



INFORMASI ARTIKEL

Received: July, 24, 2026

Revised: August, 29, 2026

Available: August, 30, 2026

at : <https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/qlt>

Hubungan ketersediaan pemeriksaan lanjutan, kecukupan alat, dan alternatif pemeriksaan radiologi dengan kepuasan pasien rawat inap

Herna Linda*, Amelia Putri

STIKes Bustanul Ulum Langsa

Korespondensi penulis: Herna Linda. *Email: hernalinda99@gmail.com

Abstract

Background: Radiology services play a crucial role in supporting patient diagnosis and therapy monitoring. Limited radiology facilities, such as the lack of follow-up examinations, inadequate equipment, and limited alternative examinations, are thought to impact inpatient satisfaction levels in hospitals.

Purpose: To analyze the relationship between the availability of advanced radiology examinations, the adequacy of radiology equipment, and the availability of alternative radiology examinations with the satisfaction of inpatients at Cut Meutia General Hospital, Langsa City.

Method: The study used quantitative methods with a cross-sectional design. The population consisted of 516 patients, with a sample of 84 respondents selected using purposive sampling. Data were collected through a questionnaire and analyzed using the Chi-Square test.

Results: Most respondents stated that follow-up radiology examinations were unavailable (61.9%), radiology equipment was inadequate (66.7%), and alternative examinations were unavailable (57.1%). Patient satisfaction was dominated by dissatisfaction (59.5%). Chi-square test results showed a significant relationship between the availability of follow-up radiology examinations, the adequacy of radiology equipment, and the availability of alternative radiology examinations with patient satisfaction ($p=0.000$).

Conclusion: The availability of radiology services significantly impacts inpatient satisfaction at Cut Meutia General Hospital in Langsa City. Therefore, continuous improvements to radiology facilities and service quality are necessary to meet patient needs and enhance patient satisfaction.

Keywords: Adequacy Of Radiology Equipment; Availability Of Follow-Up Examination; Patient Satisfaction; Radiology Examination Alternatives; Radiology Services.

PENDAHULUAN

Pelayanan penunjang medis, khususnya radiologi, berperan penting dalam menunjang diagnosis dan pemantauan terapi pasien secara akurat dan cepat. Radiologi menjadi bagian integral dalam sistem pelayanan kesehatan karena membantu dokter menegakkan diagnosis secara tepat, memantau perkembangan penyakit, serta menentukan efektivitas terapi yang diberikan. *World*

Health Organization (WHO) menegaskan bahwa layanan medis sangat dibutuhkan untuk menangani berbagai kondisi klinis, mulai dari penyakit menular hingga trauma, dan harus diselenggarakan secara aman, merata, serta terintegrasi dengan sistem pelayanan kesehatan nasional (*World Health Organization*, 2025).

Hubungan ketersediaan pemeriksaan lanjutan, kecukupan alat, dan alternatif pemeriksaan radiologi dengan kepuasan pasien rawat inap

Pelayanan radiologi di negara berkembang seperti India, Pakistan, dan Bangladesh masih menghadapi keterbatasan serius dalam ketersediaan alat. Arya & Kumar (2024) mencatat bahwa sebagian besar rumah sakit umum di India hanya memiliki fasilitas radiografi konvensional, dengan akses terbatas terhadap CT scan dan MRI. Temuan ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan radiologi sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan kapasitas sistem Kesehatan (Arya & Kumar, 2024).

Menurut Donabedian dalam buku *Evaluasi Kualitas dalam Layanan Kesehatan: Model Donabedian*, mutu pelayanan dalam kesehatan dapat dievaluasi melalui tiga komponen utama: struktur, proses, dan hasil. Struktur mencakup kesiapan fasilitas fisik, peralatan medis, dan tenaga kesehatan, proses merujuk pada pelaksanaan pelayanan termasuk interaksi antara petugas dan pasien serta kepatuhan terhadap SOP, dan hasil mencerminkan dampak pelayanan terhadap status kesehatan pasien, termasuk tingkat kesembuhan dan kepuasan pasien. Penelitian ini berfokus pada komponen struktur karena variabel yang diteliti berkaitan dengan ketersediaan alat, pemeriksaan lanjutan, dan alternatif pemeriksaan radiologi (Tarumingkeng, 2025).

Secara nasional, pelayanan radiologi di Indonesia masih menghadapi tantangan dalam hal ketersediaan alat dan pemerataan akses, terutama di rumah sakit kelas C. Berdasarkan Permenkes No. 24 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Radiologi Klinik Pasal 5 ayat (1), pelayanan radiologi disesuaikan dengan jenis dan kelas fasilitas kesehatan. Artinya, rumah sakit kelas C hanya diwajibkan menyediakan layanan dasar seperti Rontgen dan USG, sementara alat lanjutan seperti CT-Scan dan MRI hanya menjadi kewajiban di rumah sakit kelas A atau B. Ketentuan ini sah secara regulatif, namun belum menjawab harapan masyarakat di daerah yang ingin mendapat layanan radiologi lengkap tanpa harus dirujuk ke kota besar hal ini berdampak langsung pada pengalaman dan kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2020).

