

COMMUNICATION RELATIONSHIP OF THE RADIOGRAPHER WITH THE PATIENT SATISFACTION INFORMATION SERVICE IN RADIOLOGICAL FACILITIES

Alpha Olivia Hidayati^{1*}, Agustina Erfanita Jemamun², Siti Arifah³

^{1,2,3}*Sekolah Tinggi Kesehatan Guna Bangsa Yogyakarta*

*Korespondensi: alphaoliviahidayati@gmail.co.id

Abstract

Providing satisfactory health services is a demand for hospitals, including radiology installations at the Bagas Waras Hospital, Klaten, Central Java. Effective communication is one of the significant factors affecting the quality of service to patients. The purpose of this study was to determine the relationship between radiographer's communication and satisfaction with information services for patients in terms of respect, empathy, audible, clarity, and humble indicators. This type of research is a quantitative analytical observational study with a cross sectional design. The sample size in this study was 193 samples taken by purposive sampling. Data collection was carried out using a questionnaire that had been tested for validity and reliability, then the data obtained were tested by univariate and bivariate (Chi Square) tests. The results showed that the p-value between the radiographer's communication and satisfaction with information services for patients on the indicators of respect, empathy, audible, clarity, and humble with a value of $0.000 < 0.05$. When viewed from the PR value for each indicator, it is 23,429 times for the respect indicator; 15,385 times on audible indicators; 20 times on the empathy indicator; 16,902 times on the clarity indicator and 39 times on the humble indicator. The conclusion of this study is that there is a relationship between radiographer's communication and information service satisfaction for patients at the Bagas Waras Hospital, Klaten, Central Java, both on the indicators of respect, empathy, audible, clarity, and humble. The advice that can be given based on this research is the need to improve the communication skills of radiographers through training.

Keywords: Communication, Radiology Information Service Satisfaction, Communication Indicators.

Abstrak

Pemberian pelayanan kesehatan yang memuaskan merupakan tuntutan bagi rumah sakit termasuk di dalamnya RSUD Bagas Waras Klaten Jawa Tengah. Komunikasi efektif menjadi salah satu faktor yang signifikan memengaruhi kualitas pelayanan kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi radiografer hubungannya dengan kepuasan pelayanan informasi bagi pasien dilihat dari indikator *respect, empathy, audible, clarity*, dan *humble*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif observasional analitik dengan desain *cross sectional*. Besar sampel sejumlah 193 sampel yang diambil secara *purposive sampling*. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas, kemudian data yang diperoleh dilakukan uji univariat dan uji bivariat (*Chi Square*). Hasil penelitian menunjukkan nilai *p-value* antara komunikasi radiografer dengan kepuasan pelayanan informasi bagi pasien baik pada indikator *respect, empathy, audible, clarity*, dan *humble* dengan nilai $0,000 < 0,05$. Jika dilihat dari nilai OR pada masing - masing indikator adalah 23,429 kali pada indikator *respect*; 15,385 kali pada indikator *audible*; 20 kali pada indikator *emphaty*; 16,902 kali pada indikator *clarity* dan 39 kali pada indikator *humble*. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan terdapat hubungan komunikasi radiografer dengan kepuasan pelayanan informasi bagi pasien di RSUD Bagas Waras Klaten Jawa Tengah, baik pada indikator *respect, empathy, audible, clarity*, maupun *humble*. Selain itu, dapat disimpulkan pula bahwa komunikasi radiografer menjadi faktor risiko terhadap kepuasan pasien sebesar 23,429 kali pada indikator *respect*; 15,385 kali pada indikator *audible*; 20 kali pada indikator *emphaty*; 16,902 kali pada indikator *clarity* dan 39 kali pada indikator *humble*. Saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian ini adalah perlunya meningkatkan keterampilan komunikasi radiografer melalui pelatihan-pelatihan.

Kata Kunci: Komunikasi, Kepuasan Pelayanan Informasi Radiologi, Indikator Komunikasi.

