

Analisis Deskriptif Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Instalasi Radiologi di Rumah Sakit Muhammadiyah Mardhatillah Randudongkal

Faza Khilwan Amna^{1*}, Yulius Virlando Sandu¹, Setyani Mayang²

¹Universitas Alma Ata

²Rumah Sakit Muhammadiyah Mardhatillah

Alamat: Jalan Brawijaya No. 99, Jadan, Tamantirto, Kecamatan Kasihan, Kabupaten Bantul, Yogyakarta 55183, Indonesia

Corresponding: fazakhilwan@gmail.com

Abstract. Patient satisfaction is an important indicator of healthcare service quality, including radiology services, which play a crucial role in supporting diagnosis and clinical decision-making. This study aimed to describe patient satisfaction with the services provided by the Radiology Department of Muhammadiyah Mardhatillah Hospital, Randudongkal. A descriptive quantitative design was employed using secondary data obtained from patient satisfaction surveys conducted between January until March 2026. The study sample consisted of 202 respondents who received radiology services. Data were analyzed using frequency distributions, percentages, mean scores, and converted satisfaction index values. The results showed an overall mean satisfaction score of 3.53 out of a maximum score of 4.00, corresponding to a satisfaction index of 88.17. The highest-rated aspect was the courteous and empathetic behavior of staff, including friendliness, politeness, attentiveness, and responsiveness (mean score 3.65; satisfaction index 91.21), followed by the competence of healthcare professionals (mean score 3.57; satisfaction index 89.23). The lowest-rated aspect was the perceived fairness of service costs (mean score 3.41; satisfaction index 85.27), although it remained within the positive satisfaction category. Overall, radiology services were perceived favorably by patients, particularly regarding interpersonal interactions and professional competence. Continuous quality improvement efforts should focus on reducing waiting times, enhancing complaint-handling mechanisms, improving communication regarding service costs, and strengthening patient-centered service practices.

Keywords: patient satisfaction; service quality; radiology services

Abstrak. Kepuasan pasien merupakan indikator penting mutu pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan radiologi yang berperan dalam menunjang diagnosis dan keputusan klinis. Penelitian ini bertujuan menggambarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Radiologi Rumah Sakit Muhammadiyah Mardhatillah Randudongkal. Penelitian kuantitatif deskriptif ini menggunakan data sekunder survei kepuasan pasien Bulan Januari – Maret 2026. Sampel penelitian adalah 202 responden yang menerima pelayanan radiologi. Data dianalisis menggunakan distribusi frekuensi, persentase, rerata skor dan indeks kepuasan terkonversi. Hasil penelitian menunjukkan rerata kepuasan keseluruhan sebesar 3,53 dari skala 4,00 atau indeks 88,17. Nilai tertinggi terdapat pada perilaku petugas yang ramah, sopan, salam, senyum, dan empati (rerata 3,65; indeks 91,21), diikuti kompetensi tenaga kesehatan (rerata 3,57; indeks 89,23). Nilai terendah terdapat pada kewajaran biaya pelayanan (rerata 3,41; indeks 85,27), namun tetap berada pada persepsi positif. Pelayanan radiologi dipersepsikan baik oleh pasien, terutama pada aspek interpersonal dan kompetensi profesional. Perbaikan berkelanjutan perlu difokuskan pada budaya pelayanan Islami, waktu tunggu, penanganan keluhan, dan komunikasi biaya.

Kata kunci: kepuasan pasien; mutu pelayanan; pelayanan instalasi radiologi

1. LATAR BELAKANG

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan karena menggambarkan kesesuaian antara harapan pasien dan pelayanan yang diterima. Dalam kerangka mutu pelayanan modern, kualitas tidak cukup dinilai dari ketersediaan fasilitas atau tenaga kesehatan, tetapi harus mencakup pelayanan yang efektif,

aman, berpusat pada pasien, tepat waktu, adil, terintegrasi dan efisien. Menurut teori *Expectation-Disconfirmation*, kepuasan terbentuk ketika kinerja pelayanan yang dirasakan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien, sedangkan ketidakpuasan muncul apabila pelayanan yang diterima berada di bawah ekspektasi. Oleh karena itu, kepuasan pasien tidak hanya menggambarkan kualitas pelayanan dari sudut pandang pengguna layanan, tetapi juga menjadi indikator penting dalam evaluasi mutu, peningkatan kinerja organisasi, serta keberhasilan implementasi pelayanan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*) (WHO, 2018; Ferreira et al., 2023).

