

Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Putri Hijau tahun 2017

Elvina

Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sari Mutiara Indonesia
Jl. Kapten Muslim No 79, Medan 20123
elvin.79@gmail.com

ABSTRAK

Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan Rumah Sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam membenahkan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan suatu loyalitas dari konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau Tahun 2017. Jenis penelitian ini adalah survei yang bersifat kuantitatif dengan penelitian Cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau bulan Juli-Agustus Tahun 2017 dan sampel sebanyak 267 orang. Metode analisa data dengan cara analisis univariat, analisis bivariat dan analisis multivariat dengan uji regresi logistik ganda. Hasil penelitian secara statistik menunjukkan akses ke rumah sakit, kecepatan pelayanan, sikap petugas, lama waktu hasil radiologi, kenyamanan, jenis pasien dengan tingkat kepuasan pasien ($p < 0.05$). Hasil uji regresi logistik berganda diketahui variabel yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien adalah kecepatan pelayanan, sikap petugas, lama waktu hasil radiologi, dan jenis pasien. Kecepatan pelayanan merupakan faktor yang paling dominan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Disarankan pihak rumah sakit, membuat pelatihan kepada petugas kesehatan untuk meningkatkan kemampuan dalam melayani pasien agar pasien tidak menunggu lama, membuat papan pengumuman yang besar mengenai prosedur pelayanan di rumah sakit, dan dapat memberikan kepuasan utamanya dalam hal ini adalah kenyamanan, informasi, akses, dan waktu tunggu yang cepat untuk hasil radiologi sehingga pasien dapat memberikan penilaian jasa yang diberikan dan meningkatkan sikap yang ramah dan tanggap memberi informasi tentang pelayanan kesehatan.

Kata Kunci

Pelayanan, Kepuasan, Pasien, Radiologi

ABSTRACT

Consumer assessment on hospital service quality is an important thing as a reference in improving services so that the creation of a customer satisfaction and create a loyalty from consumers. This type of research is a quantitative survey with Cross sectional research. The population in this study were all patients in the radiology installation of Princess Putri Hijau Hospital from July to August of 2017 and 267 samples. Data analysis method by univariate analysis, bivariate analysis and multivariate analysis with multiple logistic regression test.. The statistical results showed access to hospital, service speed, officer attitude, duration of radiology result, comfort, type of patient with patient satisfaction level ($p < 0.05$). Multiple logistic regression test results are known variables related to patient satisfaction level is speed of service, officer attitude, radiology time duration, and patient type. Speed of service is the most dominant factor associated with the level of patient satisfaction. It is recommended that the hospital, the speed of service procedures further improve the ability to serve the patient so that patients do not wait long and can provide the main satisfaction in this case is the convenience, information, access, and fast waiting time for radiology results so patients can provide assessment services provided and improving the friendly and responsive attitude of providing information about health services.

Keywords

Patience, Patient, Radiology

Pendahuluan

Rumah Sakit merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan, memberikan perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat. Pengertian rumah sakit menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010, dikemukakan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit Umum adalah Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.

Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan Rumah Sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan suatu loyalitas dari konsumen. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen⁷. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan⁶. Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya.

Radiologi merupakan hal penting dalam menunjang praktek kedokteran sehari-hari. Sebagai sarana pelayanan kesehatan, radiologi dapat memberikan pelayanan jasa kesehatan di rumah sakit atau di laboratorium klinik swasta yang sudah banyak tersebar di masyarakat. RS Putri hijau harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan diberikan. Salah satunya adalah pelayanan di bidang radiologi. Radiologi merupakan pemeriksaan penunjang dalam bidang kedokteran dimana radiologi ini digunakan untuk menunjang diagnosa, perawatan atau rencana perawatan dan evaluasi atau kontrol.