Kepuasan pasien merupakan hasil dari perbandingan antara harapan awal dan kenyataan pelayanan yang dirasakan setelah menerima

layanan kesehatan. Menurut Kotler & Keller (2020), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika pasien membandingkan persepsi terhadap kinerja pelayanan dengan ekspektasinya. Dalam pelayanan radiologi, faktor seperti ketersediaan alat, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan ruang pemeriksaan sangat memengaruhi persepsi tersebut. Kotler & Keller juga menekankan bahwa kepuasan bukan hanya dipengaruhi oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh proses interaksi, kecepatan, kenyamanan, dan komunikasi selama pelayanan berlangsung. Dalam konteks pelayanan radiologi, faktor seperti ketersediaan alat pemeriksaan, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan ruang pemeriksaan menjadi penentu utama persepsi pasien. Ketika pasien merasa dilayani dengan cepat, alat tersedia sesuai kebutuhan, dan ruang pemeriksaan nyaman, maka persepsi terhadap mutu pelayanan meningkat, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan (Kotler & Keller, 2020).

Tingkat regional, pelayanan radiologi di Provinsi Aceh menunjukkan capaian yang beragam antar rumah sakit. Beberapa rumah sakit besar seperti RSUD dr. Zainoel Abidin Banda Aceh melaporkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit mencapai 91,34 %, yang termasuk kategori "Sangat Baik". Sementara itu keterbatasan alat dan sistem rujukan masih menjadi kendala utama dalam memenuhi kebutuhan pemeriksaan radiologi berulang (Sasmita et al., 2024).

Rumah Sakit Umum Cut Meutia merupakan rumah sakit umum kelas C yang berlokasi di Jl. Garuda No. 1, Kelurahan Kebun Baru, Kota Langsa, Provinsi Aceh. Berdasarkan data kunjungan, jumlah pasien rawat inap yang menggunakan pelayanan radiologi menunjukkan peningkatan dari bulan ke bulan. Pada bulan Januari tercatat sebanyak 430 kunjungan, kemudian meningkat menjadi 603 kunjungan pada bulan Agustus. Rata-rata kunjungan bulanan berada di atas 500 pasien sejak bulan April, ini menunjukkan tingginya kebutuhan layanan pencitraan diagnostik di rumah sakit ini (Data Sekunder Rumah Sakit Umum Cut Meutia, 2025).

Pelayanan radiologi di Rumah Sakit Umum Cut Meutia mendukung proses diagnostik pasien rawat inap melalui pemeriksaan rutin seperti foto thorax dan abdomen yang tersedia setiap hari. Pasien dari

Herna Linda*, Amelia Putri

STIKes Bustanul Ulum Langsa

Korespondensi penulis: Herna Linda. *Email: hernalinda99@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.4074>

Hubungan ketersediaan pemeriksaan lanjutan, kecukupan alat, dan alternatif pemeriksaan radiologi dengan kepuasan pasien rawat inap

ruang perawatan maupun IGD dapat langsung diarahkan ke ruang radiologi tanpa waktu tunggu lama. Petugas melayani secara profesional sesuai SOP, dan hasil pemeriksaan disampaikan dengan cepat. Sebagai rumah sakit kelas C, keterbatasan alat menjadi tantangan, terutama bagi pasien yang membutuhkan pemantauan intensif. Namun, hal ini merupakan konsekuensi dari klasifikasi dan regulasi yang berlaku. Harapan pasien terhadap pemeriksaan lanjutan tetap tinggi, sehingga kajian terhadap persepsi dan kepuasan pasien penting sebagai dasar pengembangan pelayanan ke depan.

Berdasarkan survei awal terhadap 10 pasien rawat inap, tingkat kepuasan terhadap ketersediaan pemeriksaan lanjutan seperti CT-Scan dan MRI hanya mencapai 60%, sementara 40% pasien menyatakan kurang puas karena keterbatasan fasilitas tersebut sehingga harus dirujuk ke rumah sakit lain. Jika mengacu pada standar mutu pelayanan menurut KARS yang menetapkan tingkat kepuasan pasien minimal $\geq 80\%$ sebagai indikator mutu yang baik, maka capaian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan radiologi masih berada di bawah standar mutu yang diharapkan. Kondisi ini menggambarkan adanya kesenjangan antara standar minimal regulasi rumah sakit tipe C yang tidak mewajibkan penyediaan MRI serta CT-Scan tertentu, dengan harapan dan kebutuhan pasien terhadap layanan diagnostik yang lebih komprehensif. Meskipun secara hukum rumah sakit tidak melanggar ketentuan, namun meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap teknologi diagnostik modern serta tingginya angka rujukan untuk pemeriksaan lanjutan menjadi indikator bahwa kebijakan pengembangan fasilitas radiologi perlu dikaji lebih lanjut. Kesenjangan antara regulasi, kebijakan internal rumah sakit, dan ekspektasi pasien inilah yang menjadi fokus permasalahan dalam penelitian ini.