Pelayanan kesehatan saat ini bergerak dari paradigma *provider-centered care* menuju *patient-centered care*. Dalam pendekatan ini, pasien dipandang sebagai individu yang memiliki kebutuhan, preferensi, nilai, serta harapan yang perlu dihargai dalam proses pelayanan. Kajian sistematis terbaru menunjukkan bahwa pengalaman pasien dipengaruhi oleh komunikasi petugas, koordinasi pelayanan, kejelasan informasi, keterlibatan pasien, dan suasana pelayanan yang mendukung rasa aman serta percaya (Kim et al., 2024; Jesus et al., 2025).

Instalasi radiologi memiliki posisi yang sangat strategis dalam sistem pelayanan rumah sakit karena berfungsi sebagai unit penunjang diagnostik yang mendukung penegakan diagnosis, pemilihan terapi, pemantauan perkembangan penyakit, hingga evaluasi keberhasilan pengobatan. Berbagai keputusan klinis sangat bergantung pada ketepatan hasil pemeriksaan radiologi, sehingga mutu pelayanan radiologi berkontribusi langsung terhadap mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Namun demikian, kualitas pelayanan radiologi tidak hanya ditentukan oleh akurasi hasil pemeriksaan, melainkan juga oleh pengalaman pasien selama menjalani seluruh proses pelayanan, mulai dari proses registrasi, pemberian informasi, persiapan pemeriksaan, interaksi dengan radiografer maupun dokter spesialis radiologi, kenyamanan ruang pemeriksaan, waktu tunggu, hingga penyampaian hasil pemeriksaan (European Society of Radiology, 2019; Abuzaid et al., 2023).

Kepuasan pasien pada pelayanan radiologi bersifat multidimensional. Beberapa faktor yang sering dilaporkan berkaitan dengan kepuasan pasien radiologi meliputi kemudahan akses, ketepatan jadwal, waktu tunggu, kejelasan informasi prosedur, perlindungan privasi, keramahan petugas, kenyamanan fasilitas, serta kecepatan dan kejelasan pelaporan hasil. Penelitian di berbagai layanan radiologi menunjukkan bahwa komunikasi, kenyamanan, aksesibilitas, dan efisiensi pelayanan menjadi komponen penting yang membentuk pengalaman pasien (Abuzaid et al., 2023; Budiati et al., 2026; Beardmore et al., 2025).

Dalam konteks pelayanan Kesehatan di Indonesia, evaluasi mutu pelayanan radiologi masih perlu diperkuat karena pelayanan radiologi sering dipersepsikan sebagai layanan teknis,

padahal pasien tetap menilai aspek interpersonal dan organisasi pelayanan. Penelitian di beberapa instalasi radiologi di Indonesia menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki kontribusi terhadap kepuasan pasien. Dimensi ketanggapan dan komunikasi petugas menjadi aspek yang perlu diperhatikan karena sering menjadi titik lemah dalam pengalaman pasien (Latuconsina et al., 2023; Yudha et al., 2024).

Rumah Sakit Muhammadiyah Mardhatillah Randudongkal secara rutin melaksanakan survei kepuasan pasien sebagai bagian dari program peningkatan mutu dan keselamatan pasien. Data survei tersebut merupakan sumber informasi yang penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan, mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki, serta menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan. Evaluasi kepuasan pasien juga menjadi bagian dari implementasi budaya mutu rumah sakit yang berorientasi pada kebutuhan pasien dan perbaikan berkesinambungan (*continuous quality improvement*).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara deskriptif tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Radiologi Rumah Sakit Muhammadiyah Mardhatillah Randudongkal berdasarkan data survei kepuasan pasien periode Januari sampai Maret 2026. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai mutu pelayanan radiologi dari perspektif pasien sekaligus menjadi dasar penyusunan program peningkatan mutu pelayanan yang lebih terarah, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan cross-sectional. Desain deskriptif digunakan karena penelitian bertujuan menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Radiologi tanpa melakukan pengujian hubungan sebab akibat antarvariabel. Pendekatan ini sesuai untuk survei kepuasan pasien yang menekankan penyajian distribusi jawaban, rerata skor, dan interpretasi mutu pelayanan berdasarkan persepsi responden (Endeshaw, 2021).

