlah jawaban dengan member tanda ceklis (✓) pada kolom yang sudah disediakan sesuai pengalaman Anda
3. Masing-masing kolom jawaban memiliki arti diantaranya
 - Kolom bernomor 1 berarti sangat tidak setuju
 - Kolom bernomor 2 berarti tidak setuju
 - Kolom bernomor 3 berarti netral
 - Kolom bernomor 4 berarti setuju
 - Kolom bernomor 5 berarti sangat setuju
4. Pilihlah option jawaban dengan jujur dan tanpa paksaan serta pengaruh dari pihak manapun
5. Jika Anda salah memilih jawaban berilah tanda (✓) dan berikan tAnda ceklis (✓) yang baru untuk kolom yang benar-benar Anda pilih

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin	☐ Laki-Laki	☐ Perempuan
Usia	☐ 18-22 tahun	☐ 39-43 tahun
	☐ 23-28 tahun	☐ 44-49 tahun
	☐ 29-33 tahun	☐ >50 tahun
	☐ 34-38 tahun	
Tanggal pemeriksaan ronsen	: _____	
Tanggal pengisian kuesioner	: _____	

LEMBAR VALIDASI KUISIONER

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Pelayanan yang diberikan oleh petugas dilakukan secara cepat dan tepat					
2	Petugas bersikap ramah dan santun kepada Anda saat memberikan pelayanan					
3	Informasi seputar pemeriksaan ronsen / radiologi yang diberikan oleh petugas mudah untuk dipahami					
4	Petugas bernampilan bersih, rapi dan wangi					
5	Kursi yang disediakan di ruang tunggu cukup untuk Anda dan keluarga					
6	Ruang tunggu pasien terjaga kebersihannya					
7	Ruang tunggu pasien nyaman dan aman untuk Anda dan keluarga					
8	Ruangan radiologi / ronsen mudah untuk ditemukan					
9	Lokasi ruang radiologi dengan bagian poli atau pendaftaran sangat dekat					
10	Alur pelayanan untuk melakukan pemeriksaan radiologi / ronsen jelas					
11	Persyaratan untuk melakukan pemeriksaan radiologi / ronsen jelas dan mudah untuk dipenuhi					
12	Pemeriksaan radiologi dilaksanakan teratur sesuai dengan jadwal					
13	Proses pemanggilan setelah Anda memberikan lembar permintaan kurang dari 10 menit					
14	Proses pemeriksaan radiologi / ronsen yang dilakukan petugas ± 15 menit					
15	Proses pengambilan hasil radiologi / ronsen beserta bacaan dokter sangat lama Durasi waktu:					

Lampiran4. Lembar Wawancara



YAYASAN ADI UPAYA (YASAU)
POLITEKNIK KESEHATAN TNI AU ADISUTJIPTO YOGYAKARTA
PROGRAM STUDI D3 RADIOLOGI

Jalan Majapahit (Janti) Blok-R Lanud Adisutjipto Yogyakarta
 Website : poltekkesadisutjipto.ac.id, Email : admin@poltekkesadisutjipto.ac.id
 Tlp/fax. (0274) 4352698



Lembar Wawancara

Nama Narasumber : Tri Sutaryanti

Jabatan di Instalasi Radiologi : Kepala Ruang Instalasi Radiologi

Tanggal Wawancara : 16.05.2021

1. Kapan jadwal jaga dokter spesialis radiologi di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Rajawali Citra?

1. Senin	: 08.00 - selesai / 18.00 - selesai	* Apabila dokter tidak praktik setiap hari Selasa dan Kamis dilakukan pemberian expertise dengan Mengantar hasil Radiograf ke RSUD Pekalongan 13.00
2. Rabu	: 14.30 - selesai	
3. Jumat	: 15.00 - selesai	
4. Sabtu	: 14.00 - selesai	* Dan untuk pasien cito bisa disesamikan dihari bacaan.