Pendahuluan

Rumah sakit sebagai salah satu sarana penunjang kesehatan bagi masyarakat perlu memperhatikan kualitas pelayanannya. Loyalitas pasien terhadap rumah sakit dipengaruhi oleh kualitas pelayanan rumah sakit tersebut.¹ Pasien yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan sering kali menolak mengikuti prosedur pemeriksaan yang harus dilakukan. Bahkan tidak jarang, pasien akhirnya memilih untuk berpindah ke rumah sakit lain yang dirasa mampu memberikan pelayanan yang lebih memuaskan.² Terdapat 600.000 pasien memilih untuk berobat di luar negeri pada tahun 2015.³ Hal ini dikarenakan, ketidakpuasan pelayanan rumah sakit yang diberikan kepada pasien.

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Unit Radiologi RSUD Bagas Waras menunjukkan penurunan 8,21% di tahun 2022 dari tahun sebelumnya, yang awalnya pada tahun 2019 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 84,96% dan mengalami penurunan menjadi 76,75%.⁴ Penurunan yang cukup besar ini perlu dievaluasi bersama, mengingat rumah sakit merupakan sarana publik yang bersifat primer. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang tentang hasil yang dirasakan dengan diharapkan setelah menerima pelayanan.² Keterampilan interpersonal, keterampilan komunikasi, penyampaian informasi kesehatan yang tuntas, lingkungan rumah sakit serta kompetensi petugas kesehatan akan memengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan rumah sakit.⁵ Komunikasi efektif menjadi faktor yang signifikan memengaruhi kualitas pelayanan kepada pasien.⁶

Komunikasi adalah pemberian informasi dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi yang baik antara pasien dengan petugas kesehatan dapat menimbulkan kepercayaan, mencegah permasalahan hukum yang timbul, keberhasilan pemeriksaan, kepuasan profesional, peningkatan citra tenaga kesehatan, dan peningkatan citra rumah sakit.⁷ Pasien merasa tidak puas dikarenakan kurangnya komunikasi petugas kesehatan dan kejelasan perawatan atau pemeriksaan yang diberikan.⁸ Komunikasi sangat penting bagi pasien dan keluarga pasien terkait dengan kejelasan perawatan yang akan diberikan kepada pasien.⁹ Berdasarkan penelitian Herlambang, dari rata-rata 18 jenis informasi yang diberikan dokter kepada pasien, hanya 31% yang diingat dan dipahami oleh pasien sedangkan 69% informasi tidak dimengerti atau hilang.¹⁰

Pemberian pelayanan kesehatan yang memuaskan merupakan tuntutan bagi rumah sakit yang berlaku bagi seluruh fasilitas kesehatan yang diberikan, salah satunya Instalasi Radiologi. Informasi terkait pemeriksaan radiologi harus disampaikan dengan baik kepada pasien atau keluarga pasien. Hal ini dikarenakan, pelayanan radiologi menggunakan radiasi sebagai alat diagnosis atau terapi penyakit. Prinsip pelayanan radiologi adalah harus selalu menerapkan proteksi radiasi bagi pasien, keluarga pasien, petugas kesehatan, dan masyarakat. Paparan radiasi harus dilakukan seminimal mungkin dengan hasil citra yang tetap dapat menegakkan diagnosis.¹¹ Hal ini, perlu diinformasikan kepada pasien sebelum dilakukan pemeriksaan. Ketidakhahaman pasien akan prosedur pemeriksaan radiologi yang akan dilakukan akan berakibat perlunya dilakukan pengulangan pemeriksaan kepada pasien. Hal ini mengakibatkan pasien dan atau petugas kesehatan harus menerima dosis radiasi berlebih yang akan memberikan efek biologis baik di tingkat molekuler maupun sel.¹²

RSUD Bagas Waras Klaten Jawa Tengah merupakan rumah sakit yang menjadi rujukan dari puskesmas dan klinik pratama di Klaten, Yogyakarta, dan Jawa Tengah. Walaupun masih bertipe C, rumah sakit ini memiliki komitmen untuk menjaga mutu pelayanan kepada pasien. Hal ini tertuang dalam visi dan misi rumah sakit. Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi radiografer hubungannya dengan kepuasan pelayanan informasi bagi pasien dilihat dari indikator *respect, empathy, audible, clarity*, dan *humble*.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan desain *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit RSUD Bagas Waras pada Bulan Mei 2020. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 193 sampel yang diambil dengan metode *concecutive sampling*. Sampel tersebut telah memenuhi kriteria inklusi antara lain pasien dengan usia 20 - 65 tahun dan telah menyelesaikan pemeriksaan radiologi saat pengambilan data. Ada pun kriteria eksklusinya antara lain pasien tidak dapat membaca dan menulis serta pasien tidak bersedia mengikuti penelitian.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah komunikasi radiografer sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan pelayanan informasi bagi pasien. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan kuesioner yang diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis univariat dilakukan dengan menghitung proporsi dari karakteristik responden (jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan) dan proporsi dari variabel independen dan variabel dependen. Sedangkan analisis bivariat dilakukan dengan melakukan uji korelasi antara variabel independen dan variabel dependen menggunakan *chi square test* dengan taraf signifikansi 5 %.

