

Vol.1 No.1

Hal. 1-76

# IMEJING

Jurnal **Radiografi** Indonesia

ISSN: 2614 - 5731



[www.atro-bali.co.id](http://www.atro-bali.co.id)

diterbitkan oleh :  
**Redaksi IMEJING**

**AKADEMI TEKNIK RADIODIAGNOSTIK  
DAN RADIOTERAPI BALI (ATRO BALI)**

Denpasar, Desember 2017

# **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUP SANGLAH**

**I Wayan Angga Wirajaya**

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PROGRAM PASCASARJANAUNDIKNAS DENPASAR

Korespondensi: I Wayan Angga Wirajaya  
e-mail: Wirajaya.angga@yahoo.co.id

## **Abstract**

The development of science of technology in the field of Radiology is growing so rapidly, with the development of imaging technology that proved very helpful to diagnose various diseases, especially radiodiagnostik. In Indonesia, the use of radiation for the health sector, especially in the field of diagnostics, is becoming increasingly widespread and important. Different types of diagnostic X-ray equipment such as common X-ray radiographic aircraft have been utilized in various major Hospitals, Clinics and Puskesmas. On this basis it is necessary to do Quality Assurance (QA) to produce optimal radiology services. This study aims to determine the effect of Quality Assurance and Radiation Safety Management on Patient Satisfaction at Radiology Installation Sanglah Hospital,

The formulation of the problem: 1). How does Quality Assurance affect patient satisfaction in Radiology Installation Sanglah Hospital? 2). How is the effect of radiation safety management on patient satisfaction in Radiology Installation Sanglah Hospital? 3). What factors in the predominant Quality Assurance Radiology affect patient satisfaction? 4). What factors in the dominant Radiation Safety Management affect patient satisfaction?

In accordance with the objectives of the study, the data analysis performed with SEM is a set of statistical techniques that enable the testing of a relatively complex set of relationships simultaneously

Based on the research results can be concluded that the influence of Quality Assurance and radiation safety management on patient satisfaction in Radiology Installation Sanglah Hospital, can be described as follows: 1. Quality Assurance has a positive and significant impact on patient satisfaction of 0.767 which means the better Quality Assurance given, the patient's satisfaction is increasing. 2. Safety Management Radiation has a positive but insignificant effect on patient satisfaction of 0.183 which means the better Effect of Radiation Safety Management System, the patient's satisfaction is increasing. 3. Quality Assurance Radiology has a positive and significant influence on patient satisfaction of 0.77 which predominantly affect patient satisfaction. In Quality Assurance factor assurance with a value of 0.81 dominant influence patient satisfaction. 4. In Radiation Safety Management has a positive and significant influence on patient satisfaction of 0.18. In Radiation Safety Management the radiation dose monitoring factor with the dominant 0.75 value affects patient satisfaction.

Suggestions from this study from the analysis that has been done proved that Quality Assurance has a significant influence on patient Satisfaction and radiation safety management have positive but insignificant effect in Radiology Installation Sanglah Hospital then need to increase QA and Radiation safety management. Non-dominant factors in Quality Assurance such as Tangibles, Reliability, Responsiveness and empathy and Radiation Safety Management such as radiation protection organizations and radiation dose monitoring equipment need to be further improved to improve patient satisfaction. Further research is needed for the factors of the management system that have not been examined, namely health examination, document storage, quality assurance and education and training.

**Keywords: quality assurance, radiation safety management, patient satisfaction**

## Intisari

Perkembangan ilmu pengetahuan teknologi bidang Radiologi berkembang begitu pesat, dengan dikembangkannya teknologi imejing yang terbukti sangat membantu mendiagnosa berbagai macam penyakit, khususnya radiodiagnostik. Di Indonesia, pemanfaatan radiasi untuk bidang kesehatan khususnya di bidang diagnostik, menjadi semakin luas dan penting. Berbagai jenis peralatan sinar-X diagnostik seperti pesawat sinar-X radiografi umum telah dimanfaatkan di berbagai Rumah sakit - rumah sakit besar, Klinik dan Puskesmas. Dengan dasar ini maka perlu dilakukan Jaminan Mutu atau *Quality Assurance* (QA) untuk menghasilkan pelayanan radiologi yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Quality Assurance* dan Manajemen Keselamatan Radiasi terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi RSUP Sanglah,

Adapun rumusan masalah: 1). Bagaimana pengaruh *Quality Assurance* terhadap Kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSUP Sanglah? 2). Bagaimana Pengaruh manajemen keselamatan radiasi terhadap Kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSUP Sanglah? 3). Faktor apakah dalam *Quality Assurance* Radiologi yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien? 4). Faktor apakah dalam Manajemen Keselamatan Radiasi yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien?