2. Bagaimana proses pembacaan radiograf di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Rajawali Citra Yogyakarta saat dokter spesialis sedang berjaga?

diakukan pemberian expertise saat jadwal dokter praktik, dengan memasukkan hasil ke ERM RS, dan dilakukan print untuk mengeluarkan hasil Radiograf.

3. Bagaimana proses pembacaan radiograf di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Rajawali Citra Yogyakarta saat dokter spesialis radiologi sedang tidak ada jadwal jaga?

Apabila dokter tidak praktik setiap hari Selasa dan Kamis, maka dilakukan pemberian expertise dengan Mengirim hasil Radiograf ke RSUD kota Pekalongan 13.00. sebelum dikirim petugas konfirmasi dokter Radiolog

4. Bagaimana jika ada pasien yang membutuhkan bacaan radiograf secara cepat sedangkan dokter radiolog sedang tidak berjaga atau sedang libur?

Dengan dilakukan pengiriman hasil Radiografi dengan konfirmasi ke dokter Radiologi setelah itu hasil dikirim oleh driver ke rumah dr Radiologi dan diantar ke RS untuk diinput dan diberikan hasil ke dokter pengirim

5. Bagaimana cara petugas untuk mengatasi masalah waktu tunggu thorax yang belum terpenuhi di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Rajawali Citra Yogyakarta?

- dilakukan pengiriman hasil Radiografi pada saat dokter tidak praktik agar mengurangi waktu tunggu
- Penambahan dokter Sp-Rad baru sehingga memaksimalkan jam praktik dokter radiologi

6. Mengapa Instalasi Radiologi Rumah Sakit Rajawali Citra Yogyakarta belum menerapkan teleradiologi?

dikarenakan alat yang kurang memadai

Yogyakarta, 2021

Narasumber



(Tri Suharyanti)

*nama terang

Lampiran 5. Kuesioner Yang Telah Diisi Responden

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Bacalah pernyataan di bawah ini dengan teliti
2. Pilihlah jawaban dengan member tanda ceklis (✓) pada kolom yang sudah disediakan sesuai pengalaman Anda
3. Masing-masing kolom jawaban memiliki arti diantaranya
 - Kolom bernomor 1 berarti sangat tidak setuju
 - Kolom bernomor 2 berarti tidak setuju
 - Kolom bernomor 3 berarti netral
 - Kolom bernomor 4 berarti setuju
 - Kolom bernomor 5 berarti sangat setuju
4. Pilihlah option jawaban dengan jujur dan tanpa paksaan serta pengaruh dari pihak manapun
5. Jika Anda salah memilih jawaban berilah tanda (✗) dan berikan tanda ceklis (✓) yang baru untuk kolom yang benar-benar Anda pilih

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin	☐ Laki-Laki	☒ Perempuan
Usia	☒ 18-22 tahun	☐ 39-43 tahun
	☐ 23-28 tahun	☐ 44-49 tahun
	☐ 29-33 tahun	☐ >50 tahun
	☐ 34-38 tahun	
Tanggal pemeriksaan ronsen	: 30 Mei 2021	
Tanggal pengisian kuesioner	: 6 Juni 2021	

LEMBAR VALIDASI KUISIONER

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Pelayanan yang diberikan oleh petugas dilakukan secara cepat dan tepat				✓	
2	Petugas bersikap ramah dan santun kepada Anda saat memberikan pelayanan					✓
3	Informasi seputar pemeriksaan ronsen / radiologi yang diberikan oleh petugas mudah untuk dipahami					✓
4	Petugas bernampilan bersih, rapi dan wangi				✓	
5	Kursi yang disediakan di ruang tunggu cukup untuk Anda dan keluarga				✓	
6	Ruang tunggu pasien terjaga kebersihannya				✓	
7	Ruang tunggu pasien nyaman dan aman untuk Anda dan keluarga				✓	
8	Ruangan radiologi / ronsen mudah untuk ditemukan				✓	
9	Lokasi ruang radiologi dengan bagian poli atau pendaftaran sangat dekat				✓	
10	Alur pelayanan untuk melakukan pemeriksaan radiologi / ronsen jelas				✓	
11	Persyaratan untuk melakukan pemeriksaan radiologi / ronsen jelas dan mudah untuk dipenuhi				✓	
12	Pemeriksaan radiologi dilaksanakan teratur sesuai dengan jadwal				✓	
13	Proses pemanggilan setelah Anda memberikan lembar permintaan kurang dari 10 menit				✓	
14	Proses pemeriksaan radiologi / ronsen yang dilakukan petugas ± 15 menit				✓	
15	Proses pengambilan hasil radiologi / ronsen beserta bacaan dokter sangat lama Durasi waktu:				✓	

