

Hubungan Mutu Pelayanan Radiologi Diagnostik Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2017

Dian Utama Pratiwi Putri¹, Tubagus Erwin², Irma Rahmania³

¹Dosen Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Mitra Indonesia

²Dosen Program Studi Keperawatan, Universitas Mitra Indonesia

³Mahasiswa Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Mitra Indonesia

e-mail : dian@umitra.ac.id

Abstract

The quality of radiology services can be assessed from patient satisfaction. Patient satisfaction can be assessed from 5 variables including tangible, responsiveness, reliability, empathy and assurance. Research on quality of radiology service in hospital radiology installation dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province (2016) stated that the number of X-rays still needs revamping (63%) stated satisfaction and (37%) expressed dissatisfaction.

This study aims to determine the relationship of radiology service quality with patient satisfaction in the radiology installation of dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province in 2017 This research is a quantitative research with cross sectional design. The population in this study are patients who have received diagnostic radiology examination service at the radiology installation of the regional general hospital Dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province. The number of samples obtained from accidental sampling technique obtained 192 patients.

The results that was a relationship of tangible satisfaction (p-value 0,000), responsiveness (p-value 0,000), reliable (p-value 0,000), empathy (p-value 0,002) and assurance (p-value 0,024) with patient satisfaction. Suggested to radiology installation of dr. H. Abdul Moeloek Lampung Province can complete the inspection room instructions and the location of the waiting place, the recipient of the patient registration to direct the appropriate waiting room allocation for each patient and set the allocation of inspection time to the maximum so as to speed up the waiting time of the examination.

Keywords : *Quality of Radiology Service, Patient Satisfaction*

Abstrak

Mutu pelayanan radiologi dapat dinilai dari kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat dinilai dari 5 variabel meliputi *tangible, responsiveness, reliability, empathy* dan *assurance*. Penelitian mutu pelayanan radiologi di instalasi radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung (2016) menyatakan lamanya pengambilan hasil *rontgen* masih perlu pembenahan (63%) menyatakan puas dan (37%) menyatakan tidak puas.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan radiologi dengan kepuasan pasien di instalasi radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung tahun 2017. Jenis penelitian kuantitatif desain *cross sectional*. Populasi penelitian semua pasien di instalasi radiologi rumah sakit umum daerah dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Teknik sampel *accidental sampling* dan jumlah sampel 192 pasien.

Hasil penelitian ada hubungan kepuasan *tangible* ($p=0,000$), *responsiveness* ($p=0,000$), *reliable* ($p=0,000$), *emphaty* ($p=0,002$) dan *assurance* ($p=0,024$) dengan kepuasan pasien. Saran bagi instalasi radiologi agar melengkapi petunjuk ruang pemeriksaan dan lokasi tempat menunggu, pihak petugas senantiasa mengarahkan alokasi ruang tunggu kepada setiap pasien dan memberikan informasi mudah dipahami terkait hasil radiografi yang sudah diinterpretasikan oleh dokter spesialis radiologi.

Kata kunci : Mutu Pelayanan Radiologi, Kepuasan Pasien

1. PENDAHULUAN

Mutu Pelayanan adalah suatu pandangan dalam menentukan penilaian terhadap jenis dan mutu pelayanan dilihat dari akses, efektivitas, efisiensi, keselamatan dan keamanan kenyamanan, kesinambungan pelayanan kompetensi teknis dan hubungan antar manusia berdasarkan standar WHO (Kepmenkes No.129, 2008).

Menurut Muninjaya (2004) kepuasan pelanggan merupakan tanggapan penerima jasa terhadap ketidaksesuaian tingkat kepentingan pelanggan dengan kinerja yang nyata-nyata dapat dirasakan setelah pengguna jasa menerima pelayanan.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak, dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan Pasien (Pohan, 2015).