Berdasarkan hasil survey pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Putri Hijau Medan dilaporkan adanya penurunan jumlah kunjungan pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau pada Maret-April 2017 yaitu sebanyak 117 pasien menjadi 79 pasien pada Mei-Juni tahun 2017. Dari observasi dan wawancara yang dilakukan pada 7 orang pasien unit radiologi di Rumah Sakit Putri Hijau Medan, mengungkapkan ketidakpuasan pasien akan pelayanan kesehatan antara lain bahwa (a) waktu tunggu untuk melakukan pemeriksaan dan hasil pemeriksaannya masih lama, (b) pelayanan yang diberikan dokter masih kurang hal ini terlihat penjelasan yang masih kurang

tentang penyakit yang diderita pasien, (c) alat sarana dan prasarana yang masih kurang lengkap (d) masalah perawat untuk bersikap ramah dan sopan. Adakalanya perawat memilih-milih dalam bersikap. Bila mengenali pasien dan keluarganya, dia akan cenderung lebih ramah, sopan, dan lebih perhatian.

Metode

Jenis Penelitian ini menggunakan rancangan Cross Sectional. Rancangan penelitian Cross sectional adalah merupakan penelitian dimana peneliti mencari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yang terjadi pada obyek penelitian diukur atau dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Putri Hijau Medan Tahun 2017. Waktu penelitian dilaksanakan mulai dari bulan Maret sampai dengan bulan September 2017. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau bulan Juli-Agustus Tahun 2017. Besar sampel sebanyak 267 orang. Teknik sampel yang digunakan adalah systematic sampling. Data yang dikumpulkan meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner dan data sekunder data yang diperoleh dari dokumen Rumah Sakit Putri Hijau.

Hasil dan Pembahasan

Hubungan Faktor Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Putri Hijau Tahun 2017

Hasil analisis antara hubungan faktor pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau diperoleh dari 128 orang responden pendidikan menengah ke bawah dengan merasa tidak puas 40 orang (31,3%) dan 88 orang (68,7%) puas, sedangkan dari 139 orang responden yang pendidikan tinggi, 36 orang (25,9%) dengan tidak puas dan 103 orang (74,1%) puas. Hasil uji statistik dengan uji Chi Square menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien ($p > 0,05$).

Hasil penelitian ini didukung juga oleh Hidayati, dkk (2014) yang menyatakan hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan. Peserta yang berpendidikan sedang lebih puas dengan pelayanan rawat inap dibandingkan dengan berpendidikan tinggi⁵. Perasaan puas pada setiap individu tidaklah sama, akan tetapi ungkapan puas pada sekelompok individu dapat terjadi hampir sama karena adanya pengaruh lingkungan dan masyarakat golongan tertentu. Bahwa sama halnya dengan mutu pelayanan dimensi kepuasan pasien sangatlah bervariasi⁴.

Hasil analisis antara hubungan faktor penghasilan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau diperoleh dari 94

Tabel 1 Hubungan Frekuensi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Putri Hijau Tahun 2017

Variabel	Tingkat Kepuasan Pasien				Total		OR	
	Tidak puas		Puas				<i>p</i> value(95% CI)	
	n	%	n	%	n	%		
Pendidikan								
Menengah ke bawah	40	31,3	88	68,7	128	100,0		1,30
Tinggi	36	25,9	103	74,1	139	100,0	0,333	0,76-2,21
Penghasilan								
< UMK	30	31,9	64	68,1	94	100,0	0,333	1,29
≥UMK	46	26,6	127	73,4	173	100,0		0,74-2,24
Akses								
Tidak mudah	34	37	58	63	92	100,0	0,026	1,85
Mudah	42	24	133	76	175	100,0		1,07-3,20
Kecepatan pelayanan								
≥ 30 menit	43	38,1	70	61,9	113	100,0	0,003	2,25
< 30 menit	33	21,4	121	78,6	154	100,0		1,31-3,86
Sikap petugas								
Tidak ramah	40	37,4	67	62,6	107	100,0	0,008	2,05
Ramah	36	22,5	124	77,5	160	100,0		1,19-3,52
Lama tunggu hasil								
Tidak sesuai	35	39,8	53	60,2	88	100,0	0,004	2,22
Sesuai	41	22,9	138	77,1	179	100,0		1,28-3,85
Kenyamanan								
Tidak nyaman	21	39,6	32	60,4	53	100,0	0,044	1,89
Nyaman	55	25,5	159	74,3	214	100,0		1,01-3,56
Jenis pasien								
BPJS	59	32,4	123	67,6	182	100,0	0,036	1,91
Umum	17	20	68	80	85	100,0		1,03-3,55

