Jurnal Teknologika

Journal homepage:
https://jurnal.wastukancana.ac.id/index.php/teknologika/index
ISSN: 2715-4645 E-ISSN: 1693-2978

Pengaruh Efktivitas Komunikasi Radiografer Pada Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi RS XYZ

Effect of Radiographer Communication Effectiveness on Patient Satisfaction at XYZ Hospital's Radiology Unit

Erwin Santoso Sugandi[1,*], Edwin Suharlim[1], Evie Kusmiati[1] , Intan Masita Hayati[1], Ria Andriyani[1]

[1] Program Studi Radiodiagnostik dan Radioterapi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Yarsi Pratama, Tangerang, Indonesia

Abstark: Efektivitas komunikasi merupakan aspek penting dalam pelayanan kesehatan karena berperan besar dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Dalam prosedur pemeriksaan kontras konvensional, komunikasi yang efektif diperlukan untuk menyampaikan informasi terkait metode, manfaat, risiko, serta persiapan pemeriksaan. Berdasarkan survei wawancara terhadap 30 pasien dan keluarganya di Instalasi Radiologi RS XYZ, sebanyak 23 responden mengeluhkan ketidakpuasan terhadap komunikasi petugas radiologi. Keluhan tersebut meliputi kurangnya pemahaman terhadap instruksi dan penjelasan, penjelasan yang kurang terstruktur, adanya komponen yang tidak dijelaskan sebelum pemeriksaan, serta penggunaan bahasa yang sulit dipahami. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas komunikasi radiografer terhadap tingkat kepuasan pasien yang menjalani pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RS XYZ. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada 30 responden, yakni pasien atau keluarganya yang menjalani pemeriksaan kontras konvensional di RS XYZ, dan dianalisis menggunakan rumus indeks persentase (%). Penelitian dilakukan pada Mei hingga Juni 2025 dengan fokus pada faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi, yaitu rasa hormat, empati, kemampuan mendengar, kejelasan, dan kerendahan hati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator rasa hormat memperoleh skor 68% (kategori cukup puas), empati 81% (puas), kemampuan mendengar 88% (puas), kejelasan 85% (puas), dan kerendahan hati 75% (puas). Persentase terendah terdapat pada indikator rasa hormat, sedangkan tertinggi pada kemampuan mendengar. Secara keseluruhan, efektivitas komunikasi radiografer terhadap kepuasan pasien pada pemeriksaan kontras konvensional mencapai 61%, yang dikategorikan dalam tingkat kepuasan "puas".
Keywords: Efektivitas Komunikasi Radiografer, Kepuasan Pasien.

Abstract: *The effectiveness of communication is a crucial component in healthcare services, significantly contributing to patient satisfaction. In conventional contrast examination procedures, effective communication is essential for conveying information about the methods, benefits, risks, and preparation required for the examination. A survey conducted through interviews with 30 patients and their families at the Radiology Department of RS XYZ revealed that 23 respondents expressed dissatisfaction with the communication provided by radiology staff. They reported difficulties in understanding instructions and explanations, noted that explanations were poorly structured, some components were omitted prior to the examination, and the language used was often difficult to comprehend. This study aims to evaluate the effectiveness of radiographer communication in relation to patient satisfaction during conventional contrast examinations at RS XYZ. Employing a quantitative descriptive design with a survey method, data were collected via questionnaires distributed to 30 respondents undergoing conventional contrast examinations or their family members. The data were analyzed using the Percentage Index formula to measure satisfaction levels. The study was conducted between May and June 2025. Key factors assessed included respect, empathy, listening ability, clarity, and humility. The results showed that respect scored 68% (categorized as fairly satisfied), empathy 81% (satisfied), listening ability 88% (satisfied), clarity 85% (satisfied), and humility 75% (satisfied). The lowest score was for respect, while the highest was for listening ability. Overall, the effectiveness of radiographer communication in relation to patient satisfaction during conventional contrast examinations at RS XYZ reached 61%, categorized as satisfied.*
Keywords: *Effectiveness of Radiographer Communication, Patient Satisfaction*

1. Pendahuluan

Kesehatan merupakan aspek krusial dalam kehidupan manusia yang dapat dicapai melalui pelayanan kesehatan berkualitas. Sebagai penyedia jasa, rumah sakit dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan agar mampu meningkatkan kualitas hidup dan memberikan kepuasan kepada pasien (Wulandari, 2018). Kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai kualitas fasilitas

