



## MUTU PELAYANAN RADIOLOGI DI BALAI BESAR KESEHATAN PARU MASYARAKAT (BBKPM) MAKASSAR

Nurbeti, Bambang Ariyanto, Maharani Gayatri

Radiologi, Politeknik Kesehatan Muhammadiyah Makassar

Email: [nur\\_atro@yahoo.co.id](mailto:nur_atro@yahoo.co.id)

### Artikel info

#### Artikel history:

Received; 03-09-2021

Revised; 22-10-2021

Accepted; 24-11-2021

#### Keyword:

Quality, Services,  
Radiology.

#### Kata Kunci:

Mutu, Pelayanan,  
Radiologi

**Abstract.** *Services in the field of radiology which are health support services also need to maintain and improve the quality of their services. Radiology is one of the supporting units of health services in establishing the diagnosis of a disease and also needs to maintain and improve the quality of services appropriately and safely, both for patients (users), radiographers (officers) and the community or the surrounding environment. This study aims to determine the quality of radiology services at the Center for Community Lung Health (BBKPM) Makassar. The method used is descriptive research with a quantitative approach. The population is all patients in the radiology installation of the Center for Community Lung Health (BBKPM) with a sample of 158 people. The results showed that the quality of radiology services in terms of timeliness was categorized as very high, namely 91.86%. The cost of Thorax photo examination services is relatively cheap and affordable and the service waiting time reaches a fairly high-quality value of 86.79%. The information aspect reached a high-quality value, namely 85.97%. The technical executor of the Thorax photo examination is carried out by a radiographer and the executor of the diagnostic results is a radiologist (radiology specialist) who has achieved a fairly high-quality score of 97.15%. Aspects of Human Relations have reached a fairly high-quality score of 87.00%. Environmental Aspects achieved a quality value of 97.57%. It is recommended that the Makassar BBKPM management provide a complaint box (suggestion box) in the radiology room to evaluate services.*

**Abstrak.** Pelayanan bidang radiologi yang merupakan pelayanan penunjang kesehatan juga perlu menjaga dan meningkatkan mutu pelayanannya. Radiologi merupakan salah satu unit penunjang pelayanan kesehatan dalam menegakkan diagnosis suatu penyakit dan juga perlu menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan dengan tepat dan aman, baik itu untuk pasien (pengguna), radiografer (petugas) maupun masyarakat atau lingkungan disekitarnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan radiologi di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Makassar. Metode yang digunakan ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, Populasi adalah seluruh pasien di instalasi radiologi Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) dengan sampel berjumlah 158 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas

pelayanan radiologi dalam hal ketepatan waktu dikategorikan sangat tinggi yaitu 91,86%. Biaya pelayanan pemeriksaan foto Thorax yang relatif murah dan terjangkau serta waktu tunggu pelayanan mencapai nilai mutu cukup tinggi yaitu 86,79%. Aspek informasi mencapai nilai mutu yang cukup tinggi yaitu 85,97%. Pelaksana Teknis pemeriksaan foto Thorax dilakukan oleh radiografer dan Pelaksana ekspertisi hasil diagnosis adalah seorang radiolog (dokter spesialis radiologi) sudah mencapai nilai mutu yang cukup tinggi yaitu 97,15%. Aspek Hubungan Antarmanusia sudah mencapai nilai mutu yang cukup tinggi yaitu 87,00%. Aspek Lingkungan mencapai nilai mutu 97,57%. Disarankan sebaiknya pihak manajemen BBKPM Makassar menyediakan kotak pengaduan (kotak saran) di ruang radiologi untuk mengevaluasi layanan.

**Corresponden author:**

Email: nur\_atro@yahoo.co.id



artikel dengan akses terbuka dibawah lisensi CC BY -4.0

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit menegaskan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Menurut American Medical Association (Al-Assaf, 2009), definisi mutu adalah suatu tahap saat layanan kesehatan mempengaruhi peluang outcome pasien yang optimal.