Evaluasi mutu yang dilakukan oleh instalasi radiologi rumah sakit umum daerah dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dalam hal upaya peningkatan mutu pelayanan sesuai dengan misi rumah sakit dengan cara menyebarkan kuesioner sebanyak 7 pertanyaan sederhana mengenai kondisi instalasi radiologi kepada 100 pasien yang dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Juni 2016, pada perhitungan kuesioner didapatkan hasil berupa; indikator sikap, kesopanan dan kerapian berpakaian petugas radiologi 95% menyatakan puas dan 5% tidak puas. Indikator fasilitas dan kebersihan ruang radiologi 90% menyatakan puas dan 10% tidak puas. Indikator waktu tunggu dan pengambilan hasil 63% menyatakan puas dan 37% tidak puas. Indikator hasil pemeriksaan rontgen 92% menyatakan puas dan 8% tidak puas. Indikator pelayanan pemeriksaan 96% menyatakan puas dan 4% tidak puas. Lamanya pengambilan hasil *rontgen* masih perlu pembenahan (63%) menyatakan puas dan (37%) menyatakan tidak puas. (RSUD.dr.H.Abdul Moeloek, 2016).

Penelitian Yudhi (2014), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di bagian Radiologi RSGM FKG UNMAS Denpasar yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* memiliki pengaruh yang signifikan antara dimensi dengan kepuasan pasien. Dimensi *responsiveness* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang dominan dan sangat kuat terhadap kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan pasien akan meningkat.

Berdasarkan evaluasi mutu yang dilakukan dan kelengkapan fasilitas peralatan seta pelayanan radiologi yang tersedia, maka penulis ingin mengkaji lebih lanjut respon kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan radiologi yang meliputi *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *emphaty* dan *assurance* di Instalasi Radiologi RSUD. dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2017.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel *accidental sampling* dengan jumlah sampel 192 responden. Alat ukur penelitian menggunakan kuesioner dengan wawancara. Analisis data menggunakan program komputer yang dilakukan 2 tahap yaitu analisis univariat dan bivariat. Analisis Bivariat menggunakan uji *chi square* (Sujarweni, 2014).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Univariat

Tabel 3.1

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2017

Kepuasan Pasien	Frekuensi	(%)
Puas	102	53,1
Tidak puas	90	46,9
<i>Tangible</i>		
Baik	91	47,4
Tidak Baik	101	52,6
<i>Responsiveness</i>		
Baik	98	51,0
Tidak Baik	94	49,0
<i>Reliability</i>		
Baik	114	59,4
Tidak Baik	78	40,6
<i>Emphaty</i>		
Baik	99	51,6
Tidak Baik	93	48,4
<i>Assurance</i>		
Baik	103	53,6
Tidak Baik	89	46,4
Total	192	100,0

Sumber : Data Primer 2017

Berdasarkan tabel 3.1 diketahui bahwa dari 192 responden, sebagian besar responden merasa puas yaitu 102 (53,2%), sedangkan hanya 90 orang (46,9%) yang merasa tidak puas dengan pelayanan di instalasi radiologi. Pada aspek *tangible* dari 192 responden, sebagian besar responden yaitu 101 (52,6%) menganggap pelayanan bukti fisik tidak baik, dan hanya 91 responden (47,4%) menganggap pelayanan yang ada baik. Pada aspek *Responsiveness* (daya tanggap), dari 192 responden, sebagian besar yaitu 98 orang (51%) menganggap respon yang diberikan petugas baik, dan hanya 94 responden (49%) menganggap respon yang diberikan tidak baik. Pada aspek *reliability* (kehandalan) petugas, dari 192 responden, sebagian besar responden yaitu 114 (59,4%) menilai bahwa kehandalan petugas sudah baik dan hanya 78 responden (40,6%) menilai bahwa petugas yang ada kurang handal atau berkompeten. Pada aspek *empathy* (sikap peduli), dari 192 responden, sebagian besar 99 orang (51,6%) merasa bahwa petugas sudah baik dalam rasa kepedulian, dan hanya 93 responden (48,4%) merasa bahwa petugas kurang baik dalam kepedulian terhadap pasien. Pada aspek jaminan, dari 192 responden, sebagian besar responden 103 orang (53,6%) merasa jaminan yang ada sudah baik dan hanya 89 orag (46,4%) merasa bahwa jaminan yang ada belum baik.

