

HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF RADIOGRAFER DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA PEMERIKSAAN THORAX DI INSTALASI RADIOLOGI SENTRAL RSUP DR. M DJAMIL PADANG

Santa Mareta^{1*}, Oktavia Puspita Sari², Yori Rahmadianti³, Tiara Annisa Fitrah⁴

Prodi Radiologi Fakultas Vokasi Universitas Baiturrahmah Padang, Sumatera Barat, Indonesia^{1,2,3,4}

*Corresponding Author : santamareta@fv.unbrah.ac.id

ABSTRAK

Komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dan pasien memiliki peranan yang penting dalam menentukan kepuasan pasien. Survei awal yang dilakukan penulis kepada 15 pasien di Instalasi Radiologi Sentral RSUP DR. M Djamil Padang, terdapat 9 pasien yang tidak menerima instruksi pemeriksaan dengan baik, dan 6 pasien diantaranya yang menerima instruksi pemeriksaan dengan baik. Hal ini terlihat ditemukan pasien bergerak saat pemeriksaan, hal ini dibuktikan adanya hasil gambaran yang tidak jelas (membayang), memakai pakaian dalam, kalung, semacam benda dari besi yang terlihat pada hasil radiograf pemeriksaan thorax, sehingga mengakibatkan adanya pengulangan foto pada pemeriksaan thorax. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan komunikasi efektif Radiografer dengan kepuasan pasien rawat jalan pada pemeriksaan thorax di Instalasi Radiologi Sentral RSUP DR. M Djamil Padang. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan design *cross sectional*, penelitian ini dilakukan di Instalasi Radiologi Sentral RSUP DR. M. Djamil Padang, pada bulan Agustus 2023 – Februari 2024. Sampel penelitian ini berjumlah 98 orang. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan kuesioner, data yang didapat kemudian diolah menggunakan aplikasi SPSS dengan analisis bivariat dengan uji *chi-square*. Hasil penelitian didapatkan nilai *p value* = 0,000 (nilai *p value* < 0,05) sehingga *H₀* ditolak dan *H_a* diterima. Maka dapat bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif radiografer dengan kepuasan pasien

Kata kunci : kepuasan pasien, komunikasi efektif, thorax

ABSTRACT

*Effective communication between health workers and patients has an important role in determining patient satisfaction. An initial survey conducted by the author to 15 patients at the Central Radiology Installation of Dr. M Djamil Padang Hospital, there were 9 patients who did not receive examination instructions properly, and 6 of them who received examination instructions properly. It can be seen that the patient was found moving during the examination, this is evidenced by the results of unclear images (shadows), wearing underwear, necklaces, some kind of iron object seen on the radiographs of the thorax examination, resulting in repetition of photos on the thorax examination. This study aims to determine the relationship between Radiographer's effective communication with outpatient satisfaction on thorax examination at the Central Radiology Installation of DR. M Djamil Padang Hospital. This type of research is quantitative with a cross-sectional design, this research was conducted at the Central Radiology Installation of Dr. M. Djamil Padang Hospital, in August 2023 - February 2024. The sample of this study amounted to 98 people. Primary data collection was carried out using a questionnaire, the data obtained was then processed using the SPSS application with bivariate analysis with the chi-square test. Results the study obtained a *p value* = 0.000 (*p value* < 0.05) so that *H₀* was rejected and *H_a* was accepted. Conclusion there is a significant relationship between effective communication of radiographers and patient satisfaction.*

Keywords : effective communication, thorax, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. Semua upaya dan kegiatan meningkatkan dan memulihkan kesehatan yang dilakukan

oleh petugas kesehatan dalam mencapai masyarakat yang sehat. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (Wulandari, 2016)

Kepuasan pasien merupakan evaluasi paska konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Nurachmah, 2005). Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau lebih dari harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Pohan. I, 2007). Ada lima aspek-aspek kepuasan pada pasien yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Supranto, 2006).