statistik dari data yang dikumpulkan melalui survei, kuesioner, dan metode eksperimen. Desain *cross-sectional* merupakan desain penelitian yang melibatkan pengumpulan data dari subjek yang berbeda pada satu titik waktu tertentu. Dalam penelitian ini, populasi ditetapkan berdasarkan rata-rata jumlah pasien rawat inap yang menggunakan pelayanan radiologi di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Langsa selama periode Januari sampai September 2025. Berdasarkan data yang diperoleh, rata-rata jumlah pasien rawat inap pengguna layanan radiologi selama periode tersebut adalah sebesar 516 pasien per bulan. Sampel adalah bagian dari populasi yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu pasien yang memenuhi kriteria dan bersedia menjadi responden saat peneliti melakukan pengumpulan data. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, Berdasarkan Rumus Slovin maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 84 responden. Analisis univariat bertujuan untuk melihat gambaran distribusi frekuensi dari setiap variabel yang diteliti, meliputi variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan uji *chi Square* (Hidayat et al., 2024). Uji ini dilakukan untuk memutuskan apakah ada hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, maka menggunakan *p value* yang dibandingkan dengan tingkat kesalahan (α) yaitu sebesar 5% atau 0,05. Apabila *p value* $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak, yang berarti ada hubungan yang bermakna antara variabel dependen dan variabel independen, apabila *p value* $> 0,05$ maka H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan yang bermakna antara variabel dependen dan independen.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* (potong lintang) dan bersifat analitik korelasional. Penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang menekankan pada pengukuran objektif dan analisis

Herna Linda*, Amelia Putri

STIKes Bustanul Ulum Langsa

Korespondensi penulis: Herna Linda. *Email: hernalinda99@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.4074>

Hubungan ketersediaan pemeriksaan lanjutan, kecukupan alat, dan alternatif pemeriksaan radiologi dengan kepuasan pasien rawat inap

HASIL

Tabel 1. Data Karakteristik Responden (N=84)

Variabel	Hasil
Umur (n/%)	
< 20	2/2.4
21-30	18/21.4
31-40	30/35.7
41-50	28/33.3
> 50	6/7.1
Jenis Kelamin (n/%)	
Laki-laki	36/42.9
Perempuan	48/57.1
Pendidikan Terakhir (n/%)	
Diploma (D3)	4/2.4
Magister (S2)	4/7.1
Sarjana (S1)	16/21.4
SD/Sederajat	3/35.7
SMA/Sederajat	46/54.8
SMP/Sederajat	11/13.1
Pekerjaan (n/%)	
Ibu Rumah Tangga	7/8.3
Nelayan	7/8.3
Pedagang	28/32.1
Pegawai Negeri	15/17.9
Pegawai Swasta	10/11.9
Pelajar/Mahasiswa	10/11.9
Petani	5/6.0
Wiraswasta	3/3.6
Ketersediaan Pemeriksaan Lanjutan Radiologi (n/%)	
Tersedia	32/38,1
Tidak Tersedia	52/61,9
Kecukupan Alat Radiologi	
Cukup	28/33,3
Tidak Cukup	56/66,7
Ketersediaan Alternatif Pemeriksaan Radiologi (n/%)	
Tersedia	36/42,9
Tidak Tersedia	48/57,1
Kepuasan Pasien Radiologi	
Puas	34/40,5
Tidak Puas	50/59,5

Herna Linda*, Amelia Putri

STIKes Bustanul Ulum Langsa

Korespondensi penulis: Herna Linda. *Email: hernalinda99@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.4074>

Hubungan ketersediaan pemeriksaan lanjutan, kecukupan alat, dan alternatif pemeriksaan radiologi dengan kepuasan pasien rawat inap

Tabel 1 diketahui bahwa 84 responden sebahagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 48 orang atau sebesar 57,1%. responden paling banyak berada pada kelompok usia 31–40 tahun sebanyak 30 orang atau sebesar 35,7%. Tingkat pendidikan terakhir, mayoritas responden berpendidikan SMA/ sederajat sebanyak 46 orang atau sebesar 54,8%. Pekerjaan, responden paling banyak bekerja sebagai pedagang sebanyak 28 orang atau sebesar 32,1%. Jenis pemeriksaan radiologi yang paling banyak dilakukan adalah rontgen (X-ray) sebanyak 80 orang atau sebesar 95,2%. Mayoritas menilai ketersediaan pelayanan radiologi masih belum memadai. Sebanyak 61,9% responden menyatakan pemeriksaan lanjutan radiologi tidak tersedia, 66,7% menilai alat radiologi tidak mencukupi, dan 57,1% menyatakan alternatif pemeriksaan radiologi tidak tersedia. Sejalan dengan kondisi tersebut, tingkat kepuasan pasien juga didominasi oleh kategori tidak puas, yaitu sebesar 59,5%, sedangkan hanya 40,5% responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan radiologi yang diterima.

