DIMENSI MUTU PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Diploma Tiga Radiologi Di Poltekkes TNI AU Adisutjipto Yogyakarta

Disusun oleh:

Nia Maulida Amahoru
23230018

DIPLOMA TIGA RADIOLOGI POLITEKNIK KESEHATAN TNI AU ADISUTJIPTO YOGYAKARTA
2026

HALAMAN PERSETUJUAN

DIMENSI MUTU PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL

Diajukan Oleh:

NIA MAULIDA AMAHORU

NIM : 23230018

Telah disetujui untuk dapat melaksanakan Sidang Karya Tulis Ilmiah
Pada tanggal 03Juni 2026

Pembimbing I Tanggal : 03 Juni 2026

Delfi iskardyani, S,Pd.,M.Si.
NUPTK. 6255769670230303

Pembimbing II Tanggal : 03 Juni 2026

M, Alfian ihtisyamuddin M.Tr.ID
NUPTK. 9854777678130182

HALAMAN PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

DIMENSI MUTU PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL

Dipersiapkan dan disusun oleh :
NIA MAULIDA AMAHORU

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal, 10 juni 2026

Susunan Dewan Penguji

Ketua Dewan Penguji

M.Sofyan, M.Kes.,M.Tr.ID

NUPTK.4740764665130292

Pembimbing I	Pembimbing II
Delfi iskardyani, S.Pd.,M.Si	**M. Alifian ihtisyamuddin,M.Tr.ID**
NUPTK.6255769670230303	**NUPTK. 9854777678130182**

Karya tulis ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Diploma III Radiologi

Yogyakarta, 6 Agustus 2026

Ketua Program Studi Diploma III Radiologi

Redha Okta Silfina,M.Tr.Kes

NUPTK.7346771672230253 2

SURAT PERNYATAAN

TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nia Maulida Amahoru

NIM : 23230018

Judul Skripsi : Dimensi Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi RSUD Panembahan Senopati

\

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini sepenuhnya karya sendiri. Tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar Pustaka.

Yogyakarta,18 Agustus 2026

Yang menyatakan,



Nia Maulida Amahoru

23230018

MOTTO

"Kesuksesan bukan tentang seberapa cepat kita sampai, tetapi tentang seberapa konsisten kita melangkah."

"Jangan menyerah ketika lelah, berhentilah hanya ketika tujuan telah tercapai."

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝٥ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝٦

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.“

(QS. Al-Insyirah: 5–6)

لَا يُكَلِّفُ ٱللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(QS. Al-Baqarah: 286)

"Berusaha dengan sungguh-sungguh, berdoa dengan sepenuh hati, dan bertawakal atas hasil yang diberikan oleh Allah SWT."

BIODATA PENELITI

Data Pribadi



Nama	:	Nia Maulida Amahoru
Tempat, Tanggal Lahir	:	Iha, 25 Mei 2002
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Agama	:	Islam
Nama Ayah	:	M. Za'rany Amahoru
Nama Ibu	:	Alwiya Tuhulele
Alamat	:	Desa Iha Kecamatan Saparua Timur, Kabupaten Maluku Tengah
No. Handphone	:	081240322331
E-mail	:	niamaulidaamahoru@gmail.com

Riwayat Pendidikan

No	Nama Sekolah	Kota	Tahun
1.	Madrasah Ibtidaiyah Negri 2	Maluku Tengah	2009-2016
2.	MTS Negri 5	Maluku Tengah	2016-2018
3.	MA Nadil Ulum 2 IHA	Maluku Tengah	2018-2020
4.	Poltekkes TNI AU Adisutjipto	D.I.Yogyakarta	2023-2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Dimensi Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi RSUD Panembahan Senopati Bantul" dengan baik dan tepat pada waktunya.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Radiologi Program Diploma III Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto Yogyakarta. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat berbagai kendala dan keterbatasan, baik dari segi pengetahuan, pengalaman, maupun kemampuan yang dimiliki. Namun, berkat doa, bimbingan, dukungan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan tanpa mengurangi rasa hormat, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas segala rahmat yang telah dilimpahkan, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Kedua Orangtua serta keluarga yang senantiasa mendoakan dan memberi dukungan penuh demi kelancaran dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.
3. Kolonel (Purn) dr. Mintoro Sumego, M.S, Direktur Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto Yogyakarta.
4. Ibu Redha Okta Silfina, M. Tr. Kes selaku Ketua Prodi D-3 Radilogi.
5. Ibu Delfi Iskardyani, S.Pd.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing utama terima kasih atas bimbingan yang telah diberikan.
6. Bapak M. Alifian ihtisyamuddin,M.Tr.ID. selaku Dosen Pembimbing pendamping terima kasih atas bimbingan yang telah diberikan.
7. Diri sendiri yang selalu berusaha melawan rasa malas dan sesegera mungkin untuk menyelesaikan laporan tugas akhir.