Penelitian ini menggunakan data sekunder yang berasal dari hasil survei kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Mardhatillah, Randudongka, Kabupaten Pemalang. Data yang dianalisis mencakup hasil survei kepuasan pasien periode Januari hingga Maret 2026. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan dan rawat inap yang memperoleh pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Mardhatillah Randudongkal selama periode penelitian. Adapun sampel penelitian adalah pasien yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Radiologi dan mengisi kuesioner survei kepuasan. Berdasarkan proses seleksi dan kelengkapan data, diperoleh sebanyak 202 responden yang memenuhi kriteria untuk dianalisis.

Instrumen survei terdiri atas karakteristik responden dan sembilan indikator kepuasan pelayanan, yaitu kesesuaian jenis pelayanan dengan informasi, kemudahan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, kewajaran biaya, kesesuaian produk atau jasa pelayanan dengan standar medis dan nilai halal, kompetensi tenaga kesehatan, perilaku petugas yang ramah, penanganan pengaduan atau keluhan, serta kualitas sarana dan prasarana. Setiap indikator dinilai menggunakan skala likert empat tingkat, yaitu skor 1 (tidak baik), skor 2 (kurang baik), skor 3 (baik) dan skor 4 (sangat baik).

Uji validitas instrument dilakukan menggunakan metode *Corrected Item-Total Correlation*. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan memiliki nilai korelasi sebesar 0,728–0,825, lebih besar dibandingkan nilai r tabel (0,142), sehingga seluruh item dinyatakan valid. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha dan diperoleh nilai sebesar 0,946, yang menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat reliabilitas sangat baik sehingga layak digunakan untuk mengukur kepuasan pasien.

Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan menghitung distribusi frekuensi, persentase, rerata skor setiap indikator, rerata skor keseluruhan, dan indeks kepuasan terkonversi pada skala 25 sampai 100. Indeks diperoleh dengan mengalikan rerata skor skala 1 sampai 4 dengan angka 25. Hasil analisis disajikan dalam tabel dan narasi interpretatif agar dapat digunakan sebagai masukan peningkatan mutu pelayanan Instalasi Radiologi (Ferreira et al., 2023; Budiati et al., 2026).

2. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 202 responden yang menerima pelayanan radiologi. Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden adalah perempuan sebanyak 128 orang (63,4%), sedangkan laki-laki sebanyak 74 orang (36,6%). Berdasarkan usia, kelompok terbanyak berada pada rentang 21-30 tahun sebanyak 62 orang (30,7%) dan 31-40 tahun sebanyak 58 orang (28,7%). Karakteristik ini menunjukkan bahwa responden radiologi dalam survei didominasi kelompok usia dewasa produktif, yaitu kelompok yang umumnya memiliki harapan tinggi terhadap kecepatan, kejelasan informasi, dan efisiensi pelayanan rumah sakit (Ferreira et al., 2023; Kim et al., 2024).

