

EFEKTIFITAS KOMUNIKASI RADIOGRAFER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PADA PASIEN PEMERIKSAAN KONTRAS KONVENSIONAL DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

THE EFFECTIVENESS OF RADIOGRAPHER COMMUNICATION ON THE LEVEL OF SATISFACTION OF THE CONVENTIONAL CONTRAST EXAMINATION PATIENTS AT THE RADIOLOGY INSTALLATION OF RSUD ARIFIN ACHMAD RIAU PROVINCE

Agus Salim¹⁾, Sindi Amelia²⁾, Annisa³⁾
^{1,2,3)} STIKes Awal Bros Pekanbaru
e-mail: sindiamelia0524@gmail.com

ABSTRACT

The effectiveness of communication is a very important thing in health services because it is one of the factors that can affect the level of patient satisfaction. In conventional contrast examination, effective communication is needed to explain various procedures, benefits, risks, and preparation for the examination. Based on a survey of 20 patients and their families through interviews at the Radiology Installation of Arifin Achmad Hospital, Riau Province, there were 13 of them who complained about dissatisfaction with the communication made by radiology officers, because they felt that they did not understand the instructions and explanations given, the explanation was less structured, and there were still components that were not explained before the examination and there was still a language that was difficult for the patient to understand. The purpose of this study was to determine the effectiveness of radiographers' communication on the level of satisfaction of conventional contrast examination patients at the Radiology Installation of RSUD Arifin Achmad Riau Province. This research is a kind of descriptive quantitative research using the survey method. The data in this study were obtained from the results of a survey using a questionnaire distributed to 20 respondents, namely patients or their families who performed conventional contrast examinations at the Radiology Installation of Arifin Achmad Hospital, Riau Province. Then the data from the questionnaire results were processed using the Index % formula to determine the level of satisfaction. The research was conducted in May-June 2021. The effectiveness of communication is influenced by several factors, namely respect, empathy, audible, clarity, and humility. In this study, the results of each question indicator showed that respect got a presentation of 58% with the quite satisfied category, the empathy indicator got a presentation of 71% with the satisfied category, the audible indicator got a presentation of 78% in the satisfied category, the clarity indicator got a presentation of 75% in the satisfied category, and the humble indicator got a presentation of 75% in the satisfied category. While the lowest presentation is found in the respect indicator, which is 58% in the quite satisfied category, and the highest presentation is in the audible indicator, 78% in the satisfied category. The effectiveness of radiographer communication on the level of satisfaction in conventional contrast examination patients at the Radiology Installation of RSUD Arifin Achmad Riau Province, received a satisfaction level presentation of 71% so that the interpretation was categorized as satisfied.

Keywords : *Effectiveness Of Radiographer Communication, Patient Satisfaction*

ABSTRAK

Efektivitas komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan karena merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Dalam pemeriksaan kontras konvensional, diperlukan komunikasi yang efektif untuk menjelaskan berbagai prosedur, manfaat, risiko, dan persiapan pemeriksaan. Berdasarkan survei terhadap 20 pasien dan keluarganya melalui wawancara di Instalasi Radiologi RS Arifin Achmad Provinsi Riau, terdapat 13 orang diantaranya yang mengeluhkan ketidakpuasan terhadap komunikasi yang dilakukan petugas radiologi, karena merasa kurang memahami petunjuk dan penjelasan yang diberikan, penjelasan kurang terstruktur, dan masih ada komponen yang tidak dijelaskan sebelum pemeriksaan dan masih ada bahasa yang sulit dipahami pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil survei dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 20 responden yaitu pasien atau keluarganya yang melakukan kontras konvensional pemeriksaan di Instalasi Radiologi RS Arifin Achmad Provinsi Riau. Kemudian data hasil kuisisioner diolah dengan menggunakan rumus Index % untuk mengetahui tingkat kepuasan. Penelitian dilakukan pada bulan Mei-Juni 2021. Efektivitas komunikasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu rasa hormat, empati, audible, kejelasan, dan kerendahan hati. Dalam penelitian ini, hasil setiap indikator pertanyaan menunjukkan bahwa respek mendapat presentasi sebesar 58% dengan kategori cukup puas, indikator empati mendapat presentasi 71% dengan kategori puas, indikator audible mendapat presentasi 78% dalam kategori puas. kategori puas, indikator kejelasan mendapat presentasi 75% dalam kategori puas, dan indikator rendah hati mendapat presentasi 75% dalam kategori puas. Sedangkan penyajian terendah terdapat pada indikator rasa hormat, yaitu 58% pada kategori cukup puas, dan penyajian tertinggi terdapat pada indikator terdengar, yaitu 78% pada kategori puas. Keefektifan komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau mendapatkan presentasi tingkat kepuasan sebesar 71% sehingga interpretasi dikategorikan puas.