8. Teman-teman Radiologi Angkatan 2023 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
9. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terimakasih.

Disadari tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat dan memberi pengetahuan bagi pembaca.

Yogyakarta,18 Agustus 2026

Penulis

(Nia Maulida Amahoru)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
SURAT PERNYATAAN iv
MOTTO v
BIODATA PENELITI vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TABEL xiii
LAMPIRAN xiv
INTISARI xv
ABSTRACT xvi
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 8
E. Keaslian Penelitian 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 11
A. Tinjauan Pustaka 11
1. Rumah Sakit 11
2. Pelayanan Radiologi di Rumah Sakit 12
3. Standar Pelayanan Minimal (SPM) 17
4. Konsep Kepuasan Pasien 27
B. Kerangka Teori 31
C. Kerangka Konsep 32
D. Hipotesis 33
BAB III metode penelitian 35
A. Jenis dan rancangan penelitian 35

1. Jenis penelitian....35
2. Teknik pengumpulan data....35
B. Tempat dan waktu penelitian....35
C. Populasi dan Sample penelitian....36
1. Rumah Sakit....36
2. Sample....36
3. Kriteria Inklusi dan Ekslusi....37
4. Cara Pengambilan Sempel....38
D. Identifikasi Variabel Penelitian....39
E. Instrumen Operasional dan Cara Pengumpulan Data....39
1. Instrumen Operasional....39
2. Pengumpulan Data....39
F. Cara Analisa Data....39
G. Etika Penelitian....42
H. Jalannya Penelitian....43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN....46
A. Gambaran Umum Lokasi....46
B. Hasil Penelitian....46
1. Karakteristik Responden....46
2. Tingkat Kepuasan Pasien....49
3. Dimensi Mutu Pelayanan Radiologi....50
4. Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien....55
C. Pembahasan....58
1. Karakteristik Responden....58
2. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi RSUD Panembahan Senopati Bantul....60
3. Hubungan Tangibles dengan Tingkat Kepuasan Pasien....60
4. Hubungan Reliability dengan Tingkat Kepuasan Pasien....62
5. Hubungan Responsiveness dengan Tingkat Kepuasan Pasien 62

6. Hubungan Assurance dengan Tingkat Kepuasan Pasien....63
7. Hubungan Empathy dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....64
8. Hubungan Keseluruhan Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....67
A. Kesimpulan.....67
B. Saran.....67
DAFTAR PUSTAKA.....70
DAFTAR LAMPIRAN.....72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep Penelitian 31
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep Penelitian 32
Gambar 4. 1 Diagram Kepuasan Pasien Secara Umum 50
Gambar 4. 2 Diagram Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Tangibles 51
Gambar 4. 3 Diagram Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Reliability 52
Gambar 4. 4 Diagram Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Reliability 53
Gambar 4. 5 Diagram Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Assurance 54
Gambar 4. 6 Diagram Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Empathy 55

POLITEKNIK KESEHATAN TNI AU
YASAU
ADISUTJIPTO YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian 7
Tabel 2. 1 Standar Pelayanan Minimal (SPM) 17
Tabel 2. 2 Standar Pelayanan Radiologi 19
Tabel 3. 1 Jalannya Penelitian 43
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden 47
Tabel 4. 2 Tingkat Kepuasan Pasien 49
Tabel 4. 3 Tingkat Kepuasan Pasien Aspek Tangibles 50
Tabel 4. 4 Tingkat Kepuasan Pasien Aspek Reliability 51
Tabel 4. 5 Tingkat Kepuasan Aspek Responsiveness 52
Tabel 4. 6 Tingkat Kepuasan Aspek Assurance 53
Tabel 4. 7 Tingkat Kepuasan Aspek Empathy 54
Tabel 4. 8 Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan dengan 56

LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian 72
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian 73
Lampiran 3 Angket Penilaian Responden 74
Lampiran 4 Salah Satu Data Hasil Responden 80
Lampiran 5 Tabel Data Jumlah Pasien RSUD Panembahan Senopati Bantul Bulan November 2025, Desember 2025, dan Januari 2026 86
Lampiran 6 Tabel Data Karakteristik Responden 86
Lampiran 7 Tabel Data Responden Tangibles 90
Lampiran 8 Tabel Data Responden Reliability 95
Lampiran 9 Tabel Data Responden Responsiveness 99
Lampiran 10 Tabel Data Responden Tangibles 104
Lampiran 11 Tabel Data Responden Empathy 106
Lampiran 12 Tabel Data Kepuasan Pasien 109
Lampiran 13 Hasil Data Uji Spearman Menggunakan SPSS 113
Lampiran 14 Dokumentasi Pengisian Kuisioner Responden 114
Lampiran 15 Lembar Bimbingan Karya Tulis Ilmiah 116
Lampiran 16 Turnitin 118

DIMENSI MUTU PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL

Nia Maulida Amahoru[1], Delfi iskardyani[2], M. Alfian Ihtisyamuddin[3]

INTISARI

Pelayanan radiologi merupakan salah satu pelayanan penunjang medis yang berperan penting dalam menunjang diagnosis dan pengobatan pasien. Mutu pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien sebagai indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien serta hubungan dimensi mutu pelayanan radiologi yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Radiologi RSUD Panembahan Senopati Bantul. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross sectional. Sampel penelitian berjumlah 97 pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji Spearman Rank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori sangat puas (47%). Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara tangibles (ρ=0,617; p<0,05), reliability (ρ=0,627; p<0,05), responsiveness (ρ=0,496; p<0,05), assurance (ρ=0,306; p<0,05), dan empathy (ρ=0,489; p<0,05) dengan tingkat kepuasan pasien. Dimensi reliability memiliki hubungan paling kuat dengan tingkat kepuasan pasien. Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan positif dan signifikan antara seluruh dimensi mutu pelayanan radiologi dengan tingkat kepuasan pasien. Semakin baik mutu pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Radiologi RSUD Panembahan Senopati Bantul..

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Radiologi, SERVQUAL, Rawat Jalan.

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY DIMENSIONS AND OUTPATIENT SATISFACTION AT THE RADIOLOGY DEPARTMENT OF PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL REGIONAL GENERAL HOSPITAL

Nia Maulida Amahoru[1], Delfi iskardyani[2], M. Alfian Ihtisyamuddin[3]

ABSTRACT

Radiology services play an important role in supporting patient diagnosis and treatment. High-quality services are expected to improve patient satisfaction, which is an important indicator of healthcare quality. This study aimed to determine patient satisfaction levels and analyze the relationship between radiology service quality dimensions, including tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, and outpatient satisfaction at the Radiology Installation of RSUD Panembahan Senopati Bantul. This quantitative study employed a cross-sectional design. A total of 97 outpatients were selected using accidental sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Spearman Rank correlation test. The results showed that most respondents were categorized as very satisfied (47%). Statistical analysis revealed significant positive relationships between tangibles ($\rho=0.617$; $p<0.05$), reliability ($\rho=0.627$; $p<0.05$), responsiveness ($\rho=0.496$; $p<0.05$), assurance ($\rho=0.306$; $p<0.05$), and empathy ($\rho=0.489$; $p<0.05$) and patient satisfaction. Reliability demonstrated the strongest correlation with patient satisfaction. This study concludes that all dimensions of radiology service quality have significant positive relationships with patient satisfaction. Better service quality is associated with higher levels of outpatient satisfaction at the Radiology Installation of RSUD Panembahan Senopati Bantul..