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Bacalah pernyataan di bawah ini dengan teliti
2. Pilihlah jawaban dengan member tanda ceklis (✓) pada kolom yang sudah disediakan sesuai pengalaman Anda
3. Masing-masing kolom jawaban memiliki arti diantaranya
 - Kolom bernomor 1 berarti sangat tidak setuju
 - Kolom bernomor 2 berarti tidak setuju
 - Kolom bernomor 3 berarti netral
 - Kolom bernomor 4 berarti setuju
 - Kolom bernomor 5 berarti sangat setuju
4. Pilihlah option jawaban dengan jujur dan tanpa paksaan serta pengaruh dari pihak manapun
5. Jika Anda salah memilih jawaban berilah tanda (✓) dan berikan tanda ceklis (✓) yang baru untuk kolom yang benar-benar Anda pilih

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin	☒ Laki-Laki	☐ Perempuan
Usia	☒ 18-22 tahun	☐ 39-43 tahun
	☐ 23-28 tahun	☐ 44-49 tahun
	☐ 29-33 tahun	☐ >50 tahun
	☐ 34-38 tahun	
Tanggal pemeriksaan ronsen	: 11 Mei 2021	
Tanggal pengisian kuesioner	: 16 Mei 2021	

LEMBAR VALIDASI KUISIONER

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Pelayanan yang diberikan oleh petugas dilakukan secara cepat dan tepat				✓	
2	Petugas bersikap ramah dan santun kepada Anda saat memberikan pelayanan					✓
3	Informasi seputar pemeriksaan ronsen / radiologi yang diberikan oleh petugas mudah untuk dipahami				✓	
4	Petugas bernampilan bersih, rapi dan wangi					✓
5	Kursi yang disediakan di ruang tunggu cukup untuk Anda dan keluarga				✓	
6	Ruang tunggu pasien terjaga kebersihannya				✓	
7	Ruang tunggu pasien nyaman dan aman untuk Anda dan keluarga				✓	
8	Ruangan radiologi / ronsen mudah untuk ditemukan					✓
9	Lokasi ruang radiologi dengan bagian poli atau pendaftaran sangat dekat				✓	
10	Alur pelayanan untuk melakukan pemeriksaan radiologi / ronsen jelas				✓	
11	Persyaratan untuk melakukan pemeriksaan radiologi / ronsen jelas dan mudah untuk dipenuhi				✓	
12	Pemeriksaan radiologi dilaksanakan teratur sesuai dengan jadwal				✓	
13	Proses pemanggilan setelah Anda memberikan lembar permintaan kurang dari 10 menit				✓	
14	Proses pemeriksaan radiologi / ronsen yang dilakukan petugas ± 15 menit				✓	
15	Proses pengambilan hasil radiologi / ronsen beserta bacaan dokter sangat lama Durasi waktu:			✓		