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan Korelasi Bivariat Pearson (*Pearson Product Moment*) diperoleh hasil uji validitas instrumen kepuasan dan uji validitas instrumen komunikasi (*audible, clarity, humble, respect, emphyty*) semuanya menghasilkan nilai (r hitung) > daripada r tabel sebesar 0,1413 artinya semua instrumen pada penelitian ini valid. Berdasarkan uji reliabilitas instrumen kepuasan pasien didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* > r kritis *Pearson Product Moment*, yaitu $0,956 > 0,6$ dan uji reliabilitas instrumen komunikasi didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* > r kritis *Product Moment*, yaitu $0,941 > 0,6$. Sehingga dapat diketahui bahwa instrumen yang digunakan reliabel. Penelitian ini telah lulus uji etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan No. 008/KEPK/VII/2022.

Hasil

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh hasil distribusi frekuensi untuk karakteristik subjek penelitian sebagaimana pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Subjek Penelitian

Karakteristik	Frekuensi (n=193)	Proporsi (%)
Jenis Kelamin		
Laki - laki	89	46,1
Perempuan	104	53,9
Umur		
17-25	38	19,7
26-35	34	17,6
36-45	42	21,8
46-55	41	21,2
56-65	38	19,7
Pendidikan		
SD	64	33,2
SMP	36	18,7
SMA	71	36,8
Diploma	8	4,1
S1	13	6,7
S2	1	0,5

Karakteristik	Frekuensi (n=193)	Proporsi (%)
Pekerjaan		
Buruh	59	30,6
Petani	13	6,7
Wiraswasta	38	19,7
PNS	11	5,7
Tidak Bekerja	72	37,3

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebesar 53,9% (104 orang) dan laki - laki sebanyak 46,1% (89 orang). Jika dilihat dari umur responden, terlihat bahwa persebaran subjek berdasarkan kategori umur pada masing-masing kategori hampir sama yaitu, responden dengan umur 17-25 sebesar 19,7%, responden dengan umur 26 - 35 sebesar 19,7%, responden dengan umur 36-45 sebesar 19,7%, responden dengan umur 46-55 sebesar 19,7%, responden dengan umur 56 - 65 sebesar 19,7%. Distribusi responden berdasarkan pendidikan terlihat sebagian besar berpendidikan SMA (36,8%) kemudian disusul pendidikan SD (33,2%), SMP (18,7%), S1 (6,7%), diploma (4,1%), dan S2 (0,5%). Berdasarkan pekerjaan, distribusi responden adalah sebagai berikut tidak bekerja (37,3%), buruh (30,6%), wiraswasta (19,7%), petani (6,7%), dan PNS (5,7%).

Distribusi frekuensi komunikasi dan kepuasan pelayanan dapat dilihat sebagai berikut yakni pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Komunikasi dan Kepuasan Pelayanan Informasi bagi Pasien di Instalasi Radiologi RSUD Bagas Waras, Klaten Tahun 2020

Variabel	Frekuensi (n=193)	Proporsi (%)
Komunikasi (<i>respect</i>)		
Kurang baik	43	22,3
Baik	150	77,7
Komunikasi (<i>emphaty</i>)		
Kurang baik	33	17,1
Baik	160	82,9
Komunikasi (<i>audible</i>)		
Kurang baik	29	15
Baik	164	85
Komunikasi (<i>clarity</i>)		
Kurang baik	26	13,5
Baik	167	86,5
Komunikasi (<i>humble</i>)		
Kurang baik	26	13,5
Baik	167	86,5
Kepuasan Pelayanan		
Tidak puas	63	32,6
Puas	130	67,4