3.2. Analisis Bivariat

Tabel 3.2
 Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien
 di Instalasi Radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeloek
 Provinsi Lampung Tahun 2017

<i>Tangible</i>	Kepuasan Pasien				Total		<i>p</i> value	OR 95% CI
	Puas		Tidak Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Baik	69	75,8	22	24,2	91	100	0,000	6,463 (3,425-12,195)
Tidak baik	33	32,7	68	67,3	75	100		
Total	102	53,1	90	46,9	192	100		
<i>Responsi veness</i>								
Baik	66	67,3	32	32,7	98	100	0,000	3,323 (1,837-6,010)
Tidak baik	36	38,3	58	61,7	94	100		
Total	102	53,1	90	46,9	192	100		
<i>Reliable</i>								
Baik	80	60,6	34	29,8	114	100	0,000	5,989 (3,171-11,311)
Tidak baik	22	28,2	56	71,8	78	100		
Total	102	53,1	90	46,9	192	100		
<i>Emphaty</i>								
Baik	64	64,6	35	35,4	99	100	0,002	2,647 (1,467-4,745)
Tidak baik	38	40,9	55	59,1	93	100		
Total	102	53,1	90	46,9	192	100		
<i>Assurance</i>								
Baik	63	61,2	40	38,8	103	100	0,024	2,019 (1,135-3,594)
Tidak baik	39	43,8	50	56,2	89	100		
Total	102	53,1	90	46,6	192	100		

Sumber: data Primer, 2017

3.2.1. Hubungan Mutu Pelayanan variabel *Tangible* dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian uji statistik diperoleh *p-value* = 0,000 yang menunjukkan ada hubungan variabel *Tangible* dengan kepuasan pasien di instalasi radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung tahun 2017. Sebanyak 33 responden (32,7%) memiliki persepsi *tangible* dalam kategori tidak baik namun menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima dan sebanyak 22 responden (24,2%) memiliki persepsi *tangible* dalam kategori baik namun menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diterima namun menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang diterima karena fasilitas pendukung berupa ruang tunggu pasien hanya terdapat 1 (satu) ruang, sedangkan ruang pemeriksaan ada 4 ruang dan ditambah dengan ruang radiologi *imaging*.

Bukti fisik pada pelayanan radiologi diagnostik merupakan hal yang sangat penting untuk menunjang kesembuhan dari pasien karena bukti fisik memberikan petunjuk tentang kualitas jasa semakin baik fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit maka akan dapat menimbulkan kepuasan. Yang perlu diperhatikan lebih lanjut atau perlu ditingkatkan yaitu kebersihan ruang, fasilitas ruangan dan keamanan lingkungan bagi pasien dengan karakteristik penyakit yang berbeda, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Efendi (2017) yang menyatakan

adanya hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,012$), kenyamanan juga penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan pasien dalam pelayanan kesehatan. Kenyamanan berkaitan erat dengan lingkungan yang asri, kebersihan ruangan, kebersihan WC, kelengkapan ruangan, peralatan medis dan kebersihan makanan dan minuman. Kenyamanan merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat.

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti berpendapat, variabel *tangible* sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien dikarenakan apabila fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana tercukupi akan mendukung kinerja petugas. Jika ruang tunggu yang merupakan tempat pasien singgah untuk menunggu waktu pemeriksaan terjaga kebersihan dan keamanan dari penyakit infeksius, maka pasien akan terjaga kesehatannya meskipun dengan ketersediaan ruang tunggu yang terbatas

3.2.2. Hubungan Mutu Pelayanan variabel *Responsiveness* dengan Kepuasan Pasien

Pada hasil penelitian pada variabel *responsiveness*, terdapat hubungan yang signifikan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien $p\text{-value} (0,000) < 0,05$. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Bata (2013) di RSUD Lakipada Kabupaten Tana Toraja dan juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Muninjaya (2004) di Rumah Sakit Sanglah Bali.

Dalam memberikan pelayanan seorang petugas kesehatan harus bersikap sopan, sabar, ramah, tidak ragu-ragu, penuh perhatian pada penderita, membina hubungan yang baik dengan pasien dan keluarganya agar timbul kepercayaan pasien kepada petugas radiologi. Hal ini tentunya harapan dari setiap pasien dan menjadi tanggung jawab bagi penyedia jasa dalam hal ini petugas radiologi, petugas merespon setiap keluhan dan keinginan pasien dengan cepat dan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian, bisa dirasakan interaksi terhadap pasien mulai dari penerimaan pasien, petugas terkesan turburu-buru. Apabila ada pertanyaan yang diajukan pasien hendaklah petugas pemeriksaan menjelaskan sampai pasien merasa informasi yang dia butuhkan sudah terpenuhi dan petugas tidak lupa menghimbau keluarga pasien untuk tidak berada di dalam ruang pemeriksaan. Artinya variabel *responsiveness* dalam mutu pelayanan sangat penting karena pasien dapat merasakan secara langsung pelayanan daya tanggap selama pemeriksaan dapat meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima.