Lampiran 6. Perhitungan Waktu Tunggu *Thorax* RSUD Rajawali Citra Bantul

PERHITUNGAN WAKTU TUNGGU PEMERIKSAAN RADIOGRAFI THORAX				
NO.	PASIE	TGL PERIKSA	HASIL	WAKTU TUNGGU
1	Pasien 1	5/1/21 10:00	5/1/21 14:00	4:00:00
2	Pasien 2	5/1/21 13:20	5/1/21 14:00	0:40:00
3	Pasien 3	5/1/21 18:25	5/3/21 8:00	37:35:00
4	Pasien 4	5/2/21 7:20	5/3/21 8:00	24:40:00
5	Pasien 5	5/2/21 17:30	5/3/21 8:00	14:30:00
6	Pasien 6	5/2/21 22:32	5/3/21 8:00	9:28:00
7	Pasien 7	5/3/21 8:30	5/3/21 9:00	0:30:00
8	Pasien 8	5/3/21 10:30	5/3/21 11:00	0:30:00
9	Pasien 9	5/3/21 10:35	5/3/21 11:00	0:25:00
10	Pasien 10	5/3/21 10:43	5/3/21 11:00	0:17:00
11	Pasien 11	5/3/21 13:10	5/4/21 14:00	24:50:00
12	Pasien 12	5/3/21 15:30	5/4/21 14:00	22:30:00
13	Pasien 13	5/3/21 16:13	5/4/21 14:00	21:47:00
14	Pasien 14	5/3/21 16:31	5/4/21 14:00	21:29:00
15	Pasien 15	5/3/21 17:11	5/4/21 14:00	20:49:00
16	Pasien 16	5/3/21 19:00	5/4/21 14:00	19:00:00
17	Pasien 17	5/3/21 23:20	5/4/21 14:00	14:40:00
18	Pasien 18	5/3/21 23:30	5/4/21 14:00	14:30:00
19	Pasien 19	5/4/21 7:30	5/4/21 14:00	6:30:00
20	Pasien 20	5/4/21 18:40	5/5/21 15:00	20:20:00
21	Pasien 21	5/4/21 19:46	5/5/21 15:00	19:14:00
22	Pasien 22	5/5/21 13:56	5/5/21 15:00	1:04:00
23	Pasien 23	5/5/21 15:30	5/5/21 16:00	0:30:00
24	Pasien 24	5/5/21 16:23	5/5/21 17:00	0:37:00
25	Pasien 25	5/5/21 19:19	5/6/21 14:00	18:41:00
26	Pasien 26	5/5/21 19:50	5/6/21 14:00	18:10:00
27	Pasien 27	5/5/21 23:10	5/6/21 14:00	14:50:00
28	Pasien 28	5/5/21 21:46	5/6/21 14:00	16:14:00
29	Pasien 29	5/6/21 4:46	5/6/21 14:00	9:14:00
30	Pasien 30	5/6/21 8:50	5/6/21 14:00	5:10:00
31	Pasien 31	5/6/21 9:36	5/6/21 14:00	4:24:00
32	Pasien 32	5/6/21 11:13	5/6/21 14:00	2:47:00
33	Pasien 33	5/7/21 10:21	5/7/21 15:00	4:39:00
34	Pasien 34	5/8/21 8:51	5/8/21 14:00	5:09:00
35	Pasien 35	5/8/21 12:10	5/8/21 14:00	1:50:00
36	Pasien 36	5/8/21 18:20	5/10/21 8:00	37:40:00
37	Pasien 37	5/8/21 19:20	5/10/21 8:00	36:40:00