orang responden penghasilan < UMK dengan merasa tidak puas 30 orang (31,9%) dan 64 orang (68,1%) puas, sedangkan dari 173 orang responden yang penghasilan ≥UMK, 46 orang (26,6%) dengan tidak puas dan 127 orang (73,4%) puas. Hasil uji statistik dengan uji Chi Square menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara penghasilan dengan tingkat kepuasan pasien ($p=0,357$).

Saudi Arabia, yang menunjukkan hasil bahwa tingkat pendapatan pasien tidak mempengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, persepsi seseorang tidak hanya dipengaruhi oleh penghasilan saja, melainkan dapat pula dipengaruhi faktor-faktor lain yang mungkin dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap pelayanan kesehatan.¹⁰ Berdasarkan hubungan faktor akses ke pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau diperoleh dari 92 orang akses pelayanan tidak mudah dengan merasa tidak puas 34 orang (37%) dan 58 orang (63%) puas, sedangkan dari 174 orang dengan akses yang mudah, 42 orang (24%)

dengan tidak puas dan 133 orang (76%) puas. Hasil uji statistik dengan uji Chi Square menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara akses ke pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien ($p=0,026$).

Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dimana terdapat hubungan yang signifikan antara akses dengan kepuasan pasien, dengan nilai $\rho = 0,012$ ($\rho < 0,05$).³ Penelitiannya menjelaskan bahwa akses sangat berpengaruh dan menentukan kepuasan pasien, akses yang diperoleh akan meningkatkan kepercayaan pasien kepada rumah sakit. Puskesmas Batua Kota Makassar menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan akses (keterjangkauan) dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan nilai $\rho = < 0,05$.¹ Hasil analisis antara hubungan faktor kecepatan pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau diperoleh dari 113 orang kecepatan pelayanan ≥ 30 menit dengan merasa tidak puas 43 orang (38,1%) dan 70 orang (61,9%) puas, sedangkan dari 154 orang dengan kecepatan pelayanan < 30 menit, 33 orang (21,4%) dengan tidak puas dan 121

orang (78,6%) puas. Hasil uji statistik dengan uji Chi Square menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kecepatan pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien ($p=0,003$).

Waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Bila waktu tunggu lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang.⁸

Berdasarkan hubungan faktor sikap petugas dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau diperoleh dari 107 orang sikap petugas tidak ramah dengan merasa tidak puas 40 orang (37,4%) dan 67 orang (62,6%) puas, sedangkan dari 160 orang dengan sikap petugas ramah, 36 orang (22,5%) dengan tidak puas dan 124 orang (77,5%) puas. Hasil uji statistik dengan uji Chi Square menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara sikap petugas dengan tingkat kepuasan pasien ($p=0,008$). Ada hubungan antara sikap pelayanan petugas dengan kepuasan pasien^{9,3}. Kesehatan merupakan pegawai inti dari rumah sakit.⁹

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh data yang menunjukkan bahwa sebagian besar merasa puas dengan pelayanan petugas dan responden lainnya merasa cukup puas dengan pelayanan petugas di Rumah Sakit Putri Hijau Medan, meski pelayanan dianggap agak terlambat tetapi sikap petugas tetap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada petugas dan memahami akan kebutuhan pasien. Penilaian pasien yang berkunjung ke instalasi pelayanan kesehatan dilihat sudah baik.

Hasil analisis antara hubungan faktor lama tunggu hasil dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau diperoleh dari 88 orang lama tunggu hasil tidak sesuai dengan merasa tidak puas 35 orang (39,8%) dan 53 orang (60,2%) puas, sedangkan dari 179 orang dengan lama tunggu hasil sesuai, 41 orang (22,9%) dengan tidak puas dan 138 orang (77,1%) puas. Hasil uji statistik dengan uji Chi Square menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara lama tunggu hasil dengan tingkat kepuasan pasien ($p=0,008$).