Keyword: Service Quality, Patient Satisfaction, Radiology, SERVQUAL, outpatient.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh dan terpadu, meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta pelayanan gawat darurat guna memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat (premenkes RI No 3, 2020). Rumah sakit menyelenggarakan berbagai jenis pelayanan kesehatan, meliputi pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, pelayanan keperawatan, pelayanan rehabilitasi, serta upaya pencegahan penyakit dan peningkatan derajat kesehatan. Selain itu, rumah sakit juga berfungsi sebagai sarana pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kedokteran maupun tenaga paramedis (Kartikasari, 2019). Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit pada dasarnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa layanan kesehatan, yaitu pasien. Kualitas pelayanan rumah sakit dapat tercermin dari profesionalisme tenaga kesehatan, efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan, serta tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pasien dan mendorong keinginan pasien untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan di rumah sakit tersebut (Isna Nur Kuncara et al., 2025).

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu jenis pelayanan yang perlu terus ditingkatkan mutunya karena kesehatan merupakan aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang diselenggarakan secara terorganisasi oleh institusi penyedia layanan kesehatan untuk mendukung pencapaian tujuan pembangunan kesehatan nasional. Pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan masyarakat dalam menjaga kesehatan sehingga setiap individu dapat mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Menurut World Health Organization (WHO), standar pelayanan minimal merupakan ketentuan yang mengatur jenis dan mutu pelayanan dasar yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah serta menjadi hak setiap warga negara untuk memperoleh pelayanan secara minimal. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Minimal, tingkat kepuasan pasien ditetapkan dengan target lebih dari 90%. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat diperlukan oleh masyarakat, baik yang diberikan oleh instansi pemerintah maupun swasta. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan individu dan masyarakat dalam upaya mencegah, mengatasi, mengendalikan, serta memulihkan berbagai masalah kesehatan yang terjadi di lingkungan masyarakat (Sugiarni et al., 2025).

Menurut Imbalo S. Pohan (2018), pelayanan kesehatan yang bermutu atau berkualitas adalah pelayanan yang dapat dijangkau oleh kemampuan ekonomi masyarakat serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien maupun konsumen layanan kesehatan lainnya. Dengan kata lain, pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, tetapi juga oleh tingkat keterjangkauan dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna layanan (Sitopu et al., 2024). Salah satu tolak ukur penting yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Hasil evakuasi pasien terhadap layanan medis aktual yang diterima di puasat kesehatan dengan apa yang diharapkan (kozier,2018). Persepsi pasien terhadap layanan yang mereka terima apakah memuaskan atau mengecewakan, dengan mempertimbangkan durasi kunjungan akan mementukan apakah mereka benar-benar merasa puas dengan tingkat perawatan yang mereka terima. Pasien yang tidak puas dengan perawatan medis yang diterimanya dapat memilih untuk pindah ke fasilitas lain yang menawarkan perawatan yang lebih baik, atau mereka dapat mengajukan keluhan kepada fasilitas tersebut; jika keluhan tidak terselesaikan, kepuasaan dapat menurun (muninjaya, 2017). Tidak adanya evaluasi layanan kesehatan dan survei kepuasan pasien saja merupakan salah satu masalah buruknya kualitas layanan kesehatan di indonesia.

Pelayanaan radiologi merupakan pelayanan medis yang menggunakan seluruh modalitas energi radiasi untuk menunjang diagnosis dan terapi, termasuk teknik pencitraan dan penggulangan emisi radiasi sinar-X, radioaktif, ultrasonografi, dan radiofrekuensi. Pelayanan radiologi merupakan pelayanan yang memerlukan perhatian khusus sebab selain diperlukan dalam penegakan diagnosis, juga dapat mengakibatkan dampak berupa efek radiasi yang tidak diinginkan jika prosedur pemeriksaan radiografi tidak dilaksanakan dengan benar (cahyatiY,SugiartiS). mengacu pada permenkes nomor 1014/MENKES/SK/XI/2008, pelayanan radiologi merupakan salah satu pelayanan yang difungsikan untuk membantu penegakan diagnosis dan penentuan tindakan yang tepat bagi pasien sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien (Darmawan et al., 2023).

Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator kunci dalam menilai keberhasilan pelayanan rumah sakit dan kualitas sistem kesehatan secara keseluruhan. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pasien, serta berdampak pada loyalitas, kepercayaan, dan citra institusi. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dan memgindikasikan adanya kelemahan dalam menajemen mutu layanan. Oleh peningkatan mutu layanan rumah sakit (Nawawi et al., 2025).

Faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah tingkat pengetahuan pasien terhadap pelayanan yang diharapkan (standar pelayanan) yang umumnya dibandingkan oleh pasien dengan pelayanan yang diterima. Selain itu, tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh umur,pendidikan, jenis kelamin, kepribadian, latar belakang budaya (suku), serta pengakaman masa lalu diri sendiri maupun orang lain. (Melasari et al.,2019). Faktor faktor yang mempengaruhi kepuasaan pasien rawat jalan bervariasi, mencakup kualitas layanan medis, ketrampilan komunikasi tenaga medis, waktu tunggu, kenyamanan fasilitas, dan proses administrasi yang efisien (Nadillah et al.,2023) (Isna Nur Kuncara et al., 2025). Aspek non medis seperti keramahan staf, kebersihan lingkungan, dan ketersediaan informasi juga berperan penting dalam pengalaman pasien yang dapat

meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Beberapa penelitian tentang kepuasam pasien menunjukan bahwa ada hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian mernawati, dkk. (2016) Menunjukan ada hubungan antara mutu pelayanan yang terdiri dari reliability, assurance,tangible, empathy, dan responsiveness dengan kepuasan pasien (menerwati& zainafree, 2016).

Secara nasional, target kepuasan pasien terhadap Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang kesehatan telah ditetapkan sebesar 85% (Kementerian Kesehatan RI, 2023). Namun, capaian nasional baru mencapai 81,74%, dengan rumah sakit pemerintah mencatat angka lebih rendah, yaitu 73,09% (Sari, 2022). Kondisi ini menunjukkan masih adanya kesenjangan antara standar yang diharapkan dan realisasi di lapangan. Data dari beberapa fasilitas kesehatan di Provinsi Lampung juga memperlihatkan variasi kepuasan pasien, misalnya tingkat kepuasan di Puskesmas Kedaton mencapai 94%, sementara di beberapa rumah sakit daerah masih berada di bawah standar. Hal ini menandakan perlunya evaluasi lebih mendalam terhadap determinan kepuasan pasien, khususnnya dalam konteks rumah sakit daerah yang menghadapi keterbatasan sumber daya (Nawawi et al., 2025).

Mutu pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai harapan pelanggan (Yudha et al., 2024). Maka dari pendapatan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa ada hal yang sangat mempengaruhi mutu pelayanan yaitu antar jasa yang di harapkan dengan jasa yang,(hartia ningsi et al.,2023). Kualitas pelayaanan sangat bergantung pada individual dan sistem yang dipakai. Tenaga kesehatan dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas harus memahami cara melayani pasien dengan baik agar dapat memberikan kepuasan yang optimal, (Rahmiati & temesveri, 2020).

Mutu pelayanan kesehatan terdiri dari 5 (lima) dimesi, yaitu reability(kehandalan) merupakan kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan masyarakat (Di& sapatan, 2021). Asurance(jaminan) adalah kepastian yang diberikan kepada pasien dan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan.tangible(bukti fisik) adalah bukti nyata yang dimiliki oleh isntalasi radiologi rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat reponsivenes(daya tangkap) adalah keinginan petugas dalam membantu

pasien dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan,dan empathy(perhatian) adalah kepedulian yang diberikaan petugas terhadap pasien dan keluarganya apabila ada kesulitan(Harahap et al.,2022).

Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya dipengaruhi oleh kesembuhan pasien, namun tarkait juga dengan sikap,pengetahuan, ketrampilan,komunikasi, sopan satun, ketetapan waktu dan daya tangap petugas dalam memberikan serta ketersediaan sarana penunjang yang baik(setiawan et al.,2022). Tuntutan terhadap kualitas pelayanan kesehatan harus diantisipasi oleh penyedia layanan kesehatan dengan meningkatkan pemahaman dan ketrampilan tenaga medis karena pelayanan berkualitas yang diterima oleh pasien berpengruh terhadap minat pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan yang sama(Shabbir et al.,2016).