38	Pasien 38	5/8/21 23:20	5/10/21 8:00	32:40:00
39	Pasien 39	5/9/21 8:00	5/10/21 8:00	24:00:00
40	Pasien 40	5/10/21 8:07	5/10/21 9:00	0:53:00
41	Pasien 41	5/10/21 8:16	5/10/21 9:00	0:44:00
42	Pasien 42	5/10/21 9:07	5/10/21 9:30	0:23:00
43	Pasien 43	5/10/21 12:28	5/17/21 8:00	163:32:00
44	Pasien 44	5/10/21 15:01	5/17/21 8:01	161:00:00
45	Pasien 45	5/11/21 12:18	5/17/21 8:02	139:44:00
46	Pasien 46	5/11/21 18:20	5/17/21 8:03	133:43:00
47	Pasien 47	5/12/21 10:17	5/17/21 8:04	117:47:00
48	Pasien 48	5/12/21 13:01	5/17/21 8:05	115:04:00
49	Pasien 49	5/12/21 15:33	5/17/21 8:06	112:33:00
50	Pasien 50	5/12/21 18:04	5/17/21 8:07	110:03:00
51	Pasien 51	5/12/21 20:14	5/17/21 8:08	107:54:00
52	Pasien 52	5/14/21 8:36	5/17/21 8:09	71:33:00
53	Pasien 53	5/14/21 19:00	5/17/21 8:10	61:10:00
54	Pasien 54	5/15/21 3:00	5/17/21 8:11	53:11:00
55	Pasien 55	5/15/21 8:00	5/17/21 8:12	48:12:00
56	Pasien 56	5/15/21 17:22	5/17/21 8:13	38:51:00
57	Pasien 57	5/16/21 18:51	5/17/21 8:14	13:23:00
58	Pasien 58	5/16/21 20:05	5/17/21 8:15	12:10:00
59	Pasien 59	5/17/21 13:50	5/18/21 14:00	24:10:00
60	Pasien 60	5/17/21 13:56	5/18/21 14:01	24:05:00
61	Pasien 61	5/17/21 14:36	5/18/21 14:02	23:26:00
62	Pasien 62	5/17/21 14:36	5/18/21 14:03	23:27:00
63	Pasien 63	5/17/21 15:28	5/18/21 14:04	22:36:00
64	Pasien 64	5/17/21 18:20	5/18/21 14:05	19:45:00
65	Pasien 65	5/17/21 20:20	5/18/21 14:06	17:46:00
66	Pasien 66	5/17/21 21:10	5/18/21 14:07	16:57:00
72	Pasien 72	5/17/21 20:20	5/19/21 15:03	42:43:00
67	Pasien 67	5/17/21 21:25	5/18/21 14:08	16:43:00
68	Pasien 68	5/18/21 8:00	5/18/21 14:09	6:09:00
69	Pasien 69	5/18/21 14:36	5/19/21 15:00	24:24:00
70	Pasien 70	5/18/21 16:50	5/19/21 15:01	22:11:00
71	Pasien 71	5/18/21 18:50	5/19/21 15:02	20:12:00
73	Pasien 73	5/19/21 8:45	5/19/21 15:04	6:19:00
74	Pasien 74	5/19/21 10:07	5/19/21 15:05	4:58:00
75	Pasien 75	5/19/21 10:54	5/19/21 15:06	4:12:00
76	Pasien 76	5/19/21 15:55	5/19/21 16:00	0:05:00
77	Pasien 77	5/19/21 16:07	5/19/21 16:30	0:23:00
78	Pasien 78	5/19/21 16:45	5/19/21 17:00	0:15:00