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	74	36,6
	Perempuan	128	63,4
Usia	≤20 tahun	17	8,4
	21-30 tahun	62	30,7

	31-40 tahun	58	28,7
	41-50 tahun	33	16,3
	51-60 tahun	17	8,4
	>60 tahun	6	3,0
	Tidak Valid	9	4,5
Pendidikan	SD	39	19,3
	SMP	49	24,3
	SMA	66	32,7
	Diploma	6	3,0
	S1	17	8,4
	S2	1	0,5
	Tidak terisi	24	11,9
	Swasta	70	34,7
Pekerjaan	Ibu rumah tangga	66	32,7
	Lainnya	41	20,3
	Wirausaha	11	5,4
	Pelajar/mahasiswa	7	3,5
	PNS	4	2,0
	Tani	3	1,5

Berdasarkan pendidikan, proporsi terbesar responden adalah SMA sebanyak 66 orang (32,7%), diikuti SMP sebanyak 49 orang (24,3%) dan SD sebanyak 39 orang (19,3%). Karakteristik pendidikan penting diperhatikan karena tingkat literasi dapat memengaruhi cara pasien memahami informasi prosedur radiologi, risiko pemeriksaan, alur pelayanan, serta instruksi dari petugas. Literatur *patient-centered care* menegaskan bahwa komunikasi pelayanan harus disesuaikan dengan kemampuan pasien memahami informasi, sehingga pelayanan tidak hanya cepat, tetapi juga mudah dipahami dan aman bagi pasien (Kim et al., 2024; Jesus et al., 2025).

Karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna pelayanan radiologi berada pada kelompok usia produktif dengan tingkat pendidikan menengah serta berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan radiologi diberikan kepada kelompok masyarakat yang memiliki kebutuhan informasi dan ekspektasi pelayanan yang relatif tinggi. Pasien usia produktif umumnya lebih memperhatikan efisiensi pelayanan, kecepatan memperoleh hasil pemeriksaan, kemudahan prosedur, serta kualitas komunikasi petugas. Oleh karena itu, karakteristik responden perlu dipertimbangkan dalam penyusunan strategi peningkatan mutu pelayanan radiologi agar sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan (Ferreira et al., 2023; Kim et al., 2024).

Berdasarkan pekerjaan, responden terbanyak bekerja di sektor swasta sebanyak 70 orang (34,7%), diikuti ibu rumah tangga sebanyak 66 orang (32,7%) dan kategori lainnya

sebanyak 41 orang (20,3%). Keragaman latar belakang sosial pekerjaan dapat memengaruhi ekspektasi pasien terhadap waktu tunggu, keramahan, biaya, dan kenyamanan fasilitas. Oleh karena itu, pelayanan radiologi perlu mempertahankan pendekatan yang inklusif, komunikatif, serta responsif terhadap kebutuhan pasien dari berbagai latar belakang sosial (Ferreira et al., 2023).

b. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Radiologi

Hasil analisis terhadap sembilan indikator kepuasan menunjukkan rerata skor keseluruhan sebesar 3,53 dari skala 4,00 atau setara dengan indeks 88,17 pada skala 25 sampai 100. Nilai ini menunjukkan bahwa pelayanan Instalasi Radiologi dipersepsikan positif oleh pasien. Hasil tersebut sejalan dengan konsep bahwa kepuasan pasien merupakan hasil penilaian multidimensional terhadap proses pelayanan, komunikasi petugas, fasilitas, kompetensi, daya tanggap dan kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan pasien (Ferreira et al., 2023; Endeshaw, 2021).

Secara umum, nilai indeks kepuasan sebesar 88,17 menunjukkan bahwa mutu pelayanan Instalasi Radiologi termasuk dalam kategori baik dan berada sangat dekat dengan kategori sangat baik berdasarkan klasifikasi Indeks Kepuasan Masyarakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien memiliki pengalaman positif selama memperoleh pelayanan radiologi. Hasil tersebut juga menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan rumah sakit telah mampu memenuhi sebagian besar harapan pasien, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan peningkatan berkelanjutan.