Tabel 2. Hubungan ketersediaan pemeriksaan lanjutan, kecukupan alat, dan alternatif pemeriksaan radiologi dengan kepuasan pasien rawat inap (N=84)

Variabel	Kepuasan Pasien Radiologi				p-value
	Puas		Tidak Puas		
	n	%	n	%	
Ketersediaan Pemeriksaan Lanjutan Radiologi					
Tersedia	32	100	0	0	0,000
Tidak Tersedia	2	3,8	50	96,2	
Kecukupan Alat Radiologi					
Cukup	28	100	0	0	0,000
Tidak Cukup	6	10,7	50	89,3	
Ketersediaan Alternatif Pemeriksaan Radiologi					
Tersedia	34	94,4	2	5,6	0,000
Tidak Tersedia	0	0	48	100	

Tabel 2 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara ketersediaan pemeriksaan lanjutan radiologi, kecukupan alat radiologi, dan ketersediaan alternatif pemeriksaan radiologi dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Cut Meutia Kota Langsa ($p=0,000$). Seluruh responden yang menyatakan pemeriksaan lanjutan tersedia dan alat radiologi mencukupi merasa puas (100%), sedangkan mayoritas responden yang menilai layanan tersebut tidak tersedia atau alat tidak mencukupi menyatakan tidak puas. Demikian pula, sebagian besar responden yang menyatakan alternatif pemeriksaan radiologi tersedia merasa puas (94,4%), sementara seluruh responden yang menyatakan alternatif pemeriksaan tidak tersedia menyatakan tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik ketersediaan fasilitas dan layanan radiologi, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Herna Linda*, Amelia Putri

STIKes Bustanul Ulum Langsa

Korespondensi penulis: Herna Linda. *Email: hernalinda99@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.4074>

Hubungan ketersediaan pemeriksaan lanjutan, kecukupan alat, dan alternatif pemeriksaan radiologi dengan kepuasan pasien rawat inap

PEMBAHASAN

Ketersediaan pemeriksaan lanjutan radiologi merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan tersedianya layanan pemeriksaan penunjang seperti CT-Scan, MRI, dan pemeriksaan radiologi lainnya yang dibutuhkan pasien untuk menegakkan diagnosis secara lebih akurat (Gracia, 2024). Ketersediaan ini mencakup ada atau tidaknya fasilitas serta kemudahan pasien dalam memperoleh layanan tersebut. Sementara itu, kepuasan pasien radiologi merupakan tingkat perasaan pasien setelah membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang diterima selama proses pemeriksaan radiologi (Muhtadi et al., 2024).

Berdasarkan hasil analisis univariat, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan ketersediaan pemeriksaan lanjutan radiologi berada dalam kategori tidak tersedia, yaitu sebanyak 52 responden atau sebesar 61,9%, sedangkan yang menyatakan tersedia sebanyak 32 responden atau sebesar 38,1%. Di sisi lain, untuk variabel kepuasan pasien radiologi, mayoritas responden menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 50 responden atau sebesar 59,5%, sedangkan yang merasa puas sebanyak 34 responden atau sebesar 40,5%.

Selanjutnya, berdasarkan hasil analisis bivariat, diperoleh bahwa dari 32 responden yang menyatakan pemeriksaan lanjutan radiologi tersedia, seluruhnya yaitu 32 responden atau sebesar 100% merasa puas. Sebaliknya, dari 52 responden yang menyatakan tidak tersedia, hanya 2 responden atau sebesar 3,8% yang merasa puas, sedangkan sebagian besar yaitu 50 responden atau sebesar 96,2% menyatakan tidak puas. Hasil uji statistik menunjukkan nilai *p*-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara ketersediaan pemeriksaan lanjutan radiologi dengan kepuasan pasien radiologi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan pemeriksaan lanjutan radiologi berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Pasien yang dapat mengakses pemeriksaan lanjutan cenderung merasa lebih puas karena kebutuhan diagnostiknya terpenuhi dengan cepat dan jelas. Sebaliknya, ketika pemeriksaan lanjutan tidak

tersedia, pasien cenderung merasa kurang puas karena harus menjalani proses tambahan seperti rujukan ke fasilitas lain, yang membuat pelayanan terasa lebih lama dan kurang praktis.