Kata Kunci : Efektivitas Komunikasi Radiografer, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia, kesehatan yang maksimal bisa didapatkan melalui pelayanan kesehatan yang berkualitas. Rumah sakit selaku penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, sehingga dapat meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi pasien selaku pengguna jasa kesehatan (Wulandari, 2018).

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan. Menurut Jannah, Darmini, dan Rochmayanti (2017) salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu adanya komunikasi yang terjalin antara petugas dengan pasien. Komunikasi yang dimaksud yaitu komunikasi efektif. Komunikasi efektif ini sangat diperlukan dalam suatu

pemeriksaan, terutama pada pemeriksaan radiologi kontras konvensional.

Radiografer sebagai petugas dalam melakukan pemeriksaan di Instalasi radiologi dituntut harus mampu berkomunikasi secara efektif sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan radiologi. Komunikasi efektif juga dapat mengurangi rasa takut atau cemas pasien pada saat pemeriksaan. Pada pemeriksaan kontras dibutuhkan komunikasi yang efektif dalam menjelaskan berbagai persiapan pemeriksaan kepada pasien, seperti memberikan penjelasan tentang persiapan pemeriksaan setelah pemeriksaan dijadwalkan, dan konfirmasi kembali mengenai persiapan pasien sebelum pemeriksaan dilakukan untuk memastikan bahwa persiapan pemeriksaan yang menjadi syarat dalam pemeriksaan kontras tersebut telah dilakukan oleh pasien, serta komunikasi efektif juga diperlukan pada saat memberikan penjelasan mengenai prosedur pemeriksaan yang akan dilakukan serta penjelasan mengenai manfaat dan resiko pemeriksaan tersebut yang dituangkan dalam bentuk informed consent.

Berdasarkan survei yang dilakukan penulis di Instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, terdapat beberapa pasien yang mengeluh tentang ketidakpuasan terhadap komunikasi yang dilakukan oleh petugas, yang didasarkan atas hasil wawancara yang dilakukan kepada 20 orang pasien atau keluarga pasien. Terdapat 7 orang diantaranya menyatakan bahwa mereka sudah paham dengan instruksi dan penjelasan yang diberikan petugas karena telah dijelaskan secara baik menggunakan bahasa yang mudah dipahami serta dijelaskan secara runtut dan terstruktur oleh petugas sebelum pemeriksaan, dan 13 orang lainnya menyatakan bahwa mereka kurang paham atas instruksi dan penjelasan yang diberikan oleh petugas karena kurang terstrukturnya penjelasan dan masih ada

komponen yang tidak dijelaskan sebelum pemeriksaan serta masih ada bahasa yang sulit dipahami oleh pasien. Kurang efektifnya penjelasan yang diberikan petugas dapat disebabkan karena beberapa hal, diantaranya karena keterbatasan waktu dan jumlah pasien yang banyak berkunjung ke Instalasi Radiologi, terutama di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau ini merupakan rumah sakit umum daerah terbesar di provinsi Riau dan menjadi pusat rujukan bagi rumah sakit lainnya di provinsi Riau. RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang menjadi pusat rujukan ini menyebabkan banyak pasien berdatangan dari berbagai daerah, sehingga mengakibatkan kurang efektifnya waktu petugas dalam menjelaskan pemeriksaan secara baik kepada pasien, karena walaupun pemeriksaan kontras tidak sebanyak pemeriksaan non kontras, namun ruangan pemeriksaannya tetap sama yaitu diruangan Konvensional.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

METODE

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei (Sugiyono, 2015). Penelitian dilakukan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau pada bulan Mei sampai Juni 2021. Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada 20 responden yaitu pasien atau keluarga pasien yang melakukan pemeriksaan kontras Konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Responden diambil dari jumlah populasi dalam kurun waktu satu bulan yang ditentukan menggunakan teknik sampling jenuh.