Komunikasi dilihat dari indikator *respect*, 77,7% dalam kategori baik sedangkan kategori kurang baik 22, 3%. Pada variabel komunikasi dengan indikator *emphaty*, 82,9% termasuk kategori baik sedangkan sisanya 17,1% dalam kategori kurang baik. Pada variabel

komunikasi dengan indikator *audible*, 85% termasuk kategori baik sedangkan sisanya 15% dalam kategori kurang baik. Pada variabel komunikasi dengan indikator *clarity*, 86,5% termasuk kategori baik sedangkan sisanya 13,5% dalam kategori kurang baik. Pada variabel komunikasi dengan indikator *humble*, 86,5% termasuk kategori baik sedangkan sisanya 13,5% dalam kategori kurang baik. Sedangkan pada variabel kepuasan pelayanan terlihat bahwa 67,4% responden merasa puas dan sisanya 32,6% merasa tidak puas.

Hasil penelitian jika dilihat dari komunikasi radiografer dalam hubungannya dengan kepuasan pelayanan informasi pasien di Instalasi RSUD Bagas Waras Klaten adalah sebagai berikut pada Tabel 3.

Tabel 3. Komunikasi Radiografer Hubungannya dengan Kepuasan Pelayanan Informasi Pasien di Instalasi RSUD Bagas Waras, Klaten Tahun 2020

Variabel	Kepuasan Pelayanan				<i>p-value</i>	PR (CI 95%)
	Tidak Puas		Puas			
	n	%	n	%		
Komunikasi (<i>respect</i>)						
Kurang baik	36	83,7	7	16,3	0,000	23,429 (9,426-58,283)
Baik	27	18,0	123	82,0		
Komunikasi (<i>emphaty</i>)						
Kurang baik	28	84,8	5	15,2	0,000	20,000 (7,192-55,615)
Baik	35	21,9	125	78,1		
Komunikasi (<i>audible</i>)						
Kurang baik	24	82,8	5	17,2	0,000	15,385 (5,501-42,024)
Baik	39	23,8	125	76,2		
Komunikasi (<i>clarity</i>)						
Kurang baik	22	84,6	4	15,4	0,000	16,902 (5,502-51,914)
Baik	41	24,6	126	75,4		
Komunikasi (<i>humble</i>)						
Kurang baik	24	92,3	2	7,7	0,000	39,00 (8,908-174,120)
Baik	39	23,4	128	76,6		

Berdasarkan indikator *respect*, terlihat bahwa 83,7% responden menyatakan tidak puas pada radiografer yang komunikasinya kurang baik, 18% responden menyatakan tidak puas pada radiografer yang komunikasinya baik. Selanjutnya, 82% menyatakan puas pada radiografer yang komunikasinya baik, dan 16,3% responden menyatakan puas pada radiografer yang komunikasinya kurang baik. Hasil analisis statistik terlihat bahwa terdapat hubungan antara komunikasi radiografer dengan kepuasan pelayanan informasi bagi pasien dilihat dari indikator *respect*. Hal ini terlihat dari nilai *p-value*, $\alpha < 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Pada indikator *emphaty*, 84,8% responden menyatakan tidak puas pada komunikasi radiografer yang kurang baik, 21,9% responden menyatakan tidak puas pada komunikasi radiografer yang baik, 15,2% responden menyatakan puas dengan komunikasi radiografer yang kurang baik, dan 78,1% responden menyatakan puas dengan komunikasi radiografer yang baik. Analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi radiografer dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi dilihat dari indikator *emphaty* (*p-value*=0,000<0,05).

Pada indikator *audible*, 82,8% responden menyatakan tidak puas pada komunikasi radiografer yang kurang baik, 23,8% responden menyatakan tidak puas pada komunikasi

radiografer yang baik, 17,2% responden menyatakan puas dengan komunikasi radiografer yang kurang baik, dan 76,2% responden menyatakan puas dengan komunikasi radiografer yang baik. Analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi radiografer dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi dilihat dari indikator *audible* ($p\text{-value}=0,000<0,05$).

Pada indikator *clarity*, 84,6% responden menyatakan tidak puas pada komunikasi radiografer yang kurang baik, 24,6% responden menyatakan tidak puas pada komunikasi radiografer yang baik, 15,4% responden menyatakan puas dengan komunikasi radiografer yang kurang baik, dan 75,4% responden menyatakan puas dengan komunikasi radiografer yang baik. Analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi radiografer dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi dilihat dari indikator *clarity* ($p\text{-value}=0,000<0,05$).