Hasil penelitian ini sangat relevan dengan Teori Donabedian dalam Tarumingkeng (2025) mengenai mutu pelayanan kesehatan. Donabedian menekankan bahwa Struktur (Structure) adalah fondasi utama dalam pelayanan. Ketersediaan fasilitas pemeriksaan lanjutan merupakan elemen fisik dan teknis dari struktur organisasi rumah sakit. Ketika elemen struktur ini tidak terpenuhi, dalam hal ini tidak tersedianya alat canggih untuk diagnosis yang lebih mendalam, maka hal tersebut akan menghambat efektivitas Proses (Process) pelayanan medis. Pasien yang seharusnya mendapatkan penegakan diagnosis secara cepat dan tepat di satu tempat (satu atap) terpaksa harus dirujuk atau mencari alternatif di luar rumah sakit, yang pada akhirnya memengaruhi Hasil (Outcome) pelayanan berupa rendahnya kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian oleh Latuconsina et al. (2023) menunjukkan bahwa kepuasan pasien radiologi dipengaruhi oleh terpenuhinya kebutuhan layanan pasien. Selanjutnya, Nopriwan et al. (2022) menemukan bahwa aspek fasilitas dan sarana prasarana memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Selain itu, Suharlum et al. (2025) menyatakan bahwa pengalaman pasien selama menerima layanan juga berhubungan dengan tingkat kepuasan.

Peneliti berasumsi bahwa dengan melihat kondisi pelayanan di lapangan, dapat dipahami bahwa ketersediaan pemeriksaan lanjutan radiologi sangat berpengaruh terhadap bagaimana pasien menilai pelayanan yang pasien terima. Ketika rumah sakit menyediakan pemeriksaan lanjutan, pasien cenderung merasa lebih terbantu karena proses diagnosis bisa dilakukan lebih cepat tanpa harus dirujuk ke tempat lain. Hal ini membuat pasien merasa lebih nyaman, tidak terlalu terbebani, dan lebih percaya terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga tingkat kepuasan pasien pun cenderung meningkat.

Herna Linda*, Amelia Putri

STIKes Bustanul Ulum Langsa

Korespondensi penulis: Herna Linda. *Email: hernalinda99@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.4074>

Hubungan ketersediaan pemeriksaan lanjutan, kecukupan alat, dan alternatif pemeriksaan radiologi dengan kepuasan pasien rawat inap

Sebaliknya, jika pemeriksaan lanjutan tidak tersedia, pasien biasanya harus dirujuk ke rumah sakit lain yang memiliki fasilitas lebih lengkap. Kondisi ini bisa membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dan menimbulkan rasa tidak nyaman bagi pasien maupun keluarga. Situasi seperti ini dapat memengaruhi penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima, karena apa yang pasien harapkan tidak sepenuhnya terpenuhi. Oleh karena itu, keterbatasan dalam ketersediaan pemeriksaan lanjutan radiologi dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pasien.

Kecukupan alat radiologi merupakan kondisi terpenuhinya jumlah dan jenis peralatan radiologi yang dibutuhkan untuk menunjang proses pemeriksaan pasien secara optimal. Kecukupan ini mencakup ketersediaan alat yang sesuai dengan kebutuhan diagnostik pasien sehingga pemeriksaan dapat dilakukan tanpa hambatan. Sementara itu, kepuasan pasien radiologi merupakan tingkat perasaan pasien setelah membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang diterima selama menjalani pemeriksaan radiologi (Rahmadiani & Setiara, 2025; Rahmawati & Hartono, 2021).

Berdasarkan hasil analisis univariat, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan kecukupan alat radiologi berada dalam kategori tidak cukup yaitu sebanyak 56 responden atau sebesar 66,7%, sedangkan yang menyatakan cukup sebanyak 28 responden atau sebesar 33,3%. Di sisi lain, tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebanyak 50 responden atau sebesar 59,5% menyatakan tidak puas, sedangkan 34 responden atau sebesar 40,5% menyatakan puas.

Selanjutnya, berdasarkan hasil analisis bivariat, diperoleh bahwa dari 28 responden yang menyatakan alat radiologi cukup, seluruhnya yaitu 28 responden atau sebesar 100% merasa puas. Sebaliknya, dari 56 responden yang menyatakan alat tidak cukup, hanya 6 responden atau sebesar 10,7% yang merasa puas, sedangkan sebagian besar yaitu 50 responden atau sebesar 89,3% menyatakan tidak puas. Hasil uji statistik menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kecukupan alat radiologi dengan kepuasan pasien radiologi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecukupan alat radiologi berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pasien yang mendapatkan pelayanan dengan alat yang memadai cenderung merasa lebih puas karena pemeriksaan dapat dilakukan dengan lancar tanpa harus menunggu lama atau mencari fasilitas lain. Hal ini membuat pasien merasa lebih nyaman dan pelayanan yang diterima sesuai dengan kebutuhan mereka (Laila, 2024). Sebaliknya, jika alat radiologi belum mencukupi, pasien cenderung merasa kurang puas karena proses pemeriksaan menjadi terhambat. Keterbatasan ini dapat membuat pelayanan terasa kurang optimal dan tidak sepenuhnya memenuhi harapan pasien (Rahmania, 2018).