[*] *Corresponding author: erwin@yarsipratama.ac.id*
https://doi.org/10.51132/teknologika.v15i2.478
Received: 05-06-2025 Accepted: 04-10-2025 Available online: 30-11-2025

kesehatan serta mutu pelayanan yang diberikan. Rendahnya kepuasan pasien dapat berpengaruh negatif pada jumlah kunjungan dan profitabilitas fasilitas kesehatan. Menurut Jannah, Darmini, dan Rochmayanti (2017), salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi yang baik antara petugas dan pasien. Komunikasi efektif sangat vital terutama dalam proses pemeriksaan radiologi kontras konvensional. Radiografer sebagai petugas pemeriksaan di Instalasi Radiologi harus mampu berkomunikasi dengan baik untuk meningkatkan kepuasan pasien dan mengurangi kecemasan selama pemeriksaan. Pada pemeriksaan kontras, komunikasi yang efektif mencakup penjelasan mengenai persiapan pemeriksaan, konfirmasi kesiapan pasien sebelum prosedur, serta pemeriksaan ulang kesiapan pasien guna memastikan semua persyaratan terpenuhi. Selain itu, penjelasan tentang prosedur, manfaat, dan risiko yang tercantum dalam informed consent juga sangat penting. Namun, masih ditemukan kendala dalam komunikasi, seperti penjelasan yang kurang jelas dan penggunaan bahasa teknis yang sulit dipahami pasien. Ketidakefektifan komunikasi ini bisa disebabkan oleh keterbatasan waktu dan tingginya jumlah pasien, terutama di Instalasi Radiologi RS XYZ, rumah sakit umum daerah terbesar di Provinsi Riau yang juga berperan sebagai pusat rujukan. Karena tingginya volume pasien, waktu yang dimiliki petugas untuk memberikan penjelasan secara menyeluruh menjadi terbatas. Meskipun jumlah pemeriksaan kontras tidak sebanyak pemeriksaan non-kontras, keduanya tetap menggunakan ruang pemeriksaan yang sama. Berdasarkan survei yang dilakukan di Instalasi Radiologi RS XYZ, ditemukan bahwa beberapa pasien mengeluhkan kurangnya kepuasan terhadap komunikasi petugas. Dari 30 pasien atau keluarga pasien yang diwawancarai, 14 orang menyatakan bahwa mereka memahami instruksi dan penjelasan yang diberikan, sementara sisanya merasa kurang paham.

2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode survei, sesuai dengan penjelasan dari Sugiyono (2015). Pengumpulan data dilakukan di RS XYZ Provinsi Riau pada periode Mei hingga Juni 2025. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada 30 responden, yaitu pasien atau anggota keluarga pasien yang menjalani pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RS XYZ. Pemilihan responden dilakukan selama rentang waktu satu bulan. Proses pengolahan data meliputi tahap editing, coding, processing, cleaning, tabulating, dan scoring. Untuk penilaian, digunakan metode scoring berupa perhitungan persentase pada setiap indikator pertanyaan dengan rumus indeks % sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2010).

3. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Data Hasil Olah data Statistik

Statistics						
		hormat	empati	kemampuan mendengar	kejelasan	rendah hati
N	Valid	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		67.8333	81.3000	88.0333	75.2000	84.8333
Median		68.0000	81.0000	88.0000	75.0000	85.0000
Std. Deviation		1.82101	1.84110	.76489	2.00688	.59209

Sumber : Data primer, hasil olah data kuesioner

Berdasarkan data kuesioner yang telah disebarkan kepada 30 responden, penelitian ini memperoleh hasil berupa perhitungan Tingkat kepuasan pasien pada setiap indikator pertanyaan yang diteliti. Adapun hasil perhitungan tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Intepretasi Skor

Sub indikator	Persentase	kategori
Hormat (pertanyaan 1-4)	68%	Puas
Empati (pertanyaan 5-9)	81%	puas
Kemampuan mendengar (pertanyaan 10-12)	88%	Puas
Kejelasan (prtanyaan 13-18)	85%	puas
Rendah hati (pertanyaan 19-21)	75%	puas
Total rata-rata (21 pertanyaan)	61%	puas