Tabel 2. Distribusi Skor dan Rerata Kepuasan Pasien Radiologi

No	Indikator	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Rerata	Indeks
1	Kesesuaian jenis pelayanan dan informasi	2	3	84	113	3,52	88,12
2	Kemudahan prosedur pelayanan	2	3	78	119	3,55	88,86
3	Kecepatan waktu pelayanan	2	9	79	112	3,49	87,25
4	Kewajaran biaya pelayanan	2	9	95	96	3,41	85,27
5	Kesesuaian produk/jasa dengan standar medis dan nilai halal	1	4	83	114	3,53	88,37
6	Kompetensi tenaga kesehatan	1	2	80	119	3,57	89,23
7	Perilaku petugas ramah, sopan, dan Islami	1	4	60	137	3,65	91,21
8	Penanganan pengaduan/keluhan	1	7	82	112	3,51	87,75
9	Kualitas sarana dan	1	1	96	104	3,50	87,50

prasarana

Indikator dengan skor tertinggi adalah perilaku petugas yang ramah, sopan, serta mencerminkan akhlak Islami seperti salam, senyum, dan empati dengan rerata 3,65 dan indeks 91,21. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek interpersonal merupakan kekuatan utama pelayanan radiologi di RS Muhammadiyah Mardhatillah Randudongkal. Dalam pelayanan kesehatan, komunikasi positif dan empati terbukti berkontribusi terhadap pengalaman pasien, menurunkan kecemasan, dan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima (Howick et al., 2018; Kim et al., 2024; Jesus et al., 2025).

Tingginya penilaian terhadap perilaku petugas kemungkinan dipengaruhi oleh budaya organisasi rumah sakit yang menekankan pelayanan prima melalui komunikasi yang ramah, sopan, empatik dan menghargai martabat pasien. Selain kompetensi teknis, perilaku interpersonal tenaga kesehatan merupakan salah satu determinan utama terbentuknya pengalaman pasien yang positif. Komunikasi yang efektif mampu mengurangi kecemasan pasien sebelum pemeriksaan radiologi, meningkatkan rasa percaya terhadap tenaga kesehatan serta memperkuat persepsi mutu pelayanan secara keseluruhan (Kim et al., 2024; Jesus et al., 2025).

Skor tinggi pada perilaku petugas juga relevan dengan konteks rumah sakit Muhammadiyah yang membawa identitas pelayanan Islami. Nilai seperti salam, senyum, kesopanan, empati, dan kesabaran bukan hanya menjadi unsur etika pelayanan, tetapi juga bagian dari pembentukan rasa aman dan percaya pasien. Penelitian pada rumah sakit berbasis layanan syariah menunjukkan bahwa kesesuaian pelayanan dengan nilai religius dapat memperkuat kepuasan pasien karena pasien merasa dihargai secara fisik, psikologis, dan spiritual (Irasanti et al., 2022; Fajrini et al., 2025).

Indikator kompetensi tenaga kesehatan memperoleh rerata 3,57 dan indeks 89,23. Nilai ini menggambarkan bahwa pasien memiliki persepsi positif terhadap profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan radiologi. Kompetensi petugas dalam konteks radiologi tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis mengoperasikan alat, tetapi juga kemampuan memberikan instruksi pemeriksaan, menjaga keselamatan, menjaga privasi, dan memastikan pasien memahami prosedur. Hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan radiologi modern yang menempatkan *patient safety* dan *patient experience* sebagai bagian dari *value-based radiology* (European Society of Radiology, 2019; Beardmore et al., 2025).

Tingginya persepsi terhadap kompetensi tenaga kesehatan juga menunjukkan bahwa pasien memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap kemampuan profesional radiografer maupun dokter spesialis radiologi. Kepercayaan tersebut penting karena

sebagian besar pasien tidak dapat menilai kualitas teknis pemeriksaan secara langsung, sehingga mereka lebih banyak menilai profesionalisme melalui cara petugas memberikan penjelasan, ketelitian bekerja, kemampuan menjawab pertanyaan, serta sikap yang ditunjukkan selama proses pemeriksaan (Beardmore et al., 2025).

Indikator kemudahan prosedur memperoleh rerata 3,55 dan indeks 88,86. Prosedur yang mudah dipahami membantu pasien menjalani alur pelayanan tanpa kebingungan, mengurangi kebutuhan bertanya berulang, dan memperkecil potensi keterlambatan. Dalam pelayanan radiologi, alur yang sederhana penting karena pasien sering datang dari poliklinik, IGD, rawat inap, atau unit lain sehingga koordinasi antarunit sangat menentukan kelancaran proses pemeriksaan (Abuzaid et al., 2023; Budiati et al., 2026).