Pelayanan bidang radiologi yang merupakan pelayanan penunjang kesehatan juga perlu menjaga dan meningkatkan mutu pelayanannya. Radiologi merupakan salah satu unit penunjang pelayanan kesehatan dalam menegakkan diagnosis suatu penyakit dan juga perlu menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan dengan tepat dan aman, baik itu untuk pasien (pengguna), radiografer (petugas) maupun masyarakat atau lingkungan disekitarnya. Mengingat pelayanan radiologi merupakan pelayanan kesehatan yang memanfaatkan radiasi pengion (sinar-X) ataupun bahan radioaktif, sehingga radiografer (petugas) harus mengerti dalam memanfaatkannya dikarenakan di sisi lain akan sangat berbahaya bila penggunaannya tidak tepat dan tidak terkontrol.

Dalam Peraturan Kepala Badan Pengawas Tenaga Nuklir Nomor 8 Tahun 2011 tentang Keselamatan Radiasi dalam Penggunaan Sinar-X Radiologi Diagnostik dan Intervensional, menjelaskan bahwa radiasi pengion yang selanjutnya disebut radiasi adalah gelombang elektromagnetik dan partikel bermuatan yang karena energi yang dimilikinya mampu mengionisasi media yang dilaluinya. Keselamatan radiasi pengion di bidang medik yang selanjutnya disebut keselamatan radiasi adalah tindakan yang dilakukan untuk melindungi pasien, pekerja, anggota

masyarakat, dan lingkungan hidup dari bahaya radiasi.

Berdasarkan KEPMENKES RI Nomor 1014/MENKES/SK/XI/2008 tentang standar pelayanan radiologi diagnostik, jenis dan jumlah tenaga yang dibutuhkan dalam instalasi radiologi diagnostik digolongkan berdasarkan jenis sarana pelayanan kesehatannya yaitu : untuk puskesmas plus dan sarana kesehatan lain selain rumah sakit sebagai berikut: Spesialis radiologi (Memiliki SIP) 1 orang, Radiografer (D III Teknik Radiodiagnostik, memiliki SIKR) 2 orang/alat, Petugas Proteksi Radiasi (PPR) Medik (Tingkat II, Memiliki SIB) 1 orang, dan Tenaga administrasi dan kamar gelap (SMU/ sederajat) 1 orang.

Akan tetapi, jumlah pasien yang berkunjung ke unit radiologi selama tiga tahun terakhir mengalami penurunan. Pada tahun 2018 total kunjungan 7.341 pasien, tahun 2019 total kunjungan 6.921 pasien, dan pada tahun 2020 total kunjungan 5.713 pasien. (BBKPM Makassar, 2021)

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti, ditemukan data tentang pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Unit Radiologi. Untuk bagian radiologi di Balai Kesehatan Paru Masyarakat Makassar, beberapa hal belum memenuhi SPM, seperti waktu tunggu hasil pelayanan Foto Thorax  $\pm 1$  hari dan kepuasan pelanggan belum pernah diukur dikarenakan tidak tersedia kotak saran sebagai sarana pengaduan konsumen di unit radiologi. Beberapa hal yang sudah memenuhi SPM adalah Pelaksana ekspertisi adalah Dokter Spesialis Radiologi sebanyak 2 dokter tetap, Kejadian pelayanan radiologi yaitu kerusakan foto  $\leq 2\%$  karena menggunakan alat pencucian film sistem *automatic processing*,

Selain itu peneliti juga mengamati beberapa aspek mutu pelayanan lainnya di bagian radiologi. Seperti yang di ungkapkan oleh Juran dan Maxwell (Pohan, 2013), bahwa kerangka fikir yang dapat dikembangkan dalam lingkungan layanan kesehatan yang berasal dari kalangan industri, yaitu: ketepatan waktu, informasi, kompetensi teknis, hubungan antarmanusia, dan lingkungan.

Dari hasil observasi diatas, masih terdapat beberapa hal yang perlu diamati lebih lanjut untuk mengukur mutu pelayanan radiologi. Maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang Mutu Pelayanan Radiologi di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Makassar.

## **BAHAN DAN METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif karena penelitian ini ingin menggambarkan mutu pelayanan radiologi dengan membandingkan penilaian aspek standar mutu pelayanan pada beberapa pasien yang berbeda.

Populasi penelitian yaitu pasien yang datang ke unit radiologi di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Makassar yang diberikan pelayanan radiologi dengan pemeriksaan foto Thorax selama penelitian dilakukan.