3.2.3. Hubungan mutu pelayanan *reliability* dengan kepuasan pasien

Pada hasil penelitian variabel *reliability*, terdapat hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien di instalasi radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung yang signifikan dengan kepuasan $p\text{-value} (0,000) < 0,05$ yang menunjukkan ada hubungan Hal ini sesuai dengan penelitian Efendi (2017) di instalasi radiologi RSUD Tengku Rafi'an Siak Sri Indrapura menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh pada tingkat kepuasan pelayanan. Pelayanan yang dapat diandalkan mengandung unsur melakukan apa yang sudah dijanjikan kepada

pasien, profesional dalam melayani pasien dan ketepatan dalam memberikan informasi kepada pasien. Jika hal tersebut dapat diberikan kepada pasien, maka kepuasan pasien yang pada akhirnya akan berpengaruh pada kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penilaian kuesioner, maka peneliti berpendapat pasien yang menyatakan pelayanan *reliability* tidak baik sebagian besar tidak puas dengan pelayanan *reliability* yang diberikan petugas. Adapun penyebabnya berkaitan dengan kehandalan petugas kesehatan yaitu petugas radiologi tidak hadir tepat waktu dan waktu tunggu pemeriksaan cenderung lama. Jika masih terdapat petugas yang hadir tidak tepat waktu, diharapkan dapat ditertibkan, yang lebih diutamakan adalah petugas penerimaan pasien, karena pasien akan dilayani pertama oleh petugas pendaftaran. Untuk waktu tunggu pemeriksaan cenderung lama, jika dilihat dari jumlah unit peralatan rontgen terdapat 4 ruang pemeriksaan efektif, untuk petugas yang menangani pasien juga sudah mencukupi. Untuk waktu tunggu pemeriksaan yang cenderung lama dikarenakan jumlah pasien yang membutuhkan pelayanan radiologi diagnostik banyak yang ditangani dengan 4 peralatan, akan lebih baik jika di rumah sakit ini memiliki ruang pemeriksaan terpisah seperti yang sudah diterapkan pada pemeriksaan gigi geligi, sehingga pasien akan dikelompokkan sesuai kebutuhan pemeriksaan, tidak menunggu di ruang tunggu pemeriksaan dengan pasien yang beda kebutuhan pemeriksaan, karena banyaknya jumlah pasien yang menunggu akan mempengaruhi persepsi pasien dalam menunggu antrian pemeriksaan. Artinya variabel *reliability* dalam mutu pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima, karena kehandalan pelayanan radiologi sangat penting dalam membantu menegakkan diagnosa pasien yang menampilkan citra radiografi yang optimal.

3.2.4. Hubungan mutu pelayanan *emphaty* dengan kepuasan pasien

Pada hasil penelitian variabel *emphaty*, terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien *p-value* (0,002) <0,05. Hal ini sesuai dengan pernyataan penelitian yang dilakukan oleh Purba (2012) di rumah sakit Puri Mandiri Kedoya di Jakarta Barat juga menemukan hasil sama, dimana *emphaty* berpengaruh pada keputusan pasien menggunakan pelayanan di rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian, pasien memberikan penilaian baik pada variabel *emphaty* terhadap mutu pelayanan radiologi diagnostik dari sikap petugas yang melakukan pelayanan pemeriksaan dengan sabar dan perhatian akan kondisi pasien. Pada pemeriksaan ini membutuhkan pengaturan posisi pasien untuk mendapatkan hasil gambaran radiografi yang optimal. Bagaimanapun karakter dari pasien, hendaknya petugas selalu memiliki kesabaran. Artinya variabel *emphaty* dalam mutu pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima. Pada dasarnya pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus, dengan demikian rasa *emphaty* petugas radiologi merupakan bagian utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan radiologi yang mereka terima.