Pada indikator *humble*, 92,3% responden menyatakan tidak puas pada komunikasi radiografer yang kurang baik, 23,4% responden menyatakan tidak puas pada komunikasi radiografer yang baik, 7,7% responden menyatakan puas dengan komunikasi radiografer yang kurang baik, dan 76,6% responden menyatakan puas dengan komunikasi radiografer yang baik. Analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi radiografer dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi dilihat dari indikator *humble* ($p\text{-value}=0,000<0,05$).

Hasil penelitian dilihat dari nilai *Prevalence Ratio* (PR) dapat diketahui bahwa radiografer yang memiliki komunikasi kurang baik dilihat dari indikator *respect* berisiko memberikan ketidakpuasan pelayanan informasi sebanyak 23,429 kali dibandingkan dengan jika memiliki komunikasi yang baik. Jika dilihat dari indikator *emphaty*, radiografer yang memiliki komunikasi kurang baik berisiko memberikan ketidakpuasan pelayanan informasi sebanyak 20 kali dibandingkan dengan jika memiliki komunikasi yang baik. Jika dilihat dari indikator *audible*, radiografer yang memiliki komunikasi kurang baik berisiko memberikan ketidakpuasan pelayanan informasi sebanyak 15,385 kali dibandingkan dengan jika memiliki komunikasi yang baik. Hasil penelitian dilihat dari indikator *clarity*, radiografer yang memiliki komunikasi kurang baik berisiko memberikan ketidakpuasan pelayanan informasi sebanyak 16,902 kali dibandingkan dengan jika memiliki komunikasi yang baik. Sedangkan Jika dilihat dari indikator *humble*, radiografer yang memiliki komunikasi kurang baik berisiko memberikan ketidakpuasan pelayanan informasi sebanyak 39 kali dibandingkan dengan jika memiliki komunikasi yang baik

Pembahasan

Hasil penelitian berdasarkan karakteristik variabel terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan komunikasi radiografer pada kategori baik dan pada variabel kepuasan pelayanan informasi sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan rumah sakit. Hasil penelitian juga menunjukkan terdapat hubungan antara komunikasi radiografer dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi dilihat dari indikator *respect*, *emphaty*, *audible*, *clarity*, dan *humble*. Komunikasi efektif terbukti menjadi faktor yang signifikan memengaruhi kualitas pelayanan kepada pasien.⁶ Komunikasi yang baik juga dipengaruhi oleh sikap seseorang. Hal ini dikarenakan sikap seseorang berisiko membentuk komunikasi.¹³

Sikap *respect* dalam komunikasi ditunjukkan dengan sikap menghargai dan menghormati lawan bicara. Dalam hal ini, radiografer yang mampu berkomunikasi dengan sikap *respect* yang baik ditunjukkan dengan tidak membedakan lawan bicaranya, serta bersikap sopan dalam menyampaikan informasi. Sikap *respect* yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan. Hal ini didasarkan pada sikap dasar

manusia yang ingin dihargai.¹⁴ Sikap *emphaty* dalam komunikasi ditunjukkan dengan sikap radiografer yang mampu merasakan dan memahami apa yang dirasakan dan dialami oleh pasien, sehingga radiografer mampu dengan sabar menjelaskan pemeriksaan yang akan dilakukan kepada pasien dengan baik. Radiografer menanyakan kondisi pasien dan mampu melakukan modifikasi teknik pemeriksaan yang diperlukan sehingga tidak menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien. Hal ini berakibat tercapainya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.¹⁵

Sikap *audible* dalam komunikasi ditunjukkan dengan kemampuan menjelaskan informasi dengan baik kepada pasien sehingga mudah dimengerti oleh pasien.¹⁶ Sikap *audible* ini dapat terwujud dengan pemberian informasi dengan menggunakan bahasa yang mudah untuk dimengerti. Hal ini perlu dilakukan, apalagi melihat karakteristik responden yang sebagian besar berpendidikan SMA dan tidak bekerja. Penyampaian informasi juga perlu disampaikan secara singkat, jelas dan langsung pada intinya. Selain untuk menghemat waktu, penyampaian yang singkat dan jelas lebih mudah untuk dipahami oleh pasien. Selain itu komunikasi perlu dilakukan dengan menggunakan bahasa tubuh, mimik muka, kontak mata, dan gerakan tangan yang mudah dipahami dan ramah bagi pasien. Ada kalanya pasien tidak mudah memahami istilah medis yang digunakan oleh radiografer, sehingga radiografer perlu menganalogkan dengan hal sejenis agar penjelasan yang diberikan dapat diterima pasien. Sikap *audible* yang diwujudkan dengan baik oleh tenaga kesehatan akan dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.^{17,18}