Radiografer sebagai petugas dalam melakukan pemeriksaan radiologi harus mampu menjelaskan instruksi dengan bahasa yang mudah dipahami, sehingga mengurangi rasa takut atau cemas pasien pada saat pemeriksaan. Petugas yang terampil dalam berkomunikasi yang efektif, akan mudah menjalin hubungan dengan pasien dan mampu memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan. Hal ini menimbulkan rasa percaya pasien terhadap petugas, mencegah terjadinya masalah legal, dan mendorong timbulnya komunikasi efektif (Yani, 1999). Berdasarkan penelitian (Marichatul, 2017) komunikasi efektif berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien dengan kontribusi sebesar 78,1%. Peneliti menyarankan pada saat memberikan instruksi pemeriksaan, sebaiknya radiografer memberikan contoh yang konkret sesuai dengan jenis pemeriksaan dengan bahasa yang sederhana. Hal ini agar mempermudah pasien dalam memahami prosedur pemeriksaan. Radiografer melayani pasien dengan keramahan dan kerendahan hati untuk mencapai suatu pelayanan yang memuaskan bagi pasien.

Pada penelitian Gumar Herudiansyah, dkk (2020) menyatakan seluruh dimensi dapat berpengaruh sebesar 87% terhadap kepuasan pasien. Sementara besar pengaruh tertinggi ditunjukkan pada penelitian Febri Endra, dkk (2019) yaitu 93,9% seluruh dimensi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien (Budi Setyawan dkk, 2019). Sama halnya dalam konteks Kesehatan, menurut (Liliweri, 2009), komunikasi Kesehatan dapat diartikan seni menginformasikan, mempengaruhi dan memotivasi individu, institusi, serta masyarakat tentang isu-isu penting di bidang kesehatan dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesehatan individu dalam masyarakat dimana untuk membentuk suatu komunikasi yang efektif. Menurut (Effendy, 2013), komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang berhasil menyampaikan pikiran dengan menggunakan perasaan yang disadari.

Sedangkan menurut Walter Lippman dalam Effendy (2013) bahwa komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang berusaha memilih cara yang tepat agar gambaran dalam benak dan isi kesadaran dari komunikator dapat dimengerti, diterima bahkan dilakukan oleh komunikan. Berdasarkan penelitian (Jannah et al., 2017), komunikasi efektif berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien dengan kontribusi sebesar 78,1%. Peneliti menyarankan pada saat memberikan instruksi pemeriksaan, sebaiknya radiografer memberikan contoh yang konkret sesuai dengan jenis pemeriksaan dengan bahasa yang sederhana. Hal ini agar mempermudah pasien dalam memahami prosedur pemeriksaan. Radiografer melayani pasien dengan keramahan dan kerendahan hati untuk mencapai suatu pelayanan yang memuaskan bagi pasien.

RSUP DR. M Djamil Padang ini merupakan rumah sakit pemerintah yang merupakan rumah sakit rujukan untuk wilayah Sumatra Bagian Tengah. RSUP DR. M Djamil Padang yang menjadi pusat rujukan ini menyebabkan banyak pasien berdatangan dari berbagai daerah dengan berbagai daerah. Dari hasil observasi diperoleh rekap data kunjungan pasien thorax

pada pasien rawat jalan dari bulan Mei-Juli 2023 berjumlah 4.514 pasien, rata-rata jumlah pasien thorax perhari 64 pasien. Survei awal yang dilakukan penulis kepada 15 pasien di Instalasi Radiologi Sentral RSUP DR. M Djamil Padang, terdapat 9 pasien diantaranya yang tidak menerima instruksi pemeriksaan dengan baik, dan 6 pasien diantaranya yang menerima instruksi pemeriksaan dengan baik. Hal ini terlihat ditemukan pasien bergerak saat pemeriksaan, hal ini dibuktikan adanya hasil gambaran yang tidak jelas (membayang), memakai pakaian dalam, kalung, semacam benda dari besi yang terlihat pada hasil radiograf pemeriksaan thorax, dan tidak memahami instruksi dengan baik saat aba-aba tarik nafas pada pemeriksaan thorax, sehingga mengakibatkan adanya pengulangan foto pada pemeriksaan thorax. Oleh karena itu, komunikasi harus diterapkan seefektif mungkin guna untuk mencapai hasil pemeriksaan yang lebih optimal.