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien.⁵ Waktu tunggu yang berbeda-beda disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya dari segi administrasi terkait dengan status pasien yang dibedakan menjadi pasien umum dan pasien BPJS. Waktu tunggu hasil yang lama disebabkan karena terjadinya banyaknya pasien yang melakukan pemeriksaan radiologi. Antrian timbul disebabkan

oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang datang tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Antrian sering terjadi karena waktu antar kedatangan pasien lebih cepat daripada waktu pelayanan.

Berdasarkan hubungan faktor kenyamanan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau diperoleh dari 53 orang tidak nyaman di instalasi radiologi dengan merasa tidak puas 21 orang (39,6%) dan 32 orang (60,4%) puas, sedangkan dari 214 orang nyaman di instalasi radiologi, 55 orang (25,5%) dengan tidak puas dan 159 orang (74,3%) puas. Hasil uji statistik dengan uji Chi Square menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kenyamanan dengan tingkat kepuasan pasien ($p=0,044$).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hariyanti tentang hubungan kepuasan pasien dengan kepuasan pasien di unit rawat inap RSUD Arifin Nu'mang Kab.Sidrap. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan kepuasan sebagian besar menyatakan cukup puas terhadap aspek kenyamanan (80,3%), berdasarkan hasil analisis hubungan dengan uji chi-square ($p<0,05$) menunjukkan ada hubungan antara kenyamanan ($p=0,000$) dengan kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh data yang menunjukkan bahwa sebagian besar merasa nyaman dengan pelayanan di instalasi Rumah Sakit Putri Hijau Medan dimana sebagian responden menjawab bahwa kebersihan instalasi radiologi sudah bersih, suhu ruangan sejuk, dan ada ruang tunggunya walau tidak begitu luas. Penilaian pasien yang berkunjung ke instalasi pelayanan kesehatan mengenai kenyamanan kondisi instalasi radiologi dilihat sudah baik.

Hasil Hasil analisis antara hubungan faktor jenis pasien dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau diperoleh dari 182 orang pasien BPJS dengan merasa tidak puas 59 orang (32,4%) dan 123 orang (67,6%) puas, sedangkan dari 85 orang pasien umum, 17 orang (20%) dengan tidak puas dan 68 orang (80%) puas. Hasil uji statistik dengan uji Chi Square menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara jenis pasien dengan tingkat kepuasan pasien ($p=0,036$).

Hal ini menunjukkan bahwa pada pasien umum yang membayar cenderung lebih puas daripada pasien yang menggunakan cara pembayaran BPJS. Dalam teori kepuasan pelanggan, seseorang yang membayar untuk suatu produk cenderung lebih banyak menuntut atau berharap produk yang dibeli memang berkualitas dibandingkan dengan seorang yang mendapatkan produk tersebut secara gratis atau membayar lebih murah². Di dalam pelayanan kesehatan, seseorang yang membayar pelayanan akan cenderung

lebih banyak menuntut terhadap pelayanan yang ada (tidak mudah puas) dibandingkan dengan seseorang yang tidak membayar atau membayar lebih ringan, namun terlepas dari faktor lain yang mempengaruhi.

Analisis multivariat dalam penelitian ini menggunakan uji regresi logistik berganda yaitu salah satu pendekatan model statistik untuk menganalisis pengaruh beberapa variabel independen (lebih dari satu) terhadap variabel dependen kategorik yang bersifat dikotomi atau binary.

Tabel 2. Hasil Akhir Regresi Logistik Berganda

Variabel	B	p value	OR	95%CI
Kecepatan	0.613	0.022	5.846	1.548-8.216
Sikap	-0.530	0.037	2.589	1.132-3.621
Lamatunggu	0.758	0.042	4.133	1.737-6.173
Jenis	0.516	0.045	2.675	1.867-3.235
Constant	-1.093	0.031	.335	

Hasil analisis regresi logistik juga menunjukkan bahwa variabel-variabel kecepatan pelayanan dengan nilai $p=0,022$, sikap dengan nilai $p=0,037$, lama tunggu dengan nilai $p=0,042$ dan Jenis pasien dengan nilai $p=0,045$ berhubungan tingkat kepuasan pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau Tahun 2017. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien adalah variabel kecepatan pelayanan dengan nilai Odds Rasio (OR) =5,84.