3.2.5. Hubungan mutu pelayanan *assurance* dengan kepuasan pasien

Pada hasil penelitian variabel *emphaty*, terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien *p-value* (0,024) <0,05. Sesuai dengan hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yudhi MF (2014), yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara jaminan atau *assurance* dengan kepuasan pasien. Dengan jaminan yang baik dari petugas maka akan terjadi peningkatan mutu pelayanan yang akan menimbulkan kepuasan pasien. Jaminan atau *assurance* yang merupakan dimensi mutu pelayanan merupakan keamanan, keramahtamahan dan cara komunikasi para petugas radiologi yang menumbuhkan rasa percaya terhadap pasien. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*) dan sopan santun (*courtesy*) untuk itu diharapkan petugas lebih *emphaty*.

Berdasarkan hasil kuesioner, pasien memberikan penilaian baik pada variabel *assurance* terhadap mutu pelayanan radiologi diagnostik dari beberapa faktor seperti peralatan pada rumah sakit ini sudah dilengkapi standar operasional prosedur pemakaian, memiliki sumber daya manusia kesehatan yang berkompeten dibidangnya. Oleh karena itu, penilaian kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten dengan upaya peningkatan rasa percaya pada pasien dan membuat pasien merasa aman. Artinya variabel *assurance* dalam mutu pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis data, maka diperoleh kesimpulan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di instalasi radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung

SARAN

Bagi Instalasi Radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung

- a. Untuk meningkatkan kepuasan pada dimensi mutu *tangible*, diharapkan bagi pihak instalasi radiologi RSUD dr.H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dapat melengkapi petunjuk ruang pemeriksaan dan lokasi tempat menunggu untuk setiap pemeriksaan dan dari pihak petugas penerima pendaftaran pasien agar dapat mengarahkan alokasi ruang tunggu yang tepat bagi setiap pasien. Bagian penunjang utama lainnya diharapkan sikap petugas radiologi dalam keadaan selalu memberi perhatian, dan penampilan juga senantiasa dalam keadaan rapi dan bersih sehingga mampu memberi keyakinan tinggi pada pasien. Untuk kelengkapan alat pemeriksaan diharapkan agar dapat melakukan pengecekan alat secara berkala sehingga semua peralatan dapat berfungsi dengan baik. Untuk memastikan keselamatan pasien dari berbagai penyakit yang dapat menular melalui droplet, diharapkan pada instalasi radiologi memisahkan ruang tunggu pasien bagi pasien yang memiliki indikasi penyakit menular dengan pasien kondisi sehat.
- b. Aspek pemenuhan sumber daya manusia yang dibutuhkan pada instalasi radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung sudah terpenuhi. Untuk meningkatkan kepuasan pada dimensi mutu *reliability* instalasi radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, diharapkan semua petugas radiologi dapat

memerankan tugasnya dengan maksimal, mengatur alokasi waktu pemeriksaan dengan maksimal sehingga dapat mempercepat waktu tunggu pemeriksaan dan pemeberian informasi yang tepat untuk pengambilan hasil radiografi yang sudah diinterpretasikan oleh dokter spesialis radiologi.

- c. Mempertahankan mutu pelayanan *responsiveness*, *emphaty* dan *assurance* yang sudah bagus dan meningkatkan mutu pelayanan radiologi dari berbagai aspek mutu pelayanan dengan cara melakukan evaluasi mutu pelayanan secara berkala. Memeriksa ketersediaan dan mengevaluasi kartu pendapat pasien.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Bata, Yuristi Winda, 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna ASKES Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Lakipada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013*. Universitas Haanuddin
- Efendi, Ahmad Satria, 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi Rsud Tengku Rafi'an Siak Sri Indrapura*. Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat STIKes Hang Tuah Pekanbaru
- KEPMENKES RI No 129, 2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta
- Muninjaya, Gde, 2004. *Manajemen Kesehatan*, EGC, Jakarta
- RSUD dr. H. Abdul Moeloek. 2016. *Evaluasi Mutu Pelayanan Oleh Pasien Instalasi Radiologi RSUD dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung*.
- Sujarweni, V Wratna, 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Baru Press.
- Yudhi,A Made Fryanantha, 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Radiologi Terhadap Tingkat Kepuasan Menurut Persepsi Pasien*. FKG Universitas Mahasaraswati, Denpasar