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan komunikasi efektif radiografer dengan kepuasan pasien rawat jalan pada pemeriksaan thorax di Instalasi Radiologi Sentral RSUP DR. M Djamil Padang.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah *kuantitatif* metode *analitik* dengan *design cross sectional*, yaitu suatu penelitian untuk mempelajari hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dengan pengukuran sekali dan dalam waktu yang bersamaan. Penelitian ini akan mencari hubungan komunikasi efektif Radiografer dengan kepuasan pasien rawat jalan pada pemeriksaan thorax di Instalasi Radiologi Sentral RSUP Dr. M. Djamil Padang. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 4.514 pasien, dengan sampel menggunakan rumus slovin diperoleh 98 pasien. Pengumpulan data menggunakan data primer yaitu data yang didapatkan langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner, dan data sekunder yang mana data yang diperoleh dari buku literatur, artikel, jurnal, data pasien di RS. Analisis data menggunakan analisis univariat yaitu untuk mengetahui distribusi frekuensi komunikasi efektif Radiografer dan kepuasan pasien pada pemeriksaan thorax di Instalasi Radiologi Sentral RSUP DR. M Djamil Padang, dan analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan komunikasi efektif Radiografer dengan kepuasan pasien rawat jalan pada pemeriksaan thorax di Instalasi Radiologi Sentral RSUP DR. M Djamil Padang. Analisis bivariat yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan uji statistik *chi-square*. Penyajian data disajikan dalam bentuk tabel.

HASIL

Data Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
17-19 tahun	6	6,1
20-44 tahun	61	62,2
45-59 tahun	31	30,6
>60 tahun	0	00,0
Total	98	100

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa distribusi frekuensi umur responden yang paling tinggi berada pada kategori dewasa yang berumur 20-44 tahun sebanyak 61 responden (62,2 %), lalu kategori pra lansia yang berumur 45-59 tahun sebanyak 31 responden (31,6 %), dan yang paling rendah berada pada kategori remaja yang berumur 10-19 tahun sebanyak 6 responden (6,1 %).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	38	38,8
Perempuan	60	61,2
Total	98	100

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa distribusi frekuensi jenis kelamin responden yang paling tinggi berada pada kategori jenis kelamin perempuan yaitu 60 responden (61,2 %), dan laki-laki sebanyak 38 responden (38,8 %).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Sekolah	0	00,0
>SMA	3	3,1
SMA/SMK	47	48
Perguruan Tinggi	48	49
Total	98	100

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa distribusi frekuensi pendidikan terakhir responden yang paling tinggi berada pada kategori pendidikan terakhir perguruan tinggi yaitu 48 responden (49,0 %), SMA/SMK sebanyak 47 responden (48,0 %), dan >SMA sebanyak 3 responden (3,1 %).

Analisis Univariat

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Komunikasi Efektif

Komunikasi Efektif	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	64	65,3
Tidak Baik	34	34,7
Total	98	100

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa distribusi frekuensi berdasarkan komunikasi efektif sebanyak 64 responden (65.3 %) menyatakan komunikasi efektif radiografer adalah baik, dan sebanyak 34 responden (34.7 %) menyatakan komunikasi efektif radiografer tidak baik.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	67	68.4 %
Tidak Puas	31	31.6 %
Total	98	100.0 %

Berdasarkan tabel 5, menunjukkan bahwa distribusi frekuensi berdasarkan kepuasan responden sebanyak 67 responden (68.4 %) menyatakan puas dengan komunikasi efektif radiografer, dan sebanyak 31 responden (31.6 %) menyatakan tidak puas dengan komunikasi efektif radiografer.

Analisis Bivariat

Berdasarkan hasil penelitian dari kuesioner yang dibagikan kepada 98 responden, didapatkan hasil analisa bivariat pada komunikasi efektif radiografer baik dengan responden merasa puas sebanyak 60 responden (61.2%), dan 4 orang responden (7.1%) yang merasa tidak puas. Sedangkan untuk komunikasi radiografer tidak baik adalah 7 responden (4.1%) merasa puas dan 27 responden (27.6%) merasa tidak puas.

Tabel 6. Tabel Crosstabulation

Komunikasi Efektif	Kepuasan Pasien				Total		P Value
	Puas		Tidak Puas				
	F	%	F	%	F	%	
Baik	60	61.2 %	4	7.1 %	64	68.4 %	0,000
Tidak Baik	7	4.1 %	27	27.6 %	34	31.6 %	
Total	67	65.3 %	31	34.7 %	98	100.0 %	

PEMBAHASAN

Komunikasi Efektif Radiografer

Berdasarkan Analisa Univariat menunjukkan bahwa penelitian mengenai komunikasi efektif radiografer termasuk kategori komunikasi efektif yang sudah baik (65.3%) dan kategori kurang baik (34.7%). Beberapa faktor yang mungkin melatarbelakangi kategori komunikasi efektif yang bisa dikatakan sudah baik adalah pengalaman kerja, pentingnya keselamatan pasien, dan keterampilan empati. Mayoritas 59 tenaga kesehatan berhasil mengembangkan komunikasi efektif dalam praktik kesehatan, yang dapat dianggap sebagai kategori yang sudah baik. Komunikasi menjadi hal mendasar yang dibutuhkan dalam pelayanan kesehatan (Khairani et al., 2021).

Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Nomor 11 Tahun 2017 (Permenkes, 2017) tentang keselamatan pasien menyebutkan bahwa rumah sakit dan puskesmas harus melaksanakan enam tujuan keselamatan pasien, salah satunya adalah meningkatkan komunikasi yang efektif, yaitu komunikasi yang tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, dan yang dipahami oleh resipien/penerima, akan mengurangi kesalahan, dan menghasilkan peningkatan keselamatan pasien.

Berdasarkan peneliti terdahulu dari hasil distribusi kuesioner kepada 100 responden yang dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Negeri Medan, diketahui 59,3% kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh komunikasi efektif, sedangkan selebihnya sebesar 40,7% kepuasan dipengaruhi oleh variabel lain (Novi, 2017). Selanjutnya, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mamesah et al., 2020) tentang "Hubungan Komunikasi Efektif 60 dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit" yang menunjukkan bahwa komunikasi efektif yang dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap responden terbanyak adalah baik, yaitu 15 orang (46,7%).

Berdasarkan Analisa Univariat pada tabel menunjukkan bahwa adanya komunikasi efektif pada kategori kurang baik sebanyak (34.7%). Hal ini disebabkan oleh banyaknya responden menjawab pada kategori sering di item pertanyaan "Petugas dengan sabar mendengarkan keluhan pasien" sebanyak 60.2 %. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa setelah radiografer masih kurang sabar menanyakan keluhan pasien, sehingga pasien merasa diabaikan oleh radiografer saat mengungkapkan keluhannya.

Menurut asumsi peneliti, ini dianggap sangat penting oleh pasien, namun pihak terkait belum melaksanakannya sesuai dengan harapan pasien. Oleh karena itu penanganannya perlu diprioritaskan agar pelayanannya memuaskan dan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Selanjutnya pada item pertanyaan "Petugas menunjukkan sikap empatinya dan bertanya sesuatu yang tidak menyinggung perasaan pasien maupun keluarga pasien" sebanyak 64.3 %. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa radiografer masih kurang baik dalam menunjukkan sikap empatinya dan bertanya sesuatu yang tidak menyinggung perasaan pasien maupun keluarga pasien, dimana sikap ini yang bertujuan untuk menciptakan suasana nyaman sehingga pasien tidak cemas pada saat pemeriksaan berlangsung. Menurut asumsi peneliti, sikap empati menjadi salah satu faktor dalam kelancaran berkomunikasi yang baik, keadaan menempatkan diri dalam keadaan orang lain, serta cara untuk memahami kondisi atau keadaan pikiran orang lain. Adanya sebuah respon sekecil apapun pada pasien harus dapat dipahami oleh seorang

petugas. Ketika seorang petugas memiliki rasa empati yang tinggi maka akan meningkatkan rasa kesediaan seseorang untuk berkorban, berbagi dan menolong demi kesejahteraan orang lain.

Selanjutnya pada item pertanyaan “Petugas memberikan instruksi pemeriksaan dengan bahasa yang tidak kasar dan tanpa ada unsur memaksa serta menyakiti perasaan pasien” sebanyak 62.2 %. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa radiografer masih kurang mampu memberikan instruksi pemeriksaan dengan bahasa yang tidak kasar dan tanpa ada unsur memaksa serta menyakiti perasaan pasien, seperti mengarahkan pasien dengan hati-hati untuk membetulkan posisi proyeksi pemeriksaan jika pasien terus mengeluh kesakitan pada saat melakukan pemeriksaan. Dan pada item pertanyaan “Petugas menyampaikan pesan yang ringkas dan tidak tergesa-gesa dalam menyampaikan informasi mengenai pemeriksaan” sebanyak 60.2 %. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa radiografer masih kurang baik dalam menyampaikan pesan yang ringkas dan tidak tergesa-gesa dalam menyampaikan informasi mengenai pemeriksaan kepada pasien maupun keluarga pasien, seperti tergesa-gesa dalam menyampaikan berbagai persiapan pemeriksaan thorax. Menurut asumsi peneliti, komunikasi petugas kepada pasien tetap dengan jelas dan tidak tergesa-gesa supaya pesan yang disampaikan tepat dan cepat diterima dalam instruksi pemeriksaan. Seperti, persiapan sebelum pemeriksaan thorax dengan melepaskan benda-benda asing, mengganti baju khusus pasien serta mengikut aba-aba tarik napas saat pemeriksaan.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi pendidikan responden yang paling tinggi berada pada kategori pendidikan perguruan tinggi yaitu 48 responden. Menurut asumsi peneliti, tingkat pendidikan juga erat kaitannya pada kelancaran komunikasi yang dilaksanakan oleh petugas kesehatan karena semakin tinggi pendidikan yang ditempuh maka kelancaran komunikasinya juga meningkat. Menurut (Efriyana, 2023) tingkat pendidikan erat kaitannya dengan faktor kesehatan. Pendidikan juga menjadi faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang karena dapat membuat mereka lebih mudah menerima ide atau teknologi baru. Petugas yang terlatih akan melakukan praktik yang efektif dan efisien, yang kemudian akan menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Kepuasan Pasien

