

ABSTRAK

Dalam beberapa puluh tahun terakhir, terapi kanker telah mengalami perkembangan yang pesat dan radioterapi telah menjadi salah satu terapi yang penting. Rumah sakit khususnya Departemen Radioterapi sebagai penyedia pelayanan pada pasien kanker dituntut agar selalu menjaga kepercayaan pasien dengan cara meningkatkan pelayanannya. Rumah Sakit Umum Murni Teguh Medan memiliki Unit Departemen Radioterapi paling lengkap di pulau Sumatera dan layanan radioterapinya menjadi salah satu produk unggulan. Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan staf Departemen Radioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Murni Teguh Medan. Jenis penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien/keluarga pasien kanker yang rutin berkunjung ke Departemen Radioterapi. Sampel diambil sebesar 45% dari jumlah rata-rata pasien yang berkunjung setiap hari (120 orang) dan diperoleh 54 orang. Metode pengumpulan data melalui kuesioner dan studi dokumentasi. Analisis data secara univariat, bivariat menggunakan uji statistik korelasi Pearson *product moment* dan multivariat menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian bahwa ada pengaruh faktor keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dalam pelayanan Staf Departemen Radioterapi terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Murni Teguh Medan. Kesimpulan hasil penelitian bahwa faktor yang paling besar pengaruhnya adalah bukti fisik. Disarankan kepada manajemen Rumah Sakit meningkatkan pengawasan terhadap pelayanan di Departemen Radioterapi, dan memenuhi fasilitas pendukung kenyamanan pasien khususnya di ruang tunggu. Staf Departemen Radioterapi lebih meningkatkan pelayanan kepada pasien.

Kata Kunci: Pelayanan Radioterapi, Pasien Kanker, Kepuasan