Sampel yang digunakan secara acak dari populasi jumlah rata-rata kunjungan pasien radiologi di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Makassar yang diberikan pelayanan

pemeriksaan foto Thorax sebanyak 158 orang pasien, sedangkan penetapan responden yang akan dijadikan obyek penelitian dilakukan dengan cara insidental yaitu purposive sampling pada bulan Juni 2021.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara yaitu observasi, dimana peneliti melakukan pengamatan awal di bagian radiologi Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Makassar yang mewakili aspek mutu pelayanan radiologi. Selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner, pengumpulan data dengan menggunakan daftar pernyataan yang digunakan untuk mengetahui persepsi responden terhadap beberapa variabel yang dipertimbangkan dalam penilaian mutu pelayanan radiologi. Kemudian juga dilakukan wawancara, pengumpulan data awal dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan Kepala Instalasi radiologi, Koordinator instalasi radiologi, dokter spesialis radiologi dan petugas radiologi untuk memperoleh informasi yang lebih jelas. Akhirnya dilakukan telaah dokumen yaitu dengan mengumpulkan dan mengolah data yang ada di bagian radiologi Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Makassar yang berkaitan dan diperlukan dalam penelitian ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Mutu Pelayanan Pada Pemeriksaan Thorax di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Makassar dapat diketahui melalui distribusi jawaban responden terhadap mutu pelayanan pada pemeriksaan Thorax di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Makassar. Adapun tanggapan responden yang ditinjau dari tiap-tiap mutu pelayanan radiologi menurut Juran dan Maxwell (Pohan, 2013), dapat dilihat sebagai berikut:

### **a. Tanggapan Responden Terhadap Mutu Pelayanan Ditinjau dari Aspek Ketepatan Waktu**

Ketepatan Waktu adalah waktu yang dibutuhkan dalam melaksanakan suatu pelayanan foto thorax dan sesuai dengan permintaan dokter pengirim. Tanggapan responden dalam aspek ini dapat dilihat pada Tabel 1.

#### **1) Lokasi rumah sakit yang mudah dijangkau oleh transportasi**

Lokasi rumah sakit yang mudah dijangkau oleh transportasi yang dimaksud adalah waktu tempuh yang diperlukan untuk sampai di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Makassar. Dengan kata lain, waktu tempuh tersebut merupakan kemudahan pasien atau pengguna layanan kesehatan untuk mengakses lokasi BBKPM Makassar. Menurut Pohan (2013), aspek akses dapat diketahui dengan melihat tersediannya tempat layanan kesehatan bagi masyarakat. Dari penelitian yang dilakukan kepada 158 orang responden diperoleh hasil bahwa 100% responden berpendapat lokasi Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Makassar mudah dijangkau transportasi umum.

#### **2) Letak ruangan radiologi mudah dijangkau dari ruangan gawat darurat dan poliklinik.**

Letak ruangan radiologi mudah dijangkau dari ruangan gawat darurat dan poliklinik yang dimaksud adalah waktu tempuh yang dibutuhkan untuk secepatnya memperoleh tindakan pemeriksaan

radiologi setelah melakukan tindakan medis dari dokter UGD dan poliklinik, atau dengan kata lain pasien dengan mudah sampai di ruang radiologi karena letaknya yang tidak jauh dari UGD dan poliklinik. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1014/MENKES/SK/XI/2008 tentang Standar Pelayanan Radiologi Diagnostik di Sarana Pelayanan Kesehatan mengatakan bahwa letak unit/instalasi radiologi hendaknya mudah dijangkau dari ruang gawat darurat, perawatan intensive care, kamar bedah dan ruang lainnya.

3) Biaya pemeriksaan relatif murah agar mudah dijangkau semua kalangan masyarakat.

Biaya pemeriksaan yang relatif murah yang dimaksud adalah keterjangkauan biaya yang dibutuhkan untuk pelayanan pemeriksaan foto Thorax oleh kalangan masyarakat sehingga pelayanan yang dibutuhkan tepat waktu dan tidak membutuhkan waktu untuk berfikir dari mana pasien memperoleh uang lebih sehingga bisa memperoleh layanan pemeriksaan. Menurut Pohan (2013:127), aspek akses dapat diketahui dengan melihat pelayanan diberikan tanpa melihat kemampuan untuk membayar.