Temuan ini mendukung Teori Donabedian dalam Tarumingkeng (2025), khususnya pada dimensi Struktur (*Structure*). Kecukupan alat radiologi merupakan representasi dari ketersediaan modalitas fisik yang menjadi prasyarat terlaksananya suatu pelayanan kesehatan yang bermutu. Dalam kerangka Donabedian, struktur yang tidak memadai (kurangnya jumlah atau variasi alat) akan secara otomatis mengganggu Proses (*Process*) pelayanan, seperti timbulnya antrean yang panjang, waktu tunggu pemeriksaan yang lama, hingga tertundanya penegakan diagnosis medis.

Ketika komponen struktur berupa alat radiologi tidak mencukupi kebutuhan volume pasien rawat inap, maka efisiensi pelayanan akan menurun. Pasien yang berada dalam kondisi sakit memerlukan kepastian dan kecepatan dalam pemeriksaan. Jika mesin radiologi terbatas sehingga terjadi penumpukan jadwal, hal ini akan menurunkan kualitas interaksi dan kecepatan layanan (Proses), yang pada akhirnya menghasilkan Hasil (*Outcome*) berupa persepsi ketidakpuasan pada pasien.

Hasil ini juga didukung oleh penelitian Wirajaya dan Dewi (2025) yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan radiologi, seperti ketepatan waktu dan efisiensi pelayanan, menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Selanjutnya, penelitian oleh Akbar et al. (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi radiologi.

Herna Linda*, Amelia Putri

STIKes Bustanul Ulum Langsa

Korespondensi penulis: Herna Linda. *Email: hernalinda99@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.4074>

Hubungan ketersediaan pemeriksaan lanjutan, kecukupan alat, dan alternatif pemeriksaan radiologi dengan kepuasan pasien rawat inap

Peneliti berasumsi bahwa kecukupan alat radiologi tidak hanya berpengaruh pada proses pemeriksaan, tetapi juga pada bagaimana pasien memandang kualitas rumah sakit secara keseluruhan. Ketika alat radiologi yang tersedia cukup dan beragam, pasien cenderung menilai bahwa rumah sakit memiliki kesiapan yang baik dalam menangani berbagai kebutuhan medis. Hal ini dapat menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga pasien merasa lebih yakin dan puas selama menjalani pemeriksaan.

Sebaliknya, ketika alat radiologi yang tersedia masih terbatas, peneliti berasumsi bahwa hal ini dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas rumah sakit. Keterbatasan alat dapat membuat pelayanan terasa belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi kebutuhan pasien. Kondisi ini bisa terlihat dari waktu tunggu yang lebih lama karena penggunaan alat harus bergantian, jadwal pemeriksaan yang kurang fleksibel, serta kemungkinan pasien harus berpindah tempat untuk melengkapi pemeriksaan. Proses yang menjadi lebih panjang dan melelahkan tersebut dapat memengaruhi kenyamanan pasien selama menjalani pelayanan, sehingga pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan yang pasien rasakan.

Ketersediaan alternatif pemeriksaan radiologi merupakan kondisi dimana rumah sakit menyediakan pilihan metode pemeriksaan radiologi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pasien, seperti adanya opsi pemeriksaan lain ketika satu jenis pemeriksaan tidak dapat dilakukan. Ketersediaan alternatif ini memberikan fleksibilitas bagi pasien dalam memperoleh diagnosis yang tepat. Sementara itu, kepuasan pasien radiologi merupakan tingkat perasaan pasien setelah membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang diterima selama menjalani pemeriksaan radiologi (Panu & Zubad, 2024).

Berdasarkan hasil analisis univariat, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan ketersediaan alternatif pemeriksaan radiologi berada dalam kategori tidak tersedia yaitu sebanyak 48 responden atau sebesar 57,1%, sedangkan yang menyatakan tersedia sebanyak 36 responden atau

sebesar 42,9%. Di sisi lain, tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebanyak 50 responden atau sebesar 59,5% menyatakan tidak puas, sedangkan 34 responden atau sebesar 40,5% menyatakan puas.