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka analisis data dilakukan dengan SEM adalah sekumpulan teknik-teknik statistik yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit secara simultan

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh *Quality Assurance* dan manajemen keselamatan radiasi terhadap Kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSUP Sanglah, dapat dipaparkan sebagai berikut: 1. *Quality Assurance* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 0.767 yang berarti semakin baik *Quality Assurance* yang diberikan, maka kepuasan pasien semakin meningkat. 2. Manajemen Keselamatan Radiasi memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 0.183 yang berarti semakin baik Pengaruh Sistem Manajemen Keselamatan Radiasi, maka kepuasan pasien semakin meningkat. 3. *Quality Assurance* Radiologi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 0.77 yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam *Quality Assurance factor assurance* dengan nilai 0.81 yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien. 4. Dalam Manajemen Keselamatan Radiasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 0.18. Dalam Manajemen Keselamatan Radiasi factor pemantauan dosis radiasi dengan nilai 0.75 yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien.

Saran dari penelitian ini dari analisis yang telah dilakukan terbukti bahwa *Quality Assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pasien dan manajemen keselamatan radiasi berpengaruh positif namun tidak signifikan di Instalasi Radiologi RSUP Sanglah maka dari itu perlu peningkatan QA dan Manajemen keselamatan radiasi. Faktor-faktor yang tidak dominan pada *Quality Assurance* seperti Tangibles, Reliability, Responsiveness dan empati dan Manajemen Keselamatan Radiasi seperti organisasi proteksi radiasi dan peralatan pemantauan dosis radiasi perlu lebih ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk faktor-faktor sistem manajemen belum diteliti yaitu pemeriksaan kesehatan, penyimpanan dokumen, jaminan kualitas dan pendidikan dan pelatihan.

**Kata kunci : *quality assurance*, manajemen keselamatan radiasi, kepuasan pasien**

## PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan teknologi bidang Radiologi berkembang begitu pesat, dengan dikembangkannya teknologi imejing yang terbukti sangat membantu mendiagnosa berbagai macam penyakit, khususnya radiodiagnostik. Di Indonesia, pemanfaatan radiasi untuk bidang kesehatan khususnya di bidang diagnostik, menjadi semakin luas dan penting. Berbagai jenis peralatan sinar-X diagnostik seperti pesawat sinar-X radiografi umum telah dimanfaatkan di berbagai Rumah sakit - rumah sakit besar, Klinik dan Puskesmas. Dengan dasar ini maka perlu dilakukan Jaminan Mutu atau *Quality Assurance* (QA) untuk menghasilkan pelayanan radiologi yang optimal. Istilah

Jaminan Mutu (QA) pada fasilitas radiologi merupakan suatu program / langkah teratur yang bertujuan untuk menjamin konsistensi tahapan medik, pemenuhan keamanan dalam pemberian dosis untuk volume organ, target tersebut dan dosis seminimal mungkin untuk jaringan normal dan papir pada personil serta pemantauan yang cukup pada pasien setelah tindakan dengan pertimbangan biaya rendah dan dosis penyinaran terhadap pasien yang serendah-rendahnya (Okselia, 2013). Selain itu, dalam rangka mengawal atau membina mutu pelayanan radiologi bagi public.

*Quality Assurance* (QA) merupakan keseluruhan dari program manajemen (pengelolaan) yang diselenggarakan guna menjamin pelayanan kesehatan radiologi prima dengan cara pengumpulan data dan melakukan evaluasi secara sistematis (Papp, 2005). Penerapan *Quality Assurance* (QA) dalam pelayanan radiologi diharapkan mampu memberi manfaat dalam penanganan pasien,

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau ekspektasi pasien sebelum mereka menerima jasa

dengan sesuadah pelayanan yang mereka terima. Kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan perawatan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapan itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkannya (Kotler, 2000).

Berkenaan dengan hal Faktor-Faktor tersebut ada Kaitannya dengan kepuasan pasien, belum pernah dilakukan penelitian tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi RSUP Sanglah.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Radiologi RSUP Sanglah, Jalan Diponegoro, Dauh Puri Klod, Denpasar Barat. Adapun alasan melakukan penelitian di lokasi ini adalah RSUP Sanglah Denpasar merupakan rumah sakit milik pemerintah pusat di bawah koordinasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang terletak di Kota Denpasar. RSUP Sanglah Denpasar merupakan rumah sakit rujukan di Provinsi Bali dan wilayah Indonesia bagian timur.