Berdasarkan Analisa Univariat tabel 5 menunjukkan bahwa penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien yang termasuk kategori puas (68.4%) dan tidak puas (31.4%). Beberapa faktor yang mungkin melatarbelakangi kategori "Puas" dalam tingkat kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan, keterampilan komunikasi, kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan. Mayoritas pasien merasa puas karena kombinasi dari faktor-faktor ini telah dipenuhi oleh pelayanan medis yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Kepuasan pasien dimaknai sebagai serangkaian evaluasi terhadap intervensi medis pada masalah yang dihadapi pasien. Pelayanan yang baik dari tenaga kesehatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan bahkan dapat menentukan citra puskesmas di mata masyarakat (Puspita et al., 2023). Penilaian kepuasan pasien memungkinkan identifikasi hal-hal yang dapat ditingkatkan dalam layanan kesehatan, misalnya kebutuhan atau harapan pasien yang belum terpenuhi, atau tindakan atau strategi apa yang cocok untuk meningkatkan kualitas penyediaan layanan Kesehatan (Ferreira et al., 2023). Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Syafrisar Meri Agritubellaa, Yulastri Arifb, 2018) tentang “Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien” yang menunjukkan sebagian besar tingkat kepuasan tergolong puas sebanyak 39 orang (68,4%).

Berdasarkan Analisa Univariat pada tabel 5 menunjukkan bahwa adanya kepuasan pasien pada kategori tidak puas sebanyak (31.6%). Hal ini disebabkan oleh banyaknya responden menjawab pada kategori cukup puas pada item pertanyaan yang mana “Petugas bersedia menjelaskan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien terkait prosedur pemeriksaan”

sebanyak 28,6 %. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa responden masih merasa cukup puas pada radiografer ketika menjelaskan prosedur pemeriksaan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien.

Menurut asumsi peneliti, kualitas pelayanan akan terlihat dari pelayanan yang diberikan apakah pelayanannya sesuai dengan harapan dan keinginan yang diterima oleh pasien. Selanjutnya pada item pertanyaan yang mana “Pelayanan petugas pada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain” sebanyak 24.5 %. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa responden masih merasa cukup puas pada radiografer ketika melakukan pelayanan pada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain.

Menurut asumsi peneliti, pelayanan diberikan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dimana keadaan ini juga dapat memberikan kenyamanan pada pasien. Seperti, tidak membedakan antara pasien BPJS dengan pasien umum, tidak membedakan pasien berdasarkan hubungan kekeluargaan dan kekerabatan petugas, serta tidak membedakan pelayanan pasien berdasarkan kepentingan kekuasaan. Hubungan radiografer dengan pasien ini oleh pasien untuk menumbuhkan rasa senang dalam memperoleh pelayanan, saling percaya, dan perhatian dari petugas. Selanjutnya pada item pertanyaan yang mana “Waktu tunggu pelayanan di Radiologi RSUP Dr. M. Djamil Padang tidak memakan waktu lama” sebanyak 24.5%. Dari hasil perolehan ini diketahui bahwa responden masih merasa cukup puas pada waktu tunggu pelayanan di Instalasi Radiologi RSUP Dr. M. Djamil Padang. Menurut asumsi peneliti, waktu tunggu yang memanjang memicu ketidakpuasan dalam pelayanan dan menyebabkan kualitas pelayanan yang buruk. Komplain pasien akan meningkat sehingga menyebabkan persepsi pelayanan kesehatan yang buruk, bahkan juga menyebabkan memperpanjang waktu penegakan diagnosis. Ini juga berdampak pada penurunan kunjungan pasien serta berpengaruh terhadap penilaian akreditasi rumah sakit.