Selanjutnya, berdasarkan hasil analisis bivariat, diperoleh bahwa dari 36 responden yang menyatakan alternatif pemeriksaan radiologi tersedia, sebanyak 34 responden atau sebesar 94,4% merasa puas dan hanya 2 responden atau sebesar 5,6% yang tidak puas. Sebaliknya, dari 48 responden yang menyatakan tidak tersedia, tidak ada responden atau sebesar 0% yang merasa puas, sedangkan seluruhnya yaitu 48 responden atau sebesar 100% menyatakan tidak puas. Hasil uji statistik menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara ketersediaan alternatif pemeriksaan radiologi dengan kepuasan pasien radiologi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan alternatif pemeriksaan radiologi berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pasien yang memiliki pilihan pemeriksaan cenderung merasa lebih puas karena kebutuhan mereka tetap dapat terpenuhi meskipun ada keterbatasan pada jenis pemeriksaan tertentu. Adanya alternatif juga membuat proses diagnosis tetap berjalan dengan lancar. Sebaliknya, jika alternatif pemeriksaan tidak tersedia, pasien cenderung merasa kurang puas karena pilihan yang terbatas membuat pemeriksaan tidak bisa segera dilakukan. Kondisi ini dapat membuat pelayanan terasa kurang sesuai dengan harapan pasien.

Temuan ini sejalan dengan Teori Donabedian dalam Tarumingkeng (2025) yang mengevaluasi mutu pelayanan melalui tiga komponen utama yaitu Struktur, Proses, dan Hasil. Ketersediaan alternatif pemeriksaan merupakan bagian integral dari dimensi Struktur (*Structure*), yaitu fondasi fisik dan kesiapan fasilitas kesehatan dalam menyediakan berbagai opsi diagnostik bagi pasien. Di Rumah Sakit Umum Cut Meutia, keterbatasan pada aspek struktur ini secara otomatis menghambat Proses (*Process*) pelayanan medis, di mana alur pemeriksaan menjadi kaku, tidak fleksibel, dan kurang efisien karena tidak adanya pilihan prosedur lain saat modalitas utama

Herna Linda*, Amelia Putri

STIKes Bustanul Ulum Langsa

Korespondensi penulis: Herna Linda. *Email: hernalinda99@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.4074>

Hubungan ketersediaan pemeriksaan lanjutan, kecukupan alat, dan alternatif pemeriksaan radiologi dengan kepuasan pasien rawat inap

terkendala. Kegagalan pada dimensi struktur dan proses tersebut akhirnya mempengaruhi pada Hasil (*Outcome*) pelayanan yang buruk, yaitu rendahnya tingkat kepuasan pasien. Pasien merasa kebutuhan medisnya tidak terpenuhi secara komprehensif, sehingga sesuai dengan prinsip Donabedian, penyediaan alternatif pemeriksaan yang memadai menjadi syarat mutlak untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang berkualitas dan mencapai hasil kepuasan yang optimal.

Hasil ini juga didukung oleh penelitian Bariya et al. (2024) menunjukkan bahwa kelengkapan jenis layanan pemeriksaan di rumah sakit memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, dimana pasien cenderung lebih puas ketika tersedia berbagai pilihan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien. Selanjutnya, penelitian oleh Wulandari dan Lesmana (2021) menemukan bahwa ketersediaan alternatif tindakan medis berpengaruh terhadap kepuasan pasien, terutama dalam memberikan rasa aman dan kepastian dalam proses diagnosis. Selain itu, penelitian oleh Mutmainnah dan Ahri (2021) menunjukkan bahwa variasi layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan, dimana semakin banyak pilihan layanan yang tersedia maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Adanya pilihan atau alternatif pemeriksaan radiologi dapat memberikan kemudahan bagi pasien dalam menyesuaikan jenis pemeriksaan dengan kondisi dan kebutuhan pasien. Selain itu, ketersediaan alternatif pemeriksaan dapat membuat proses pelayanan menjadi lebih menyesuaikan kondisi pasien, misalnya ketika satu jenis pemeriksaan tidak memungkinkan untuk dilakukan, masih ada pilihan lain yang dapat digunakan. Hal ini membuat pelayanan tetap berjalan tanpa hambatan yang berarti, sehingga pasien dapat tetap memperoleh pemeriksaan yang dibutuhkan.

Sebaliknya, jika alternatif pemeriksaan radiologi terbatas, peneliti berasumsi bahwa hal ini dapat membuat pelayanan menjadi kurang fleksibel. Pasien mungkin harus menunggu atau menyesuaikan diri dengan prosedur yang ada tanpa banyak pilihan, sehingga pengalaman pelayanan

terasa lebih terbatas. Kondisi ini dapat memengaruhi kenyamanan pasien selama menjalani pemeriksaan dan berdampak pada tingkat kepuasan yang pasien rasakan.