Sikap *clarity* dalam komunikasi ditunjukkan dengan kejelasan informasi yang disampaikan. Komunikasi dua arah antara radiografer dan pasien yang tidak hanya menggunakan pertanyaan dengan jawaban ya dan tidak terbukti dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini dikarenakan penggunaan pertanyaan dengan jawaban ya dan tidak menyebabkan adanya batasan penjelasan yang diterima oleh pasien sehingga pasien sering tidak puas dengan penjelasan yang diterima.^{17,18} Sikap *humble* dalam komunikasi ditunjukkan dengan sikap rendah hati yaitu memberikan kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhan dan pertanyaan, serta mau mendengarkan apa yang disampaikan oleh pasien. Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan di University of Lahore Teaching Hospital diketahui bahwa 37,3% pasien setuju bahwa petugas kesehatan harus sopan dan *humble* dalam memberikan pelayanan kepada pasien.^{19,20}

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemberian informasi yang lengkap dan sederhana dengan disertai komunikasi yang dilandasi sikap *respect*, *emphaty*, *audible*, *clarity*, dan *humble* mampu meningkatkan kepuasan pelayanan pasien khususnya di Instalasi Radiologi. Hal ini menunjukkan pula bahwa teori kepuasan pelayanan berdasarkan indikator *respect*, *emphaty*, *audible*, *clarity*, dan *humble* masih relevan digunakan sebagai indikator kepuasan pelayanan. Implementasi penerapan komunikasi di Instalasi Radiologi RSUD Bagas Waras Klaten Jawa Tengah sudah baik sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan pemberian informasi tentang pemeriksaan radiologi. Berdasarkan hal tersebut, rumah sakit perlu melakukan upaya terus-menerus agar komunikasi yang baik ini tetap menjadi budaya bagi radiografer agar mutu pelayanan di Instalasi Radiologi rumah sakit tetap dapat dipertahankan.

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah belum membahas bagaimana kendala bahasa yaitu beberapa pasien tidak dapat menggunakan Bahasa Indonesia dengan baik serta waktu pelayanan yang terbatas terhadap komunikasi radiografer dalam memberikan informasi pemeriksaan radiologi kepada pasien. Kondisi tersebut dimungkinkan akan memengaruhi kepuasan pelayanan di Instalasi Radiologi. Selain itu perlu dilakukan penelitian terkait SOP yang berlaku di rumah sakit apakah sudah dapat digunakan sebagai acuan dalam menilai pelaksanaan kegiatan. Berdasarkan hal tersebut, perlu dilakukan penelitian terkait penggunaan

media informasi yang efektif untuk dapat menyelesaikan permasalahan bahasa dan waktu pelayanan di Instalasi Radiologi.

Kesimpulan

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi radiografer dengan kepuasan pelayanan informasi bagi pasien di Instalasi Radiologi di RSUD Bagas Waras Klaten Jawa Tengah, baik pada indikator *respect*, *emphaty*, *audible*, *clarity*, maupun *humble*. Selain itu dapat disimpulkan pula bahwa komunikasi radiografer menjadi faktor risiko terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi kebijakan pelayanan pasien terkait dengan cara komunikasi antara tenaga Kesehatan khususnya radiografer dengan pasien untuk meningkatkan kepuasan pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Bagas Waras Klaten Jawa Tengah. Bagi rumah sakit yang telah menerapkan komunikasi yang baik, perlu upaya terus-menerus agar komunikasi yang baik ini tetap menjadi budaya bagi petugas kesehatan agar mutu pelayanan rumah sakit tetap dapat dipertahankan ataupun ditingkatkan.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Yayasan Pendidikan Guna Bangsa Yogyakarta yang telah mendukung baik dana maupun motivasi dalam melaksanakan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada direktur, diklat, dan rekan-rekan di Instalasi Radiologi RSUD Bagas Waras Klaten Jawa Tengah yang telah membantu pelaksanaan penelitian ini sehingga dapat berjalan dengan lancar.