4) Waktu Tunggu

Waktu tunggu yang dimaksud adalah waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan pemeriksaan foto Thorax mulai dari pendaftaran, waktu tindakan sampai dengan hasil diperoleh pasien atau dokter pengirim. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar Pelayanan Minimal Rumah sakit, waktu tunggu hasil pelayanan thorax foto adalah tenggang waktu mulai pasien di foto sampai dengan menerima hasil yang sudah diekspertisi. Tujuan tergambaranya kecepatan pelayanann, dengan standar waktu tunggu  $\leq 3$  jam.

5) Terjadi Pengulangan Foto

Terjadi pengulangan foto yang dimaksud adalah terjadinya pengulangan pemeriksaan foto Thorax akibat kesalahan atau kelalaian petugas atau pergerakan pasien. Ketepatan waktu yang dimaksudkan adalah ketepatan waktu pelayanan yang tidak memerlukan kejadian pengulangan foto yang dapat menghambat pengobatan atau proses pengobatan penyakit atau tindakan medis berikutnya. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2008 tentang standar Pelayanan Minimal Rumah sakit, kejadian pengulangan pemeriksaan foto Thorax  $\leq 2$  %.

Tabel 1. Tanggapan Responden Terhadap Mutu Pelayanan Ditinjau dari Aspek Ketepatan Waktu di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat Makassar

<b>Lokasi mudah dijangkau transportasi umum</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Setuju</b>	158	100
<b>Kurang Setuju</b>	0	0
<b>Tidak Setuju</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	158	100,00
<b>Letak radiologi mudah dijangkau dari ruangan Gawat Darurat dan Poliklinik</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Setuju</b>	158	100
<b>Kurang Setuju</b>	0	0
<b>Tidak Setuju</b>	0	0

<b>TOTAL</b>	158	100,00
<b>Biaya Pemeriksaan Foto Thorax relatif murah (terjangkau semua kalangan masyarakat)</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Murah</b>	135	85,44
<b>Sedikit Mahal</b>	18	11,39
<b>Mahal</b>	5	3,16
<b>TOTAL</b>	158	100,00
<b>Waktu tunggu pelayanan foto Thorax sampai memperoleh hasil kurang dari 3 jam</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Lebih 1 Jam</b>	48	30,38
<b>Lebih 2 Jam</b>	10	6,33
<b>Lebih 3 Jam</b>	100	63,29
<b>TOTAL</b>	158	100,00
<b>Pelayanan pemeriksaan foto Thorax yang dilakukan petugas tidak terjadi pengulangan pemeriksaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Tidak Pengulangan</b>	156	98,73
<b>Pengulangan</b>	2	1,27
<b>TOTAL</b>	158	100,00

Sumber: Data Primer, 2021

#### b. Tanggapan Responden Terhadap Mutu Pelayanan Ditinjau dari Aspek Informasi

Informasi adalah pasien dan atau keluarga pasien mendapatkan informasi tentang siapa yang akan menangani pasien selama pemeriksaan radiologi, penjelasan tentang prosedur pemeriksaan, resiko serta alternatif pemeriksaan serta informasi rekam medik dari petugas radiologi. Tanggapan responden dalam aspek ini dapat dilihat pada Tabel 2.

- 1) Dokter spesialis radiologi dan atau radiografer memperkenalkan diri kepada pasien sebelum melakukan pemeriksaan radiologi.

Dokter dan petugas radiologi memperkenalkan diri yang dimaksud adalah pasien memperoleh informasi dengan siapa pasien memperoleh pelayanan foto Thorax. Menurut Brown (Iman, 2017), layanan kesehatan yang bermutu harus mampu memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana, dan bagaimana layanan kesehatan itu akan dan/atau telah dilaksanakan. Dimensi informasi ini sangat penting pada tingkat puskesmas dan rumah sakit.

- 2) Dokter spesialis radiologi dan atau radiografer menjelaskan prosedur pemeriksaan, resiko dan alternatif pemeriksaan kepada pasien dan atau keluarga pasien.

Penjelasan prosedur pemeriksaan yang dimaksud adalah pasien memperoleh penjelasan tentang prosedur pemeriksaan foto Thorax. Prosedur pemeriksaan foto Thorax yang terpenting untuk pasien ketahui adalah penggunaan baju khusus pemeriksaan foto Thorax diruang radiologi dan aba-aba “tarik nafas lalu tahan nafas” saat pemeriksaan foto Thorax dilakukan. Menurut Pohan (2013), aspek informasi dilihat dari pasien mendapat informasi dari dokter atau paramedis yang menangani selama menjalani perawatan (pemeriksaan).