Indikator kesesuaian produk atau jasa pelayanan dengan standar medis dan nilai halal memperoleh rerata 3,53 dan indeks 88,37. Nilai ini menunjukkan bahwa pasien menilai pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan terhadap mutu medis dan nilai keislaman. Pada rumah sakit berbasis nilai agama, mutu pelayanan tidak hanya dimaknai sebagai ketepatan tindakan medis, tetapi juga kepatuhan terhadap nilai etis, kenyamanan spiritual, dan penghormatan terhadap martabat pasien (Irasanti et al., 2022; Fajrini et al., 2025).

Indikator kesesuaian jenis pelayanan dengan informasi yang diberikan memperoleh rerata 3,52 dan indeks 88,12. Informasi yang jelas dan transparan penting karena pemeriksaan radiologi sering melibatkan persiapan tertentu, posisi pemeriksaan, kemungkinan paparan radiasi, waktu tunggu hasil, dan kebutuhan konfirmasi klinis. Penelitian kepuasan pasien radiologi menunjukkan bahwa informasi prosedur yang mudah dipahami, penjelasan durasi pemeriksaan, dan komunikasi mengenai hasil merupakan aspek yang sangat memengaruhi pengalaman pasien (Abuzaid et al., 2023; Osterhoff et al., 2022).

Indikator penanganan pengaduan atau keluhan memperoleh rerata 3,51 dan indeks 87,75. Walaupun berada dalam rentang persepsi positif, indikator ini perlu terus diperkuat karena keluhan pasien merupakan sumber informasi penting untuk perbaikan mutu. Mekanisme umpan balik dalam radiologi dapat membantu unit mendeteksi masalah alur, komunikasi, waktu tunggu, privasi, atau kenyamanan fasilitas yang tidak selalu terlihat dari indikator klinis rutin (Beardmore et al., 2025; Fatonah & Palupi, 2019).

Indikator kualitas sarana dan prasarana memperoleh rerata 3,50 dan indeks 87,50. Fasilitas fisik merupakan unsur yang mudah diamati pasien dan dapat memengaruhi persepsi awal terhadap mutu pelayanan. Ruang tunggu yang nyaman, kebersihan, kerapian, ketersediaan informasi serta kondisi alat yang memadai dapat memperkuat kepercayaan

pasien terhadap pelayanan radiologi. Penelitian lain menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik sering memperoleh perhatian tinggi dalam evaluasi kepuasan pasien (Yudha et al., 2024; Gilavand & Torabipour, 2022).

Indikator kecepatan waktu pelayanan memperoleh rerata 3,49 dan indeks 87,25. Meskipun nilainya tetap positif, indikator ini perlu menjadi perhatian karena waktu tunggu merupakan faktor yang konsisten berhubungan dengan kepuasan pasien radiologi. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa waktu tunggu menjadi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien pada pelayanan radiologi, sehingga pengelolaan jadwal pemeriksaan, prioritas pasien, dan komunikasi keterlambatan perlu terus diperbaiki (Budiaty et al., 2026; Abuzaid et al., 2023; Kirana et al., 2024).

Indikator kewajaran biaya pelayanan memperoleh rerata terendah, yaitu 3,41 dengan indeks 85,27. Meskipun masih menunjukkan persepsi positif, aspek biaya perlu diperhatikan karena pasien dapat menilai kewajaran biaya bukan hanya dari nominal pembayaran, tetapi juga dari kejelasan informasi tarif, kesesuaian biaya dengan pelayanan yang diterima dan pemahaman terhadap mekanisme pembiayaan. Komunikasi biaya yang transparan dapat mencegah salah persepsi dan memperkuat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit (Ferreira et al., 2023).