SIMPULAN

Terdapat hubungan signifikan antara ketersediaan pemeriksaan lanjutan radiologi, kecukupan alat radiologi dan ketersediaan alternatif pemeriksaan radiologi dengan kepuasan pasien radiologi. Penyediaan pemeriksaan lanjutan yang lebih lengkap, kecukupan alat radiologi yang memadai, serta ketersediaan alternatif pemeriksaan radiologi perlu ditingkatkan. Upaya ini penting agar kebutuhan pasien dapat terpenuhi secara optimal sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, F., Manurung, K., Ketaren, O., & Tarigan, F. L. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan Tahun 2021. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 621–632.
- Arya, V., & Kumar, V. (2024). Patient Satisfaction With Radiological Services: A Systematic Review. *International Journal For Multidisciplinary Research*, 6(4), 1–5.
- Bariya, U. K., Rosyidah, R., & Hidayat, M. S. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit: Literatur Review. *Healthy Tadulako Journal (Jurnal Kesehatan Tadulako)*, 10(4), 547–555.
- Gracia, E. S. (2024). Studi Retrospektif: Karakteristik Pemeriksaan Radiologi di RSUD Bonda Thamrin Medan Periode Januari 2024 - Juli 2024. *Jurnal Praba: Jurnal Rumpun Kesehatan Umum*, 2(3), 147–158.
- Hidayat, A., Supardin, L., Trisninawati, & Alhempri, R. (2024). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (S. Shaddiq, Ed.). TAKAZA INNOVATIX LABS.

Herna Linda*, Amelia Putri

STIKes Bustanul Ulum Langsa

Korespondensi penulis: Herna Linda. *Email: hernalinda99@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.4074>

Hubungan ketersediaan pemeriksaan lanjutan, kecukupan alat, dan alternatif pemeriksaan radiologi dengan kepuasan pasien rawat inap

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2020 tentang Pelayanan Radiologi Klinik*. Diakses dari: <https://jdih.kemkes.go.id/documents/peraturan-menteri-kesehatan-nomor-24-tahun-2020>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Laila, F. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(2).
- 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.
- Muhtadi, M., Zaman, C., & Wahyudi, A. (2024). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Radiologi. *Babul Ilmi Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 16(2).
- Mutmainnah, U., & Ahri, R. A. (2021). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*, 2(1), 52–74.
- Nopriwan, N., Arso, S. P., & Nurjazuli, N. (2022). Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Unit Kedokteran Nuklir Instalasi Radiologi RSUP Dr. Kariadi Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 115–124.
- Panu, F. S., & Zubad, M. (2024). Hubungan Faktor Pemungkin dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Pemeriksaan Radiologi Konvensional di Instalasi Radiologi. *Jurnal Kesmas Untika Luwuk: Public Health Journal*, 15(1), 37–44.
- Rahmadianti, Y., & Setiara, M. (2025). Gambaran Manajemen Alat Pelindung Diri (APD) Proteksi Radiasi di Instalasi Radiologi RSUD Dr. Adnaan WD Payakumbuh. *Human Care Journal*, 10(1), 41–53.
- Rahmania, I. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Radiologi Diagnostik dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi RSUD. Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan*, 2(2).
- Rahmawati, H., & Hartono, B. (2021). Kepaniteraan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit. *Muhammadiyah Public Health Journal*, 1(2), 139–154.
- Sasmita, N. R., Mauer, G., Lala, A., Mutig, G., Suhenndra, R., Maulana, A., Noviandy, T. R., & Muflih, G. (2024). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Ruang Operasi. In CV. *Konstanta Utama Solutions*.
- Suharlim, E., Kusmiati, E., Hayati, I. M., & Andriyani, R. (2025). Pengaruh Efektivitas Komunikasi Radiografer Pada Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi RS XYZ. *Jurnal Teknologika*, 15(2), 934–938.
- Tarumingkeng, R. C. (2025). *Evaluasi Kualitas dalam Layanan Kesehatan Model Donabedian*. RUDYCT e-PRESS.
- Wirajaya, I. W. A., & Dewi, N. M. D. C. (2025). Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Radiologi pada Pemeriksaan Ultrasonografi (USG) di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Bali Med Karangsem Analysis of Patient Satisfaction Levels the Quality of Radiology Service in Ultrasound (USG) Examinations at the Radiology Department of Bali Med Karangsem Hospital. *Jurnal Surya Medika (JSM)*, 11(1), 240.
- World Health Organization. (2025). Strengthening medical imaging capacity. In *Executive Board 156th session - Agenda item 13.3* (Number December 2022).
- Wulandari, D. A., & Lesmana, T. C. (2021). Analisa Performance Instalasi Radiologi Dalam Upaya Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(2), 87–92.

Herna Linda*, Amelia Putri

STIKes Bustanul Ulum Langsa

Korespondensi penulis: Herna Linda. *Email: hernalinda99@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.4074>