79	Pasien 79	5/19/21 19:50	5/20/21 14:00	18:10:00
80	Pasien 80	5/20/21 4:00	5/20/21 14:01	10:01:00
81	Pasien 81	5/20/21 4:50	5/20/21 14:02	9:12:00
82	Pasien 82	5/20/21 8:50	5/20/21 14:03	5:13:00
83	Pasien 83	5/20/21 9:00	5/20/21 14:04	5:04:00
84	Pasien 84	5/20/21 10:51	5/20/21 14:05	3:14:00
85	Pasien 85	5/20/21 15:49	5/21/21 15:00	23:11:00
86	Pasien 86	5/20/21 17:13	5/21/21 15:00	21:47:00
87	Pasien 87	5/21/21 21:40	5/22/21 14:00	16:20:00
88	Pasien 88	5/21/21 11:00	5/21/21 15:00	4:00:00
89	Pasien 89	5/21/21 11:40	5/21/21 15:00	3:20:00
90	Pasien 90	5/21/21 13:00	5/21/21 15:00	2:00:00
91	Pasien 91	5/21/21 16:30	5/21/21 17:00	0:30:00
92	Pasien 92	5/21/21 19:40	5/22/21 14:00	18:20:00
93	Pasien 93	5/21/21 20:39	5/22/21 14:00	17:21:00
94	Pasien 94	5/22/21 8:15	5/22/21 14:00	5:45:00
95	Pasien 95	5/22/21 9:02	5/22/21 14:00	4:58:00
96	Pasien 96	5/22/21 9:30	5/22/21 14:00	4:30:00
97	Pasien 97	5/22/21 17:05	5/23/21 15:00	21:55:00
98	Pasien 98	5/22/21 19:58	5/24/21 15:00	43:02:00
99	Pasien 99	5/24/21 12:31	5/25/21 15:00	26:29:00
100	Pasien 100	5/24/21 12:20	5/25/21 14:00	25:40:00
101	Pasien 101	5/24/21 14:00	5/25/21 14:01	24:01:00
102	Pasien 102	5/24/21 17:00	5/25/21 14:02	21:02:00
103	Pasien 103	5/24/21 16:00	5/25/21 14:03	22:03:00
104	Pasien 104	5/24/21 19:11	5/25/21 14:04	18:53:00
105	Pasien 105	5/24/21 19:15	5/25/21 14:05	18:50:00
106	Pasien 106	5/24/21 19:17	5/25/21 14:06	18:49:00
107	Pasien 107	5/25/21 9:04	5/25/21 14:07	5:03:00
108	Pasien 108	5/25/21 14:45	5/26/21 15:00	24:15:00
109	Pasien 109	5/25/21 18:30	5/26/21 15:01	20:31:00
110	Pasien 110	5/25/21 18:45	5/26/21 15:02	20:17:00
111	Pasien 111	5/25/21 21:30	5/26/21 15:03	17:33:00
112	Pasien 112	5/26/21 12:10	5/26/21 15:04	2:54:00
113	Pasien 113	5/26/21 20:03	5/27/21 14:00	17:57:00
114	Pasien 114	5/27/21 9:20	5/27/21 14:01	4:41:00
115	Pasien 115	5/27/21 9:35	5/27/21 14:02	4:27:00
116	Pasien 116	5/27/21 11:14	5/27/21 14:03	2:49:00
117	Pasien 117	5/27/21 15:30	5/28/21 15:03	23:33:00
118	Pasien 118	5/27/21 16:00	5/28/21 15:02	23:02:00
119	Pasien 119	5/27/21 18:20	5/28/21 15:01	20:41:00

120	Pasien 120	5/28/21 22:10	5/29/21 14:00	15:50:00
121	Pasien 121	5/29/21 9:00	5/29/21 14:01	5:01:00
122	Pasien 122	5/29/21 16:46	5/31/21 8:00	39:14:00
123	Pasien 123	5/29/21 18:26	5/31/21 8:01	37:35:00
124	Pasien 124	5/29/21 18:57	5/31/21 8:02	37:05:00
125	Pasien 125	5/29/21 22:02	5/31/21 8:03	34:01:00
126	Pasien 126	5/30/21 0:30	5/31/21 8:04	31:34:00
127	Pasien 127	5/30/21 4:26	5/31/21 8:05	27:39:00
128	Pasien 128	5/30/21 8:00	5/31/21 8:06	24:06:00
129	Pasien 129	5/30/21 9:50	5/31/21 8:07	22:17:00
130	Pasien 130	5/30/21 19:00	5/31/21 8:08	13:08:00
131	Pasien 131	5/30/21 22:17	5/31/21 8:09	9:52:00
132	Pasien 132	5/31/21 9:10	5/31/21 9:30	0:20:00
133	Pasien 133	5/31/21 16:35	6/1/21 14:00	21:25:00
134	Pasien 134	5/31/21 22:00	6/1/21 14:01	16:01:00
JUMLAH				3251:40:00
RATA-RATA				24:15:58
TERLAMA				163:32:00
TERCEPAT				0:05:00