Hubungan Komunikasi Efektif Radiografer dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Pemeriksaan Thorax di Instalasi Radiologi Sentral RSUP DR. M Djamil Padang

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Instalasi Radiologi dengan jumlah responden sebanyak 98 responden, didapatkan hasil Analisa bivariat menghasilkan komunikasi efektif radiografer baik dengan responden merasa puas sebanyak 60 responden (61.2%), dan 4 orang responden (4.1%) yang merasa tidak puas. Sedangkan untuk responden yang merasa komunikasi radiografer kurang baik adalah 7 responden (7.1%) merasa puas dan 27 responden (27.6%) merasa tidak puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Fanny et al., 2022) tentang “Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien di 66 Rumah Sakit X”, diketahui nilai p value = 0,037 atau $p < 0,05$. Nilai ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara komunikasi efektif petugas pendaftaran dengan kepuasan pasien di rumah sakit. (Firnanda et al., 2022) tentang “Hubungan Komunikasi Efektif dengan Kepuasan Pasien Instalasi Jalan di UPTD Puskesmas Pandan” bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelaksanaan komunikasi efektif dengan kepuasan pasien dengan hasil ($p=0,00$). Penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian (Melizsa, 2023) tentang “Hubungan Komunikasi Efektif terhadap Kepuasan Pasien di Apotek K23 Vienna Gading Serpong”, dimana hasil penelitian ini didapatkan nilai variabel komunikasi efektif memperoleh 4,04 yang artinya sangat baik dan variabel kepuasan pasien memperoleh 4,03 yang artinya sangat puas. Terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif dengan kepuasan pasien ($r_{hitung} 0,837 > r_{tabel} 0,195$).

Berdasarkan hasil penelitian (Syamsudin, Ria Rahmatul Istiqomah, 2019) bahwa aktivitas dalam pelayanan dimulai dari bagaimana petugas mampu berkomunikasi dengan baik. Hal ini karena petugas dan pasien adalah dua orang yang berperan saling mendukung dalam berinteraksi, apabila salah satu komponen ada yang tidak aktif tentunya akan menghasilkan dampak yang kurang maksimal. Lalu, menurut (Suwuh et al., 2018) kualitas pelayanan

merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien. Berdasarkan hasil uji statistik dengan uji chi-square dengan nilai $p = 0,000$ (nilai $p < 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif radiografer dengan kepuasan pasien.

Menurut asumsi peneliti pasien akan menilai seluruh sikap radiografer yang mereka rasakan selama mendapat pelayanan di Instalasi Radiologi RSUP. DR. M. Djamil Padang mulai masuk sampai keluar dari ruangan pemeriksaan dalam bentuk kepuasan. Semakin baik komunikasi efektif yang diberikan oleh Radiografer maka akan semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan. Karena komunikasi efektif yang baik akan meningkatkan mutu pelayanan yang baik sehingga pasien merasa puas dengan 68 pelayanan yang diberikan oleh tenaga Kesehatan. Semakin baik komunikasi efektif yang diberikan oleh radiografer maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang diterima oleh pasien yang merasa puas akan datang kembali ke rumah sakit tersebut bahkan akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas kesehatan yang sama. Ketika radiografer menggunakan komunikasi yang efektif ini akan berpengaruh kepada kondisi pasien yaitu yaitu menurunkan perasaan dari cemas, perasaan bersalah dan perasaan sakit dari gejala sebuah penyakit yang dirasakan oleh pasien. Apabila terjadi komunikasi yang tidak efektif dari salah satu saja oknum petugas kepada pasien, maka bisa menimbulkan suatu kesalahpahaman, hal inilah akan memicu terjadinya konflik atau perdebatan. Secara garis besar pasien yang melakukan pemeriksaan di Instalasi Radiologi RSUP. DR. M. Djamil Padang menyatakan puas dengan komunikasi efektif Radiografer.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi frekuensi komunikasi efektif Radiografer pada pemeriksaan thorax di Instalasi Radiologi Sentral RSUP DR. M Djamil Padang, terdapat 64 responden (65.3%) menyatakan baik, dan 34 responden (34.7%) menyatakan kurang baik. distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat jalan pada pemeriksaan thorax di Instalasi Radiologi Sentral RSUP DR. M Djamil Padang, terdapat 67 responden (68.4%) menyatakan puas, dan 31 responden (31.6%) menyatakan tidak puas. Dan berdasarkan hasil uji statistik dengan uji *chi-square* dengan nilai $p = 0,000$ (nilai $p < 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif radiografer dengan kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan Terimakasih kepada Ketua Program Studi DIII Radiologi Fakultas Vokasi Universitas Baiturrahmah atas dukungan dan support yang diberikan untuk menyelesaikan penelitian ini, serta pihak RSUP. Dr. M. Djamil padang, yang sudah memberikan izin dan memfasilitasi sehingga penelitian ini selesai dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Budi Setyawan, F. E., Supriyanto, S., Tunjungsari, F., Nurlaily Hanifaty, W. O., & Lestari, R. (2019). Medical staff services quality to patients satisfaction based on SERVQUAL dimensions. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 8(1), 51.
- Effendy, O. U. (2013). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. PT Remaja Rosdakarya.
- Efiyana. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Skripsi*,