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini diisi oleh 30 responden dan terdiri dari 21 butir pertanyaan yang mencakup lima indikator, yaitu: sikap hormat, empati, kemampuan mendengar, kejelasan, dan sikap rendah hati. Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator *hormat*, yang terdiri dari 4 item pertanyaan, memiliki rata-rata persentase sebesar 68% dan masuk dalam kategori cukup puas. Indikator *empati*, yang terdiri dari 5 item pertanyaan, memperoleh rata-rata persentase sebesar 81%, termasuk dalam kategori puas. Untuk indikator *kemampuan mendengar* yang terdiri dari 3 item pertanyaan, rata-rata persentasenya adalah 88%, juga tergolong puas. Indikator *kejelasan*, dengan 6 item pertanyaan, mencatat rata-rata persentase sebesar 85%, yang dikategorikan puas. Sedangkan indikator *rendah hati*, yang terdiri dari 3 item pertanyaan, memiliki rata-rata persentase sebesar 75% dan termasuk dalam kategori puas. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa masing-masing indikator memiliki tingkat kepuasan yang bervariasi namun sebagian besar berada dalam kategori puas, yaitu:

a. Hormat
   Indikator hormat terdiri dari empat butir pertanyaan, yaitu pertanyaan nomor 1 hingga 4. Rata-rata persentase yang diperoleh pada indikator ini adalah 68%, yang termasuk dalam kategori cukup puas. Penilaian ini mencerminkan bahwa pasien merasa cukup puas karena radiografer di Instalasi Radiologi RS XYZ dinilai mampu menjalin komunikasi yang efektif, seperti menunjukkan sikap hormat, menghargai keberadaan pasien, serta menyambut pasien dengan salam dan sapaan saat mereka tiba di ruang pemeriksaan kontras konvensional.
b. Empati
   Indikator empati mencakup lima item pertanyaan, yaitu nomor 5 hingga 9. Rata-rata persentase yang diperoleh pada indikator ini adalah 81%, yang dikategorikan dalam tingkat kepuasan "puas". Pasien merasa puas karena radiografer di Instalasi Radiologi RS XYZ dinilai mampu memahami kondisi yang sedang dialami pasien, mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian, serta menunjukkan kepedulian secara tulus baik dalam komunikasi maupun selama proses pemeriksaan. Sikap empati ini berkontribusi dalam menciptakan suasana yang lebih nyaman dan membantu mengurangi rasa cemas atau takut pasien selama menjalani pemeriksaan kontras konvensional.
c. Kemampuan mendengar
   Indikator kemampuan mendengar terdiri dari tiga item pertanyaan, yakni nomor 10 hingga 12. Rata-rata persentase yang diperoleh pada indikator ini adalah 81%, yang termasuk dalam kategori puas. Kepuasan pasien timbul karena radiografer di Instalasi Radiologi RS XYZ dinilai mampu menyampaikan instruksi pemeriksaan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami, sehingga pasien dapat mengerti setiap informasi yang diberikan dengan baik.

d. Kejelasan
Indikator kejelasan mencakup enam butir pertanyaan, yaitu nomor 13 hingga 18. Rata-rata persentase yang diperoleh pada indikator ini mencapai 85%, yang dikategorikan dalam tingkat kepuasan "puas". Tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa pasien merasa terbantu karena radiografer di Instalasi Radiologi RS XYZ mampu menyampaikan instruksi pemeriksaan dengan jelas dan rinci. Komunikasi yang efektif ini meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahpahaman atau interpretasi ganda, baik dari pihak pasien maupun keluarga. Kejelasan informasi menjadi sangat krusial, terutama dalam pemeriksaan kontras konvensional yang memiliki tingkat risiko lebih tinggi dibandingkan dengan pemeriksaan non-kontras.