Jenis data yang digunakan adalah Kuantitatif, yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung. Dalam penelitian yang termasuk data kuantitatif adalah Jumlah aset yang diperoleh setiap tahun sehingga dapat dilihat

perkembangan pasar pada tiap tahunnya dan jumlah skor hasil penyebaran kuesioner

Data Kualitatif, yaitu data yang tidak dapat dinyatakan dalam bentuk angka-angka. Dalam penelitian ini yang termasuk data kualitatif adalah keberadaan lokasi penelitian, tugas pokok dan fungsi Instalasi Radiologi di RSUP Sanglah.

Sumber data yang digunakan adalah Data Primer, yaitu data yang berasal langsung dari responden yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti (Cooper dan Emory, 1996). Sumber data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari para konsumen (pasien).

Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dengan cara melakukan pencatatan terhadap dokumen-dokumen resmi yang tersedia. Data sekunder ini digunakan sebagai pelengkap data primer yang diperoleh dari sumber data yang telah diolah oleh pihak lain sebagai data pendukung berupa catatan-catatan dan dokumen yang terkait dengan variabel yang diteliti.

Metode penentuan sample yang digunakan adalah non *probability sampling* dengan teknik *random sampling* yang bersifat *accidental*. Menurut Sugiyono (2011) teknik penentuan sample yang memberikan peluang yang sama kepada seluruh anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel yang dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini respondennya merupakan Pasien yang melakukan pemeriksaan radiologi di RSUP Sanglah. Menurut Frankel dan Wallen (1993:92) menyarankan besar sampel minimum untuk Penelitian korelasional sebanyak 120 sample.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Metode pengamatan atau observasi yaitu pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung pada objek yang sedang diteliti, diamati atau kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam penulisan laporan ini, penulis mengadakan pengamatan langsung pada Instalasi Radiologi

RSUP Sanglah. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian (Gulo, 2002).

Metode Kuesioner yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2011). Penyebaran kuesioner akan dilakukan di Instalasi Radiologi RSUP Sanglah. Model yang digunakan adalah Skala Likert dengan menggunakan graduasi tingkat penilaian misalnya, sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas. Sangat puas=5, Puas=4, cukup puas=3, tidak puas=2, sangat tidak puas=1.

Metode audit dokumen yaitu pengumpulan data melalui dokumen tertulis maupun elektronik dari lembaga/institusi. Peneliti akan mengumpulkan data dengan mencatat dokumen-dokumen yang ada di Instalasi Radiologi RSUP Sanglah dan data-data yang lain yang dibutuhkan kemudian akan mengolah data sehingga dapat digunakan untuk penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Pengaruh *Quality Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien** Berdasarkan hasil analisis melalui model persamaan struktural terbukti bahwa *Quality Assurance* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 0.767 yang berarti semakin baik *Quality Assurance* yang diberikan, maka kepuasan pasien semakin meningkat, demikian juga sebaliknya. Dengan demikian hipotesis pada penelitian ini yang menyatakan Semakin baik *Quality Assurance* yang diberikan kepada pasien, maka kepuasan

pasien semakin meningkat, dapat diterima kebenarannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Frynantha Yudhi (2014), menunjukkan bahwa kehandalan (reability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), perhatian (empathy), dan penampilan (tangible) berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada pelayanan radiologi di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Mahasaraswati Denpasar.. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik *Quality Assurance* maka semakin tinggi kepuasan pasien, demikian pula sebaliknya.

**Pengaruh Sistem Manajemen Keselamatan Radiasi Terhadap kepuasan pasien.** Berdasarkan hasil analisis melalui model persamaan struktural terbukti bahwa Manajemen Keselamatan Radiasi memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 0.183 yang berarti semakin baik Pengaruh Sistem Manajemen Keselamatan Radiasi, maka kepuasan pasien semakin meningkat namun tidak secara signifikan, demikian juga sebaliknya. Dengan demikian hipotesis pada penelitian ini yang menyatakan Semakin baik Manajemen Keselamatan Radiasi, maka kepuasan pasien semakin meningkat dapat diterima kebenarannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian dari Rian, Uthami (2010) mengenai analisis manajemen keselamatan radiasi pada Instalasi Radiologi RSUD DR.H.M Rabain Muara Enim. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen. Sumber informasi berjumlah tujuh orang, ditambah dengan satu orang informan ahli. Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan manajemen keselamatan radiasi masih memerlukan perbaikan. Belum adanya struktur organisasi