Keberhasilan sebuah rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya hasil dari mutu pelayanan yang berkualitas. Agar hal ini dapat terujud, sebuah rumah sakit sebaiknya dikelola secara profesional oleh sumber daya manusia yang berkompeten serta tersediannya sarana prasarana yang mendukung. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan yang baik (rahmiati & femesvari), 2020).

Mashita et al., (2022) dalam jurnal yang berjudul "Hubungan Mutu Pelayanan Radiologi Diagnostik Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung" hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden merasa puas yaitu 102 orang (53,2%), sedangkan hanya 90 orang (46,9 %) yang merasa tidak puas dengan pelayanan diinstalasi radiologi. Hasil penelitian ada hubungan kepuasan tangible (p=0,000), responsiveness (p=0,002) dan realible (p=0,024) dengan kepuasan pasien.

Menurut Yoel Midel dkk. dalam jurnal berjudul "Analysis of Factors Related to Patient Satisfaction in Radiology Unit of Prof. Dr. W. Z. Johannes Hospital, Kupang" yang diterbitkan pada tahun 2018 dalam edisi Pengertian Kesehatan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi radiologi dengan menggunakan desain cross sectional. Analisis data dilakukan dengan uji

Chi-square. Populasi dalam penelitian cross sectional tersebut adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke unit Radiologi RSUD Prof. Dr. W.Z. Johannes Kupang. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 192 responden.Variabel independen dalam penelitian ini meliputi kinerja petugas, waktu tunggu, dan asuransi, sedangkan variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan di unit radiologi. Kualitas dan pelayanan yang memadai dalam menunjang pelayanan medis sesuai kebutuhan pasien tercermin dari kinerja petugas kesehatan dan waktu tunggu terkait kepuasan pasien di unit radiologi sudah mencapai 82%.

Selain penelitian tersebut, penelitian lain juga telah mengkaji hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Penelitian oleh (Puspitasari, 2011) tentang *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Mutu Pemberian Informasi Obat* di RSUD Panembahan Senopati Bantul menunjukkan bahwa dimensi mutu pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien, dimana pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Namun penelitian tersebut dilakukan pada instalasi farmasi dengan fokus pemberian informasi obat kepada pasien, sehingga belum menggambarkan kondisi kepuasan pasien pada pelayanan radiologi yang memiliki karakteristik pelayanan berbeda, terutama terkait proses pemeriksaan dan interaksi langsung selama tindakan radiografi.

Beberapa penelitian sebelumnya telah meneliti hubungan dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Namun penelitian yang secara khusus meneliti dimensi mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di unit radiologi RSUD panembahan senopati bantul belum pernah dilakukan. Oleh karena itu penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui bagaimana hubungan dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di unit radiologi tersebut.

Berdasarkan laporan kunjungan pasien yang dilakukan peneliti di Instalasi Radiologi RSUD panembahan senopati bantul jumlah pasien pada november 2025 sebanyak 2.530 pasien, bulan desember 2025 sebanyak 2.598 pasien, dan bulan januari 2026 sebanyak 2.587 pasien. sehingga total populasi selama tiga bulan

adalah 7.309 pasien. Dari populasi tersebut terdapat beberapa kelompok pasien yang tidak dapat menjadi responden penelitian yaitu pasien anak-anak sekitar 14%, lansia yang tidak mampu mengisi kuesioner sekitar 20%, serta pasien yang tidak kooperatif sekitar 29%. Dengan demikian jumlah pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan berpotensi menjadi responden penelitian adalah sekitar 2.905 pasien.

Fluktuasi jumlah kunjungan pasien tersebut dapat menjadi indikator adanya perubahan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Penurunan jumlah kunjungan dapat mengindikasikan adanya ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan, sedangkan peningkatan jumlah kunjungan dapat mencerminkan adanya kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan radiologi.

Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis lebih lanjut terkait hubungan dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien sebagai upaya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Panembahan Senopati Bantul.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diatas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan radiologi di Instalasi Radiologi RSUD Panembahan Senopati Bantul?
2. Bagaimana hubungan antara dimensi mutu dengan tingkat kepusan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Panembahan Senopati Bantul?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan radiologi di Instalasi Radiologi RSUD Panembahan Senopati Bantul.
2. Untuk mengetahui hubungan antara dimensi mutu dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Panembahan Senopati Bantul.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

   Sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan mengenai pelayanan radiologi pada instalasi radiologi yang diselenggarakan serta menggambarkan tingkat kepuasan pasien setelah mendapatkan pelayanan radiologi pada instalasi radiologi.