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik, variabel kecepatan diperoleh nilai Odds Rasio (OR) sebesar 5,846 artinya kecepatan pelayanan < 30 menit 5,846 kali lebih besar dengan pasien merasa puas dibanding dengan yang tidak puas, variabel sikap petugas kesehatan diperoleh nilai Odds Rasio (OR) sebesar 2,589 artinya Sikap petugas kesehatan yang ramah 2,589 kali lebih besar dengan pasien merasa puas dibanding dengan yang tidak puas, variabel lama tunggu diperoleh nilai Odds Rasio (OR) sebesar 4,133 artinya Lama tunggu hasil yang sesuai 4,133 kali lebih besar dengan pasien merasa puas dibanding dengan yang tidak puas dan variabel jenis pasien diperoleh nilai Odds Rasio (OR) sebesar 2,675 artinya jenis pasien umum 2,675 kali lebih besar pasien merasa puas dibanding dengan yang tidak puas.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut: Tidak terdapat hubungan pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau Tahun 2017. Tidak terdapat hubungan penghasilan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau Tahun 2017. Terdapat hubungan Akses ke pelayanan dengan tingkat

kepuasan pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau Tahun 2017. Terdapat hubungan Kecepatan pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau Tahun 2017. Terdapat hubungan Sikap Petugas kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau Tahun 2017. Terdapat hubungan lama waktu tunggu hasil dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau Tahun 2017. Terdapat hubungan kenyamanan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau Tahun 2017. Terdapat hubungan jenis pasien dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau Tahun 2017. Kecepatan pelayanan merupakan variabel yang paling berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau Tahun 2017

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut Bagi pihak rumah sakit, membuat pelatihan efektifitas memberi pelayanan kesehatan kepada petugas kesehatan untuk meningkatkan kemampuan dalam melayani pasien, membuat pengumuman alur pelayanan yang besar mengenai prosedur pelayanan disosialisasikan rumah sakit , sehingga pasien dapat dengan mudah memperoleh informasi, lebih meningkatkan pelayanan dalam memberikan kepuasan dalam hal ini adalah kenyamanan didalam ruang tunggu, informasi yang mudah diperoleh melalui teknologi, akses yang mudah dan penyediaan parkir. Bagi tenaga kerja dapat meningkatkan sikap yang ramah dan tanggap memberi informasi tentang pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dan tidak membedakan antara pasien BPJS dengan pasien umum di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau dengan pelatihan service excellent.

Daftar Pustaka

1. Hamid,R, Darmawansyah, Balqis. 2013. Hubungan mutu pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar 2013. Universitas Hasanuddi
2. Muninjaya, Gde AA, 2011, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta, EGC
3. Sareong, Kiki Miranty,dkk,2013, Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara, Bagian AKK Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, Makassar.
4. Hidayati, Aulia Nur, dkk, 2014, Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, (Online), Vol. 2, No. 1, hal 1-6, diakses 2 Agustus 2017, (<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm>)
5. Rahman, Arip, 2006, Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Islam Tasikmalaya. FKM-Universitas

- Indonesia, Jakarta, Tesis.
6. Assauri, Sofjan .2007. "Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction" dalam Usahawan, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30. Jakarta
 7. Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. Service, Quality & Satisfaction. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI
 8. Esti, A., Puspitasari, Y. & Rusmawati, A., 2015. Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum,
 9. Nugroho, Singgih, 2011, Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Di Balai Pengobatan Umum Puskesmas Wonopringgo Kabupaten Pekalongan, Universitas Diponegoro, Semarang.
 10. Subait AA, Ali A, Alsammahi O, Aleesa M, Alkashan S, Alsalem M, et al. (2016). Perception and Level of Satisfaction of Patients Seeking Dental Care; A Cross-Sectional Study in a Major Healthcare Center in Saudi Arabia. *Jurnal Dent & Oral Disord*, 2(4): 1021.