proteksi radiasi, pemakaian film badge hanya saat pemantauan dosis, kurangnya kepatuhan pekerja menggunakan peralatan proteksi, belum dilakukan pemantauan kesehatan, tidak melakukan kegiatan sesuai dengan SOP dan belum semua radiografer mengikuti pelatihan serta masih kurangnya koordinasi antara K3RS dengan instalasi radiologi. Saran penelitian adalah segera dibentuk struktur dan tata kerja organisasi proteksi radiasi, mengembangkan budaya keselamatan agar semua radiografer bekerja dengan jaminan kualitas, memberikan teguran atau sanksi bagi pekerja yang tidak bekerja sesuai dengan SOP, berkoordinasi dengan pihak rumah sakit dan dokter K3 agar segera dilakukan pemeriksaan kesehatan, dan membuat rencana pelatihan bagi radiografer. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Semakin baik Sistem Manajemen Keselamatan Radiasi maka semakin tinggi kepuasan pasien, demikian pula sebaliknya.

**Faktor dalam *Quality Assurance* Radiologi yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien.** Berdasarkan hasil analisis melalui model persamaan struktural terbukti bahwa *Quality Assurance* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 0.767, sedangkan pengaruh Manajemen Keselamatan Radiasi sebesar 0,183. yang berarti semakin baik *Quality Assurance* yang diberikan, maka kepuasan pasien semakin meningkat, demikian juga sebaliknya. Masing masing factor dalam *Quality Assurance* Radiologi yang memiliki nilai : tangible sebesar 76; Realibility sebesar 68; Responsiveness sebesar 65; Assurance sebesar 81 dan empati 69;. Dalam *Quality Assurance factor assurance* dengan nilai 81 yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut

Zitamal (2007), jaminan meliputi kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Sedangkan Lerbin R Aritonang R (2005), mengatakan bahwa jaminan terdiri dari empat (4) hal yang mencakup *Competency* yaitu kepemilikan ketrampilan dan pengetahuan yang diperlukan. *Courtesy* mencakup kesopanan, rasa hormat, perhatian dan keramahan pelayan. *Credibility* mencakup kepercayaan terhadap kejujuran dari si pemberi jasa. *Security* mencakup kebebasan dari bahaya, resiko atau keragu-raguan (Fandi Tjiptono, 2006 :70).

Assurance dalam penelitian ini merupakan kemampuan staff radiologi RSUP Sanglah atas pengetahuan terhadap layanan radiologi secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan, dalam memanfaatkan pelayanan radiologi yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pasien terhadap Instalasi Radiologi.

Berdasarkan hasil penelitian di Instalasi Radiologi RSUP Sanglah factor dominan dari *Quality Assurance* memiliki nilai yang paling besar yaitu asurance sebesar .81 Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan, kesopanan dan sifat yang dimiliki oleh staf, dokter, radiolog, radiographer di intalasi radiologi RSUP Sanglah sangat baik sehingga memberikan kepuasan kepada pasien yang paling dominan.

**Faktor dalam Manajemen Keselamatan Radiasi yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien.** Berdasarkan hasil analisis melalui model persamaan struktural terbukti bahwa Manajemen Keselamatan Radiasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 0.180 yang berarti semakin baik Pengaruh Sistem Manajemen Keselamatan Radiasi

Masing-masing faktor dalam Manajemen Keselamatan Radiasi memiliki nilai: organisasi proteksi radiasi sebesar .71; pemantauan dosis

radiasi sebesar .75; dan peralatan proteksi radiasi sebesar .56. Dalam Manajemen Keselamatan Radiasi factor Pemantauan Dosis Radiasi dengan nilai .75 yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien.

Menurut Pasal 7, PP No. 63/2000 untuk menjamin terselenggaranya manajemen keselamatan radiasi yang efektif maka perlu di laksanakan pemantauan dosis secara berkala dengan mengadakan kalibrasi sehingga dosis yg keluar dari tabung sinar x sesuai dengan keinginan radiographer dalam memberikan dosis radiasi pada pasien dan perlu juga disediakan peralatan proteksi radiasi dan alat ukur radiasi yang memadai.

Peralatan proteksi radiasi meliputi long tang, kontainer sumber, tanda-tanda radiasi, tali kuning pembatas dan material penahan radiasi. Alat ukur radiasi meliputi alat pemantau dosis perorangan, alat pemantau radiasi/kontaminasi daerah kerja dan alat pemantau radioaktivitas lingkungan hidup. Peralatan proteksi radiasi harus sudah diuji unjuk kerjanya sebelum digunakan. Alat ukur radiasi selain mampu berfungsi dengan baik juga dalam kondisi terkalibrasi pada waktu digunakan untuk pemantauan.