2. Manfaat Praktis

   Sebagai salah satu sarana penghubung pasien dengan pihak rumah sakit dalam menyampaikan kepuasan pasien serta harapan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD panembahan senopati bantul terhadap menurunnya jumlah pasien.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian

No	Judul Penelitian/tahun	Jenis Penelitian	Metode	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
1	Hubungan Mutu Pelayanan Radiologi Diagnostik Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung (2017)	Kuantitatif	Cross sectional, accidental sampling, kuesioner, uji chi-square	Mutu pelayanan radiologi berhubungan dengan kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan petugas radiologi maka semakin tinggi kepuasan pasien.	**Persamaan:** sama-sama meneliti mutu pelayanan radiologi dan kepuasan pasien dengan pendekatan kuantitatif menggunakan kuesioner dan dimensi SERVQUAL. **Perbedaan:** lokasi penelitian berbeda (Lampung dan Bantul), penelitian terdahulu menilai hubungan antar variabel sedangkan penelitian saya menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan radiologi tahun 2026.
2	"Analysis of Factors Related to Patient Satisfaction in Radiology Unit of Prof. Dr. W.	Kuantitatif	Desain penelitian cross sectional dengan teknik pengambila	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa faktor seperti	**Persamaan**: Penelitian ini memiliki persamaan yaitu sama-sama meneliti mengenai

	Z. Johannes Hospital, Kupang"	n sampel menggunakan kuesioner kepada pasien radiologi. Analisis data dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien.	kinerja petugas kesehatan, waktu tunggu pelayanan, dan jenis asuransi pasien memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien di unit radiologi. Faktor pelayanan yang baik dan waktu tunggu yang lebih singkat dapat meningkatkan kepuasan pasien.	kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi radiologi rumah sakit dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan pengumpulan data melalui kuesioner kepada pasien. **Perbedaan**: Perbedaan penelitian terletak pada lokasi dan fokus penelitian. Penelitian terdahulu dilakukan di Unit Radiologi RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang dan menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien seperti kinerja petugas, waktu tunggu, dan asuransi. Sedangkan penelitian yang akan

					dilakukan berlokasi di Instalasi Radiologi RSUD Panembahan Senopati Bantul dan berfokus pada gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan radiologi pada tahun 2026.
3	Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Mutu Pemberian Informasi Obat di RSUD Panembahan Senopati Bantul (Mitha Dwi Puspitasari, 2011)	Kuantitatif	Cross sectional, kuesioner skala Likert, analisis Chi-Square dan gap analysis	Terdapat hubungan antara dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat	**Persamaan:** sama-sama meneliti kepuasan pasien rawat jalan dan menggunakan dimensi mutu pelayanan (reliability, responsivenes s, assurance, empathy, tangible) dengan metode kuantitatif kuesioner. **Perbedaan:** penelitian terdahulu dilakukan pada pelayanan farmasi (informasi obat), sedangkan penelitian ini

		dilakukan pada instalasi radiologi. Penelitian terdahulu menganalisis hubungan, sedangkan penelitian ini menggambarkan tingkat kepuasan pasien.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai hubungan dimensi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Radiologi RSUD Panembahan Senopati Bantul serta berdasarkan hasil analisis data menggunakan uji korelasi Spearman Rank, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan radiologi di Instalasi Radiologi RSUD Panembahan Senopati Bantul berada pada kategori baik. Sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien.
2. Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman Rank, seluruh dimensi mutu pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Dimensi reliability memiliki hubungan paling kuat dengan tingkat kepuasan pasien ($\rho = 0,627$; $p < 0,001$), diikuti oleh tangibles ($\rho = 0,617$; $p < 0,001$), responsiveness ($\rho = 0,496$; $p < 0,001$), empathy ($\rho = 0,489$; $p < 0,001$), dan assurance ($\rho = 0,306$; $p = 0,002$). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik mutu pelayanan yang diberikan pada setiap dimensi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Panembahan Senopati Bantul.

B. Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian, pihak RSUD Panembahan Senopati Bantul khususnya Instalasi Radiologi diharapkan dapat mempertahankan dan terus meningkatkan mutu pelayanan yang telah diberikan. Peningkatan mutu pelayanan perlu difokuskan pada aspek reliability karena merupakan dimensi yang memiliki hubungan paling kuat dengan tingkat

kepuasan pasien. Upaya yang dapat dilakukan antara lain meningkatkan ketepatan dan konsistensi pelayanan, memastikan pelaksanaan prosedur sesuai standar operasional, serta meningkatkan keakuratan informasi yang diberikan kepada pasien. Selain itu, rumah sakit juga perlu mempertahankan dan meningkatkan aspek tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy melalui perbaikan sarana prasarana, peningkatan kecepatan pelayanan, penguatan kompetensi petugas, serta peningkatan kualitas komunikasi dan kepedulian terhadap pasien guna meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

2. Petugas Instalasi Radiologi diharapkan dapat mempertahankan profesionalisme dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Selain itu, petugas perlu terus meningkatkan kemampuan komunikasi, sikap ramah, kemampuan memberikan informasi yang jelas, serta perhatian terhadap kebutuhan pasien selama proses pelayanan berlangsung. Mengingat seluruh dimensi mutu pelayanan terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, maka peningkatan kualitas pelayanan pada setiap dimensi perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pasien.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan bahan pembelajaran bagi mahasiswa maupun akademisi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian untuk mendukung penelitian-penelitian selanjutnya di bidang manajemen pelayanan kesehatan, khususnya terkait mutu pelayanan radiologi dan kepuasan pasien.
4. Peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan jumlah responden yang lebih besar dan cakupan penelitian yang lebih luas sehingga hasil penelitian dapat lebih menggambarkan kondisi yang

sebenarnya. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, seperti waktu tunggu pelayanan, biaya pelayanan, aksesibilitas layanan, kualitas komunikasi petugas, serta faktor karakteristik pasien. Penggunaan metode analisis yang lebih komprehensif juga disarankan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang paling dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan pasien serta mengetahui besarnya kontribusi masing-masing dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Darmawan, A. E., Widyaningrum, R., Priyono, B., & Hanindriyo, L. (2023). Hubungan antara kualitas pelayanan radiografi panoramik dengan tingkat kepuasan pasien: studi cross-sectional. *Padjadjaran Journal of Dental Researchers and Students*, *7*(3), 283. https://doi.org/10.24198/pjdrs.v7i3.49745

Deastuti, T., Jati, S. P., & Suhartono. (2025). PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN UNIT PENUNJANG DI RUMAH SAKIT: NARATIVE LITERATUR REVIEW. *Open Journal Systems*, *19*.

Isna Nur Kuncara, E., Sulistyawati, S., & Rosyidah, R. (2025). FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT : SYSTEMATIC REVIEW. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *9*, 959–968.

Nawawi, A., Aryawati, W., & Febriani, C. A. (2025). *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien: Studi Cross-Sectional di Rumah Sakit Umum di Indonesia* (Vol. 8, Number 5). http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP

Puspitasari, M. D. (2011). *ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP MUTU PEMBERIAN INFORMASI OBAT DI RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL*.

Ra'uf, M. (2021). KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT PADA TINGKAT KEPUASAN PASIEN: STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT ULIN BANJARMASIN. *Jurnal Terapung : Ilmu – Ilmu Sosial*, *3*.

Sitopu, S. D., Agustusana, & Rahmadayani, P. (2024). GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KUALA BALI KECAMATAN SERBA. *JURNAL DARMA AGUNG HUSADA, 11*, 94–100.

Sugiarni, E., Tia Novita, P., Fauziah, & Maryani. (2025). *TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BAKTIYA KABUPATEN ACEH UTARA*.

Yudha, S., Hartono, F., Mareta, S., Rahmadianti, Y., & Desvina, A. (2024). ANALISIS MUTU PELAYANAN RADIOLOGI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI RADIOLOGI RUMAH SAKIT X TAHUN 2023. *Jurnal Kesehatan Medika Saintika*, *15*(1), 75. https://doi.org/10.30633/jkms.v15i1.2547