Skor yang relatif lebih rendah pada aspek kewajaran biaya tidak selalu menunjukkan bahwa tarif pelayanan dianggap mahal oleh pasien. Persepsi tersebut dapat dipengaruhi oleh keterbatasan informasi mengenai komponen biaya pelayanan, mekanisme pembiayaan melalui BPJS Kesehatan maupun asuransi lainnya, serta kurang optimalnya komunikasi mengenai tarif sebelum pelayanan diberikan. Oleh karena itu, transparansi informasi biaya, penyediaan media informasi tarif yang mudah dipahami serta peningkatan komunikasi antara petugas dan pasien perlu terus diperkuat agar tidak menimbulkan persepsi negatif terhadap biaya pelayanan. (Abuzaid et al., 2023; Kirana et al., 2024).

Jika dibandingkan dengan penelitian lain, hasil penelitian ini menunjukkan pola yang konsisten bahwa aspek interpersonal, kompetensi petugas, fasilitas, waktu tunggu, dan komunikasi menjadi determinan penting kepuasan pasien radiologi. Studi di Uni Emirat Arab melaporkan bahwa akses, kenyamanan, sikap staf, dan efisiensi layanan membentuk kepuasan pasien radiologi. Studi di Indonesia juga menunjukkan bahwa mutu pelayanan radiologi perlu dilihat dari dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Abuzaid et al., 2023; Latuconsina et al., 2023; Yudha et al., 2024).

Secara manajerial, skor kepuasan yang baik tidak boleh dipahami sebagai akhir dari proses peningkatan mutu. Instalasi Radiologi perlu mempertahankan kekuatan pada perilaku

petugas dan kompetensi profesional, sekaligus memperbaiki aspek yang relatif lebih rendah seperti kewajaran biaya, kecepatan waktu pelayanan, dan penanganan keluhan. Strategi yang dapat dilakukan meliputi pemantauan waktu tunggu aktual, penyusunan informasi biaya yang mudah dipahami, pelatihan komunikasi empatik, penguatan sistem umpan balik, serta audit berkala terhadap kenyamanan fasilitas dan keselamatan pasien (Beardmore et al., 2025; Jesus et al., 2025).

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan data sekunder survei kepuasan yang tidak dirancang khusus untuk menguji hubungan antarvariabel. Selain itu, desain deskriptif tidak dapat menentukan faktor paling berpengaruh secara statistik terhadap kepuasan pasien. Namun, hasil penelitian tetap penting sebagai gambaran awal mutu pelayanan radiologi dan dapat menjadi dasar penelitian lanjutan dengan desain analitik.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Radiologi Rumah Sakit Muhammadiyah Mardhatillah Randudongkal menunjukkan rerata skor 3,53 dari skala 4,00 atau indeks 88,17. Aspek dengan penilaian tertinggi adalah perilaku petugas yang ramah, sopan, dan mencerminkan akhlak Islami, diikuti kompetensi tenaga kesehatan. Aspek dengan nilai relatif paling rendah adalah kewajaran biaya pelayanan dan kecepatan waktu pelayanan, meskipun keduanya tetap berada dalam persepsi positif. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan radiologi telah dipersepsikan baik oleh pasien, terutama dari aspek interpersonal dan profesionalisme petugas.

Rumah sakit disarankan mempertahankan budaya pelayanan yang berorientasi pasien melalui pembinaan komunikasi, salam, senyum, empati, dan kesopanan petugas. Instalasi Radiologi juga perlu memperkuat perbaikan berkelanjutan pada aspek waktu tunggu, transparansi informasi biaya, mekanisme pengaduan dan kenyamanan sarana prasarana. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain analitik untuk menilai faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien radiologi sehingga rekomendasi peningkatan mutu dapat disusun lebih spesifik dan berbasis bukti.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Rumah Sakit Muhammadiyah Mardhatillah Randudongkal atas dukungan data survei kepuasan pasien yang digunakan dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pasien yang telah berpartisipasi mengisi survei kepuasan sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