Lampiran 7. Perhitungan Kuesioner

No	Responden	Indikator Pertanyaan															Juml ah	Skor Max	%	% Rata- rata
		Kinerja radiografer				Sarana di ruang tunggu			Akses ruangan		Alur pemeriksaan			Waktu tunggu						
		Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q 10	Q 11	Q 12	Q 13	Q 14	Q 15	S tot	N		
1	Pasien 1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	60	75	80	84.57 778
2	Pasien 2	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	62	75	82.66 667	
3	Pasien 3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	71	75	94.66 667	
4	Pasien 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	58	75	77.33 333	
5	Pasien 5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	60	75	80	
6	Pasien 6	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	63	75	84	
7	Pasien 7	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	2	65	75	86.66 667	
8	Pasien 8	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	1	59	75	78.66 667	
9	Pasien 9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	58	75	77.33 333	
10	Pasien 10	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	61	75	81.33 333	
11	Pasien 11	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	1	61	75	81.33 333	
12	Pasien 12	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	1	63	75	84	
13	Pasien 13	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	1	64	75	85.3	
14	Pasien 14	5	5	5	1	1	5	5	5	4	4	5	4	5	5	1	60	75	80	
15	Pasien 15	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	62	75	82.66 667	

16	Pasien 16	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	62	75	82.66 667		
17	Pasien 17	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	1	65	75	86.66 667		
18	Pasien 18	4	4	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	64	75	85.33 333		
19	Pasien 19	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	1	65	75	86.66 667		
20	Pasien 20	5	5	4	4	4	6	6	4	6	6	4	4	3	5	2	68	75	90.66 667		
21	Pasien 21	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	1	61	75	81.33 333		
22	Pasien 22	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	68	75	90.66 667		
23	Pasien 23	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	60	75	80		
24	Pasien 24	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	57	75	76		
25	Pasien 25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	75	100		
26	Pasien 26	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	71	75	94.66 667		
27	Pasien 27	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	61	75	81.33 333		
28	Pasien 28	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	2	67	75	89.33 333		
29	Pasien 29	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	68	75	90.66 667		
30	Pasien 30	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	3	64	75	85.3		
Jumlah Indikator (S')		137	14 1	136	128	125	128	131	135	133	13 2	131	12 9	12 6	130	61	1903				
Skor Max Indikator (N')		150	15 0	150	150	150	150	150	150	150	15 0	150	15 0	15 0	150	150					
% pertanyaan		91.33 333	94	90.66 67	85.3 33	83.33 333	85.33 33	87.33 33	90	88.6 666 7	88	87.3 33	86	84	86.6 67	40.6 67					
Persentasi Indikator		90.33333333				85.33333333				89.3333333 3			87.11111111			70.44444444					

Lampiran 8. Korelasi Spearman

KORELASI SPEARMAN						
No.	Variabel Y (Kepuasan Pasien)	Variabel X (Waktu tunggu thorax)	Ranking Y	Ranking X	d (selisih rank x dan y)	d ²
1	60	107.54	6.5	25	18.5	342
2	62	18.1	14	17	3	9
3	71	0.37	28.5	2	-26.5	702
4	58	139.44	2.5	29	26.5	702
5	60	61.1	6.5	23	16.5	272
6	63	13.08	16.5	15	-1.5	2.25
7	65	2.47	22	8	-14	196
8	59	112.33	4	27	23	529
9	58	133.43	2.5	28	25.5	650
10	61	42.43	10.5	21	10.5	110
11	61	6.09	10.5	12	1.5	2.25
12	63	14.4	16.5	16	-0.5	0.25
13	64	9.28	19	14	-5	25
14	60	71.33	6.5	24	17.5	306
15	62	24.5	14	19	5	25
16	62	21.29	14	18	4	16
17	65	3.2	22	9	-13	169
18	64	6.3	19	13	-6	36
19	65	4.24	22	10	-12	144
20	68	0.53	26	4	-22	484
21	61	53.11	10.5	22	11.5	132
22	68	1.5	26	6	-20	400
23	60	110.03	6.5	26	19.5	380
24	57	163.32	1	30	29	841
25	75	0.3	30	1	-29	841
26	71	0.44	28.5	3	-25.5	650
27	61	32.4	10.5	20	9.5	90.3
28	67	2	24	7	-17	289
29	68	1.04	26	5	-21	441
30	64	4.39	19	11	-8	64