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa langkah yaitu editing, coding, processing,

cleaning, tabulating, dan scoring. Scoring dilakukan dengan menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan menggunakan rumus index % (Sugiyono, 2010).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini didasarkan dari kuesioner yang disebar kepada 20 responden. Maka diperoleh hasil perhitungan kepuasan pasien pada masing-masing indikator pertanyaan sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Interpretasi Skor

Sub Indikator	Persentase	Kategori
Respect (Pertanyaan 1-4)	58%	Puas
Empathy (Pertanyaan 5-9)	71%	Puas
Audible (Pertanyaan 10-12)	78%	Puas
Clarity (Pertanyaan 13-18)	75%	Puas
Humble (Pertanyaan 19-21)	75%	Puas
Total rata-rata (21 item pertanyaan)	71%	Puas

Berdasarkan tabel 1. diketahui bahwa kuesioner yang dijawab oleh 20 responden pada penelitian ini terdiri dari 21 item pertanyaan yang tersusun dari 5 indikator pertanyaan yaitu respect, empathy, audible, clarity, dan humble. Dari hasil penelitian didapatkan untuk indikator respect yang terdiri dari 4 item pertanyaan rata-rata persentasinya yaitu 58% yang tergolong ke dalam kategori cukup puas, untuk indikator empathy yang terdiri dari 5 item pertanyaan rata-rata persentasinya yaitu 71 % yang tergolong ke dalam kategori puas, untuk indikator audible yang terdiri dari 3 item pertanyaan rata-rata

persentasinya yaitu 78 % yang tergolong ke dalam kategori puas, untuk indikator clarity yang terdiri dari 6 item pertanyaan rata-rata persentasinya yaitu 75 % yang tergolong ke dalam kategori puas, dan untuk indikator humble yang terdiri dari 3 item pertanyaan rata-rata persentasinya yaitu 75 % yang tergolong ke dalam kategori puas

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dari masing-masing indikator pertanyaan diketahui sebagai berikut:

a. Respect

Pada indikator *respect* terdapat 4 item pertanyaan yaitu pertanyaan 1-4. Nilai persentasi rata-rata pada indikator *respect* ini sebesar 58 % yang tergolong kedalam kategori cukup puas. Pasien merasa cukup puas karena Radiografer Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad mampu berkomunikasi secara efektif yaitu salah satunya dengan menerapkan sikap menghormati, menghargai pasien, memberikan salam dan sapa pada saat pasien datang ke ruang pemeriksaan kontras konvensional.

b. Empathy

Pada indikator *empathy* terdapat 5 item pertanyaan yaitu pertanyaan 5-9. Nilai persentasi rata-rata pada indikator *empathy* ini sebesar 71 % yang tergolong kedalam kategori puas. Pasien merasa puas ketika Radiografer Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad mampu menempatkan diri pada situasi yang dialami oleh pasien, mendengarkan keluhan pasien dengan baik, dan memberikan perhatian yang tulus pada pasien saat berkomunikasi maupun pada saat pemeriksaan sehingga dapat menimbulkan rasa nyaman dan mengurangi ketakutan pasien pada saat pemeriksaan kontras konvensional.

c. *Audible*

Pada indikator *audible* terdapat 3 item pertanyaan yaitu pertanyaan 10-12. Nilai persentasi rata-rata pada indikator *audible* ini sebesar 78 % yang tergolong kedalam kategori puas. Pasien merasa puas karena Radiografer Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad mampu menyampaikan intruksi pemeriksaan dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga pasien mengerti dengan pesan yang disampaikan.

d. *Clarity*

Pada indikator *clarity* terdapat 6 item pertanyaan yaitu pertanyaan 13-18. Nilai persentasi rata-rata pada indikator *clarity* ini sebesar 75 % yang tergolong kedalam kategori puas. Pasien merasa puas ketika Radiografer Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad mampu menjelaskan instruksi pemeriksaan dengan baik, sehingga kejelasan dari pesan tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan oleh pasien maupun keluarga pasien, serta Radiografer bersikap terbuka yang menimbulkan kepercayaan pasien, terutama pada saat melakukan pemeriksaan kontras konvensional yang mempunyai resiko lebih besar dibandingkan dengan pemeriksaan non kontras.

e. *Humble*

Pada indikator *humble* terdapat 3 item pertanyaan yaitu pertanyaan 19-21. Nilai persentasi rata-rata pada indikator *humble* ini sebesar 75 % yang tergolong kedalam kategori puas. Pasien merasa puas karena Radiografer Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad mampu menunjukkan sikap ramah, rendah hati, lemah lembut, penuh pengendalian diri, tidak sombong dalam berkomunikasi saat melayani pasien sehingga menimbulkan kenyamanan pada pasien, serta mampu

mengutamakan kepentingan yang lebih besar pada saat melakukan pemeriksaan.