DAFTAR REFERENSI

- Abuzaid, M. M., Haider, F., Al Amry, N., Abousalem, R., & Habib, Z. (2023). Patient satisfaction with radiology services in the UAE: A comprehensive analysis of care, comfort, service, and accessibility. *Radiography*, 29(6), 1029-1034. <https://doi.org/10.1016/j.radi.2023.08.007>.
- Beardmore, C., Hogg, P., Nightingale, J., et al. (2025). Feedback in radiology: Essential tool for improving user experience and providing value-based care. *Insights into Imaging*, 16, 132. <https://doi.org/10.1186/s13244-025-02002-9>.
- Budiati, E., Ferdiansyah, Yudhinanto, & Putri, D. U. P. (2026). Factors associated with patient satisfaction in radiology services. *Proceedings of the International Conference on Nursing and Health Sciences*, 7(1). <https://doi.org/10.37287/picnhs.v7i1.166>.
- Endeshaw, B. (2021). Healthcare service quality-measurement models: A review. *Journal of Health Research*, 35(2), 106-117.
- European Society of Radiology. (2019). Patient safety in medical imaging: A joint paper of the European Society of Radiology and the European Federation of Radiographer Societies. *Insights into Imaging*, 10, 45.
- Fajrini, F., Sumantri, A., Andriyani, A., & Hidayah, N. (2025). Evaluating sharia compliant healthcare standards: A quantitative study on patient satisfaction in Indonesian hospitals. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 8(7).
- Fatonah, S., & Palupi, H. (2019). The effect of handling complaint and hospital service quality on patient satisfaction and loyalty. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 8(3).
- 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*, 11(5), 639. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>.
- Gilavand, A., & Torabipour, A. (2022). The quality of services of Iran University hospitals based on SERVQUAL's evaluation model: A systematic review and meta-analysis. *Frontiers in Public Health*, 10, 838359. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.838359>.
- Howick, J., Moscrop, A., Mebius, A., Fanshawe, T. R., Lewith, G., Bishop, F. L., Mistiaen, P., Roberts, N. W., Dieninyt , E., Hu, X. Y., Aveyard, P., & Onakpoya, I. J. (2018). Effects of empathic and positive communication in healthcare consultations: A systematic review and meta-analysis. *Journal of the Royal Society of Medicine*, 111(7), 240-252. <https://doi.org/10.1177/0141076818769477>.
- Irasanti, S. N., Salsabila, N., & Faizal, S. (2022). The quality and satisfaction of halal products and services in sharia-certified hospitals: Patient perspective. *Proceedings of the International Halal Science and Technology Conference*, 15(1), 200-208. <https://doi.org/10.31098/ihsatec.v15i1.610>.
- Jesus, T. S., Zhang, M., Lee, D., Stern, B. Z., Struhar, J., Heinemann, A. W., Jordan, N., & Deutsch, A. (2025). Improving patient experience with provider communication: Systematic review of interventions, implementation strategies, and their effectiveness. *Medical Care*, 63(8), 545-554. <https://doi.org/10.1097/MLR.0000000000002158>.
- Kim, E. J., Koo, Y. R., & Nam, I. C. (2024). Patients' and healthcare providers' perspectives on patient experience factors and a model of patient-centered care communication: A systematic review. *Healthcare*, 12(11), 1090. <https://doi.org/10.3390/healthcare12111090>.

- Kirana, A., Harahap, S. G., & Efkelin, R. (2024). Hubungan waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng tahun 2024. *Al-Tamimi Kesmas: Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 13(2). <https://doi.org/10.35328/kesmas.v13i2.2752>.
- Latuconsina, A. A. A., Syahril, E., Juhamran, R. P., Latief, S., & Arifuddin, A. T. S. (2023). Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. *Fakumi Medical Journal: Jurnal Mahasiswa Kedokteran*, 3(9), 654-659. <https://doi.org/10.33096/fmj.v3i9.204>.
- Osterhoff, G., Hattendorf, J., et al. (2022). Factors affecting patient satisfaction during radiology service: A university hospital experience. *Journal of Medical Imaging and Radiation Sciences*, 53(4), S50. <https://doi.org/10.1016/j.jmir.2022.10.163>.
- WHO, OECD, & World Bank. (2018). *Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage*. Geneva: World Health Organization.
- Yudha, S., Hartono, F., Mareta, S., Rahmadiani, 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>.