47(1).

- Fanny, N., Fatimah, F. S., & Huda, M. I. N. (2022). Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit X. *Prosiding Seminar Informasi Kesehatan*, 506–512.
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare (Switzerland)*, 11(5). <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Firnanda, F., Puspitasari, S. C., & Arwani, M. (2022). Hubungan Komunikasi yang Efektif dengan Kepuasan Pasien Instalasi Jalan di UPTD Puskesmas Pandaan. *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*, 10(2), 82–90. <https://doi.org/10.47794/jkhws.v10i2.444>
- Khairani, M., Salviana, D., & Abu Bakar. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 9–17. <https://doi.org/10.29080/jpp.v12i1.520>
- Liliweri, A. (2009). *Dasar-dasar Komunikasi Antar Budaya*. Pustaka Pelajar.
- Mamesah, M. M., Geonarso, R. A., Kurniawan, A., & Haniwijaya, S. (2020). Hubungan Komunikasi Efektif Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit. *Journal of Hospital Administration and Management*, 1(2), 23–28. <https://doi.org/10.54973/jham.v1i2.101>
- Marichatul. (2017). *Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Pelaksanaan Komunikasi Efektif Dokter di RSUD Kota Makassar*.
- Melizza, M. . (2023). Hubungan Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek K24 Vienna Gading Serpong. *JKPharm Jurnal Kesehatan Farmasi*, 5(1), 1–8. <https://doi.org/10.36086/jpharm.v5i1.1570>
- Notoatmodjo, S. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nurachmah, E. (2005). *Asuhan Keperawatan Bermutu Di Rumah Sakit*.
- Permenkes. (2017). Tentang Keselamatan Pasien. *PMK No. 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien*, 14(7), 450. <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01514176%0Ahttps://www.kemhan.go.id/itjen/wp-content/uploads/2017/03/bn308-2017.pdf>
- Pohan. I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. EGC.
- Puspita, Z. P., Erawan, A. N., Laelasari, D., Studi, P., Keperawatan, S., & Dharma Husada, S. (2023). *Hubungan Komunikasi Efektif Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cilamaya Kabupaten Karawang Tahun 2023*. 1–5.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. PT Rineka Cipta.
- Suwuh, M. K., Maramis, F. R. R., Wowor, R. E., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., & Pasien, K. (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Kesmas*, 7(3), 1–8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/22942>
- Syafrisari Meri Agritubellaa, Yulastri Arifb, E. A. (2018). Kontribusi Karakteristik Individual Perawat terhadap Kenyamanan dan Kepuasan Pasien dalam interaksi pelayanan Keperawatan. *NERS: Jurnal Keperawatan*, 13, (Hal. 15-33).
- Syamsudin, Ria Rahmatul Istiqomah, H. P. (2019). Gambaran Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Pasien Terhadap Kepuasan Pelayanan di Puskesmas Karang Pule. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan, Vol. 1, No*, hlm. 14-21.
- Wulandari, W. (2016). Efektivitas Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Wajo Kota Baubau. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 1(1), 51–59. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i1.165>
- Yani, A. (1999). *Buku Ajar Asuhan Keperawatan Jiwa pada Anak dan Remaja*. Widya Medika.