Berdasarkan hasil penelitian di Instalasi Radiologi RSUP Sanglah yang faktor dominan pada Manajemen Keselamatan Radiasi yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah Pemantauan dosis radiasi. Hal ini dikarenakan lengkapnya fasilitas proteksi radiasi yang dimiliki di Instalasi Radiologi RSUP Sanglah meliputi Alat Proteksi Diri seperti Apron, *gonad shield*, *thyroid shield* dll; ruang radiologi yang sudah diuji tingkat kebocoran radiasi; peralatan radiologi yang sudah dilakukan kalibrasi secara rutin; serta *maintenance* peralatan radiologi yang dilakukan secara rutin.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab V, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh *Quality Assurance* dan manajemen keselamatan radiasi terhadap Kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RSUP Sanglah, dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. *Quality Assurance* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 0.767 yang berarti semakin baik *Quality Assurance* yang diberikan, maka kepuasan pasien semakin meningkat.
2. Manajemen Keselamatan Radiasi memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 0.183 yang berarti semakin baik Pengaruh Sistem Manajemen Keselamatan Radiasi, maka kepuasan pasien semakin meningkat.
3. *Quality Assurance* Radiologi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 0.77 yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam *Quality Assurance factor assurance* dengan nilai 0.81 yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien.
4. Dalam Manajemen Keselamatan Radiasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 0.18. Dalam Manajemen Keselamatan Radiasi factor pemantauan dosis radiasi dengan nilai 0.75 yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien.

## Saran

1. Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dari analisis yang telah dilakukan terbukti bahwa *Quality Assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pasien dan manajemen keselamatan radiasi berpengaruh positif namun tidak signifikan di Instalasi Radiologi RSUP Sanglah maka dari itu perlu peningkatan QA dan Manajemen keselamatan radiasi.

2. Faktor-faktor yang tidak dominan pada *Quality Assurance* seperti Tangibles, Reliability, Responsiveness dan empati dan Manajemen Keselamatan Radiasi seperti organisasi proteksi radiasi dan peralatan pemantauan dosis radiasi perlu lebih ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pasien.
3. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk faktor-faktor sistem manajemen belum diteliti yaitu pemeriksaan kesehatan, penyimpanan dokumen, jaminan kualitas dan pendidikan dan pelatihan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Azhar. 2002. 'Keselamatan Radiasi di Fasilitas Radioterapi', Buletin ALARA, [Online], vol. 4 (Edisi Khusus), pp. 15-19. Dari : <http://www.batan-bdg.go.id>.
2. BAPETEN, 2003. Pedoman dosis pasien radiodiagnostik. Jakarta
3. BAPETEN, 2010, Pedoman Metode Uji Kesesuaian Pesawat Sinar-X Radiodiagnostik dan Intervensional, Jakarta.
4. Bureau United States of Radiological Health.1975. X-ray Exposure Study; Revised Estimates of Genetically Significant Dose, Bulletin Vol.IX. No 3.Washington
5. Bushong, C. S., 2001, Radiologic Science for technologist Physics, Biology and. Protection, 7 th. Edition, CV. Mosby Company, Washington

6. Departemen Kesehatan RI, 2010. Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2010-2014. Jakarta  
Jakarta; Puslitbang Keselamatan Radiasi dan Biomedika Nuklir-BATAM
7. Eko, Budi Jumpeno. 2006. Sistem Manajemen Keselamatan Radiasi. Pusat Teknologi Keselamatan dan Metrologi Radiasi – BATAN. Jakarta
8. Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations. 2002. Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals 2nd Edition. United States of America: Joint Commission International.
9. Muninjaya, A. A. G. (2011). Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Jakarta :EGC
10. NCRP, 1998. National Council on Radiation Protection and Measurements. Bethesda, Maryland.
11. Papp, Jeffrey. 2006. Quality Management in The Imaging Science. Edisi ke 3, Mosby. Inc, Philadelphia.
12. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. Nomor 11 tahun 1975. Tentang. Keselamatan kerja terhadap radiasi.
13. PP No 63 tahun 2000 tentang Keselamatan dan Kesehatan Terhadap Pemanfaatan Radiasi Pengion (PP 63/2000).
14. Satrianegara, M. Fais. 2014. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta : Salemba Medika
15. Sofyan, Hasnel, dkk. 2002. Budaya Keselamatan dalam pemanfaatan Radiasi di Rumah Sakit. Iptek Ilmiah Populer.