Berdasarkan uraian diatas diketahui bahwa indikator *respect* mendapatkan presentasi sebesar 58 % dengan kartegori cukup puas, indikator *empathy* mendapatkan presentasi sebesar 71 % dengan ketegori puas, indikator *audible* mendapatkan presentasi sebesar 78 % dengan kategori puas, indikator *clarity* mendapatkan presentasi sebesar 75 % dengan kategori puas, dan indikator *humble* mendapatkan presentasi sebesar 75 % dengan kategori puas. Dari hasil interpretasi skor diketahui bahwa efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau di interpretasikan puas. Sedangkan presentasi yang terendah terdapat pada indikator *respect* yaitu 58 % dengan kategori cukup puas, dan presentasi yang tertinggi terdapat pada indikator *audible* 78 % dengan ketegori puas.

Efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau ini tinggi. Pada saat melakukan pemeriksaan kontras konvensional radiografer telah menunjukkan sikap menghargai pasien ketika pasien datang membawa surat permintaan pemeriksaan, menggunakan bahasa yang mudah dipahami saat menjelaskan berbagai persiapan maupun instruksi pemeriksaan kepada pasien sebelum dan pada saat pemeriksaan, serta bersikap ramah dan menunjukkan sikap terbuka kepada pasien untuk mengurangi rasa takut dan menimbulkan kenyamanan pada pasien yang merasa cemas ketika pemasukkan media kontras pada saat pemeriksaan. Kepuasan pasien ini terbukti dari hasil interprestasi skor pada masing-masing indikator pertanyaan yaitu

rata-rata tingkat kepuasannya tergolong puas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa efektifitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pada pasien pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau tergolong tinggi dengan presentasi tingkat kepuasan sebesar 71 % sehingga interpretasinya dikategorikan puas.

Skor tanggapan responden pada masing-masing indikator menunjukkan bahwa respect mendapatkan presentasi sebesar 58 % dengan kartegori cukup puas, indikator empathy mendapatkan presentasi sebesar 71 % dengan ketegori puas, indikator audible mendapatkan presentasi sebesar 78 % dengan kategori puas, indikator clarity mendapatkan presentasi sebesar 75 % dengan kategori puas, dan indikator humble mendapatkan presentasi sebesar 75 % dengan kategori puas. Sedangkan presentasi yang terendah terdapat pada indikator respect yaitu 58 % dengan kategori cukup puas, dan presentasi yang tertinggi terdapat pada indikator audible 78 % dengan ketegori puas.

DAFTAR PUSTAKA

Hajriani. Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Dirawat Di Ruang Perawatan Bedah Rsud Haji Makassar. Makassar : 2013.

Jannah, M, Darmini, & Rochmayanti, D. 2017. Komunikasi Efektif Berperan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi. Jurnal LINK. 13(2). 28-33.

Lutfianasari, Nita. Survey Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian DI

Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSU Darmayu Ponorogo. Madium : 2019.

Masrochah, Siti dkk. 2018. Buku Saku Protokol Radiografi Pemeriksaan Radiografi Konvensional Dengan Kontras. Magelang : Inti Medika Pustaka.

Patel, Pradip R. 2015. Lecturenote: Radiologi. Jakarta : Erlangga.
Rahmadiana, Metta. 2012. Komunikasi Kesehatan, Sebuah Tinjauan. Jurnal Psikogenesis, Vol. 1, No.1.

Salisah, Nikmah Hadiati. 2011. Komunikasi Kesehatan: Perlunya Multidisipliner Dalam Ilmu Komunikasi. Jurnal Ilmu komunikasi, Vol. 1, No. 2.

Sugiyono. 2010. Statistika Untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfabeta

Sujarweni, V. Wiratna. 2019. Metode Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Bantul Yogyakarta : PUSTAKABARUPRESS

Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Rineka Cipta

Wulandari, A. Rizani Catur. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pengendalian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Haji Makassar. Makassar : 2018.