Koefisien Korelasi r

$6\sum d^2$	$n(n^2-1)$	$6\sum d^2/n(n^2-1)$	r
53115	26970	1.969410456	-0.969410456
hubungan tidak searah			

Koefisien Determinasi (KD)

KD	93.97566323
----	-------------

Uji Hipotesis

H0= Tidak adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan waktu tunggu pemeriksaan thorax di Rumah Sakit Rajawali Citra

H1= Adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan waktu tunggu pemeriksaan thorax di Rumah Sakit Rajawali Citra

SIGNIFIKANSI

Uji T		
$r \sqrt{n-2}$	$\sqrt{1-r^2}$	t
-5.12963797	0.245445244	-20.89931706

derajat bebas	n-2	28
t tabel alpha	5%	2.048407115
t hitung		-20.89931706

|t hitung| < t tabel , maka H0 diterima

|t hitung| > t tabel , maka H0 ditolak

|20.899| > 2.048 , maka H0 ditolak

jadi dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan antar variabel x dan y

Lampiran 9. Tabel T

<i>Degrees of freedom</i>	<i>Two-tailed test: One-tailed test:</i>	Significance level					
		10% 5%	5% 2.5%	2% 1%	1% 0.5%	0.2% 0.1%	0.1% 0.05%
1		6.314	12.706	31.821	63.657	318.309	636.619
2		2.920	4.303	6.965	9.925	22.327	31.599
3		2.353	3.182	4.541	5.841	10.215	12.924
4		2.132	2.776	3.747	4.604	7.173	8.610
5		2.015	2.571	3.365	4.032	5.893	6.869
6		1.943	2.447	3.143	3.707	5.208	5.959
7		1.894	2.365	2.998	3.499	4.785	5.408
8		1.860	2.306	2.896	3.355	4.501	5.041
9		1.833	2.262	2.821	3.250	4.297	4.781
10		1.812	2.228	2.764	3.169	4.144	4.587
11		1.796	2.201	2.718	3.106	4.025	4.437
12		1.782	2.179	2.681	3.055	3.930	4.318
13		1.771	2.160	2.650	3.012	3.852	4.221
14		1.761	2.145	2.624	2.977	3.787	4.140
15		1.753	2.131	2.602	2.947	3.733	4.073
16		1.746	2.120	2.583	2.921	3.686	4.015
17		1.740	2.110	2.567	2.898	3.646	3.965
18		1.734	2.101	2.552	2.878	3.610	3.922
19		1.729	2.093	2.539	2.861	3.579	3.883
20		1.725	2.086	2.528	2.845	3.552	3.850
21		1.721	2.080	2.518	2.831	3.527	3.819
22		1.717	2.074	2.508	2.819	3.505	3.792
23		1.714	2.069	2.500	2.807	3.485	3.768
24		1.711	2.064	2.492	2.797	3.467	3.745
25		1.708	2.060	2.485	2.787	3.450	3.725
26		1.706	2.056	2.479	2.779	3.435	3.707
27		1.703	2.052	2.473	2.771	3.421	3.690
28		1.701	2.048	2.467	2.763	3.408	3.674
29		1.699	2.045	2.462	2.756	3.396	3.659
30		1.697	2.042	2.457	2.750	3.385	3.646
32		1.694	2.037	2.449	2.738	3.365	3.622
34		1.691	2.032	2.441	2.728	3.348	3.601
36		1.688	2.028	2.434	2.719	3.333	3.582
38		1.686	2.024	2.429	2.712	3.319	3.566
40		1.684	2.021	2.423	2.704	3.307	3.551
42		1.682	2.018	2.418	2.698	3.296	3.538
44		1.680	2.015	2.414	2.692	3.286	3.526
46		1.679	2.013	2.410	2.687	3.277	3.515
48		1.677	2.011	2.407	2.682	3.269	3.505
50		1.676	2.009	2.403	2.678	3.261	3.496