Daftar Pustaka

1. Karmila R, Handiyani H, Rachmi SF. Factors relating to nurse satisfaction with communication during the bedside handover. *Enfermería Clínica*. 2019;29(2):640-647. doi:10.1016/j.enfcli.2019.04.098.
2. Yulviana, R. D. The Relationship between Effective Communication of Nurses and the Level of Patient Satisfaction in the Inpatient Installation of Mandau Duri Regional Hospital in Midwifery Nurs. 2020;2(2):268-278. Accessed November 10, 2022. <https://iocscience.org/ejournal/index.php/JMN/article/view/71>
3. Dhae A. Tiap Tahun 600 Ribu Orang Indonesia Berobat Keluar Negeri. <https://medcom.id>.
4. Anonim. Open Data RSUD Bagas Waras Kabupaten Klaten. Published online 2022.
5. Moreno-Casbas MT, Alonso-Poncelas E, Gómez-García T, Martínez-Madrid MJ, Escobar-Aguilar G. Perception of the quality of care, work environment and sleep characteristics of nurses working in the National Health System. *Enfermería Clínica (English Ed)*. 2018;28(4):230-239. doi:10.1016/j.enfcle.2018.01.003
6. Amoah VMK, Anokye R, Boakye DS, et al. A qualitative assessment of perceived barriers to effective therapeutic communication among nurses and patients. *BMC Nurs*. 2019;18(1):4. doi:10.1186/s12912-019-0328-0
7. Basri B, Husada S, Poso M. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Poso. *Indones J Nurs Sci Pract*. 2018;1(2):92-100. Accessed November 10, 2022. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/ijnsp/article/view/4276>
8. Suarayasa K, Ayu Wandira B. How to Cite Relationship between Quality of Service with Patient Loyalty at General Polyclinic of Kamonji Public Health Center. *Int J Heal Med Sci*. 2020;3(1):86-91. doi:10.31295/ijhms.v3n1.157

9. Negi S, Kaur H, Singh G, Pugazhendi S. Quality of nurse patient therapeutic communication and overall patient satisfaction during their hospitalization stay. *Int J Med Sci Public Heal*. 2017;6(4):1. doi:10.5455/ijmsph.2017.0211522112016
10. Herlambang. Faktor yang Memengaruhi Komunikasi Efektif Perawat dengan Kepuasan Pasien di RS Hassanudin Bandung. *J Keperawatan*. 2016;2(3).
11. BAPETEN. Keselamatan Radiasi dalam Penggunaan Pesawat Sinar-X Radiologi Diagnostik dan Intervensional. Peraturan Kepala Badan Pengawas Tenaga Nuklir ; 2011.
12. Maleachi R, Tjakraatmadja R. Pencegahan Efek Radiasi pada Pencitraan Radiologi. *Cermin Dunia Kedokt*. 2018;45(7):537-539. Accessed November 10, 2022. <http://www.cdkjournal.com/index.php/CDK/article/view/647>
13. Rusnoto R, Purnomo M, Utomo TP. Hubungan Komunikasi dan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *J Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*. 2019;10(2):343. doi:10.26751/jikk.v10i2.737
14. Ganiem L.M. Komunikasi Kedokteran: Konteks Teoretis dan Praktis. Pranadamedia Group; 2018.
15. Aini N'. Pengaruh Daya Tanggap dan Empati Para Medis terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah. Vol 2.; 2019. Accessed November 10, 2022. <https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/view/345>
16. Karyaningih PD. Ilmu Komunikasi. Penerbit Samudra Biru; 2018.
17. Abraham C & Sheren P. The Health Belief Model. Paschal Shereen; 2016.
18. Ulumiyah NH. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien di Puskesmas. *J Adm Kesehat Indones*. 2018;6(2):149. doi:10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155
19. Desimawati DW. Relationship of Nursing Services With The Level of Patient Satisfaction. *J EduHealth*. 2021;12(01). <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/health>
20. Ulva F. Gambaran Komunikasi Efektif dalam Penerapan Keselamatan Pasien. *J Pembang Nagari*. 2017;2(1):95. doi:10.30559/jpn.v2i1.17