e. Rendah Hati
Indikator rendah hati terdiri dari tiga butir pertanyaan, yaitu pertanyaan nomor 19 hingga 21. Rata-rata persentase yang diperoleh pada indikator ini adalah 85 %, yang tergolong kedalam kategori puas. Pasien merasa puas karena radiografer di Instalasi Radiologi RS XYZ menampilkan sikap yang ramah, rendah hati, lembut, serta mampu mengendalikan diri dan tidak bersikap sombong selama berkomunikasi saat melayani pasien. Hal ini menimbulkan rasa nyaman pada pasien, sekaligus menunjukkan bahwa radiografer selalu mengutamakan kepentingan yang lebih besar ketika melakukan pemeriksaan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa indikator sikap hormat memperoleh persentase sebesar 68% dan tergolong dalam kategori cukup puas. Sementara itu, indikator empati mencapai nilai 81% dan termasuk dalam kategori puas. indikator kemampuan mendengar memperoleh 88% (puas), indikator kejelasan mencapai 85% (puas), serta indikator rendah hati meraih 75% (puas). Secara keseluruhan, efektivitas Tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi yang dilakukan oleh radiografer pada pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RS XYZ Provinsi Riau dapat diklasifikasikan dalam kategori puas. Nilai persentase terendah terdapat pada indikator hormat (68%, cukup puas), sedangkan yang tertinggi ada pada indikator kemampuan mendengar (88%, puas). Komunikasi yang dilakukan oleh radiografer dalam pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RS XYZ Provinsi Riau dinilai sangat efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien. Selama proses pemeriksaan, radiografer menunjukkan sikap menghormati pasien sejak awal kedatangan, yakni saat pasien menyerahkan surat permintaan pemeriksaan. Selain itu, radiografer juga menggunakan bahasa yang mudah dipahami ketika memberikan penjelasan mengenai persiapan dan prosedur pemeriksaan kepada pasien, baik sebelum maupun selama proses pemeriksaan berlangsung. Sikap ramah dan keterbukaan yang ditunjukkan radiografer juga berperan penting dalam mengurangi rasa takut serta memberikan kenyamanan pada pasien, khususnya saat pemasukan media kontras yang seringkali memicu kecemasan. Tingkat kepuasan pasien ini didukung oleh hasil interpretasi skor pada setiap indikator pertanyaan, di mana rata-rata penilaian tergolong dalam kategori puas.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas komunikasi antara radiografer dan pasien pada pemeriksaan kontras konvensional di Instalasi Radiologi RS XYZ Provinsi Riau tergolong tinggi. Hal ini ditunjukkan oleh tingkat kepuasan pasien yang mencapai 88%, yang dikategorikan dalam tingkat kepuasan "puas". Berdasarkan indikator yang dianalisis, skor tertinggi diberikan pada indikator kemampuan mendengar dengan persentase 88% (kategori puas), sedangkan skor terendah terdapat pada indikator sikap hormat dengan persentase 68% (kategori cukup puas). Indikator lainnya menunjukkan hasil yang juga memuaskan, yaitu empati sebesar 81%, kejelasan komunikasi sebesar 85%, dan sikap rendah hati sebesar 75%, yang seluruhnya berada dalam kategori puas.

Daftar Pustaka

[1] Hajriani. (2013). Studi tentang hubungan antara komunikasi perawat dan tingkat kepuasan pasien di ruang bedah RSUD Haji Makassar. Makassar.
[2] Jannah, M., Darmini, & Rochmayanti, D. (2017). Peran komunikasi efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien di instalasi radiologi. Jurnal LINK, 13(2), 28–33.
[3] Wulandari, A., & Rizani, C. (2018). Evaluasi kepuasan pasien dan pengendalian mutu pelayanan kesehatan di RS Haji Makassar. Makassar.
[4] Patel, P. (2015). Radiologi, dalam R. Rahmadiana (Ed.), Komunikasi – Lecturenote (hal. ...). Jakarta: Erlangga, Metta Kesehatan.
[5] Salisah, N. H. (2011). Pentingnya pendekatan multidisipliner dalam komunikasi kesehatan. Jurnal Ilmu Komunikasi, 1(2).
[6] Sugiyono. (2010). Statistika untuk penelitian. Bandung: Alfabeta.
[7] Sugiyono. (2015). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
[8] Supranto, J. (2011). Teknik pengukuran kepuasan pelanggan. Jakarta: PT Rineka Cipta.
[9] Sujarweni, V. W. (2019). Panduan lengkap metode penelitian: Praktis dan mudah dipahami. Bantul, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
[10] Notoatmodjo, S. (2012). Promosi kesehatan dan perilaku kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
[11] Arikunto, S. (2013). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
[12] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1).
[13] Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. New York: McGraw-Hill.
[14] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.
[15] Tjiptono, F. (2014). Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian. Yogyakarta: Andi.
[16] Ilyas, Y. (2012). Kinerja: Teori, penilaian, dan penelitian. Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan UI.
[17] Indriantoro, N., & Supomo, B. (2018). Metodologi penelitian bisnis untuk akuntansi & manajemen. Yogyakarta: BPFE.
[18] Azwar, S. (2017). Reliabilitas dan validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
[19] Moleong, L. J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
[20] Creswell, J. W. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5th ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
[21] Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Organizational Behavior (18th ed.). Pearson.
[22] Handayani, P. W., & Sari, D. P. (2020). Analisis faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 8(2), 45–54.
[23] Pratiwi, R. (2021). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. Jurnal Keperawatan, 12(1), 20–27.