- 3) Dokter spesialis menjelaskan informasi rekam medik kepada pasien dan atau keluarga pasien jika dibutuhkan.

Rekam medik yang dimaksud adalah pasien memperoleh informasi mengenai hasil diagnosa dari dokter dan terdapat duplikat ganda asli yang bisa diperoleh pasien jika sewaktu-waktu dibutuhkan karena pasien kehilangan hasil diagnosa yang asli atau lupa membawanya ketika datang berobat selanjutnya. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269 tahun 2008 tentang rekam medis bahwa berkas rekam medik pasien berobat jalan disimpan selama 5 tahun dan dalam bentuk rangkap asli.

Tabel 2. Tanggapan Responden Terhadap Mutu Pelayanan Ditinjau dari Aspek Informasi di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat Makassar

<b>Dokter radiologi dan Radiografer memperkenalkan diri (menggunakan tanda pengenal) sebelum melakukan pemeriksaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Menggunakan ID Card</b>	135	85,44
<b>Tidak Menggunakan ID Card</b>	23	14,56
<b>TOTAL</b>	158	100,00
<b>Dokter radiologi dan Radiografer menjelaskan prosedur pemeriksaan, resiko dan alternatif pemeriksaan kepada pasien atau keluarga pasien</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Menjelaskan</b>	140	88,61
<b>Tidak Menjelaskan</b>	18	11,39
<b>TOTAL</b>	158	100,00
<b>Dokter radiologi menjelaskan informasi rekam medik kepada pasien atau keluarga pasien bila dibutuhkan lebih lanjut</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Menjelaskan</b>	66	41,77
<b>Tidak Menjelaskan</b>	92	58,23
<b>TOTAL</b>	158	100,00

Sumber: Data Primer, 2021

c. Tanggapan Responden Terhadap Mutu Pelayanan Ditinjau dari Aspek Kompetensi Teknis

Kompetensi Teknis adalah pelaksana radiologi yang berkemampuan dan ahli di bidang radiologi. Tanggapan responden dalam aspek ini dapat dilihat pada Tabel 3.

- 1) Petugas radiologi merupakan seorang radiografer yang memiliki kompetensi khusus di bidang foto Rontgen.

Radiografer adalah petugas radiologi yang memiliki kompetensi teknis sebagai pelaksana teknis (melakukan pemeriksaan foto Thorax) di ruang radiologi BBKPM Makassar. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2008 tentang standar Pelayanan Minimal Rumah sakit, mengatakan bahwa pelaksana teknis untuk foto Rontgen adalah seorang radiografer yang mempunyai kompetensi di bidang radiologi.

- 2) Pelaksana ekspertisi Rontgen merupakan seorang dokter spesialis radiologi yang mempunyai kewenangan untuk melakukan pembacaan foto Rontgen/hasil pemeriksaan radiologi.

Pelaksana ekspertisi yang dimaksud adalah pelaksana ekspertisi atau yang melakukan diagnosa foto Thorax di BBKPM Makassar seorang radiolog atau dokter spesialis radiologi. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2008 tentang

standar Pelayanan Minimal Rumah sakit, menjelaskan pelaksana ekspertisi Rontgen adalah dokter spesialis Radiologi yang mempunyai kewenangan untuk melakukan pembacaan foto Rontgen/hasil pemeriksaan radiologi. Bukti pembacaan dan verifikasi adalah dicantumkan tanda tangan dokter spesialis radiologi pada lembar hasil pemeriksaan yang dikirimkan kepada dokter yang meminta dan diarsipkan.

Tabel 3. Tanggapan Responden Terhadap Mutu Pelayanan Ditinjau dari Aspek Kompetensi Teknis di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat Makassar

<b>Pelaksanaan Pemeriksaan foto Thorax dilakukan oleh petugas radiologi (radiografer)</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Ya</b>	146	85,44
<b>Mungkin</b>	12	14,56
<b>Bukan</b>	0	
<b>TOTAL</b>	158	100,00
<b>Pelaksanaan ekspertisi (diagnosis) foto Thorax dilakukan oleh Dokter Spesialis Radiologi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Ya</b>	145	91,77
<b>Mungkin</b>	11	6,96
<b>Bukan</b>	2	1,27
<b>TOTAL</b>	158	100,00

Sumber: Data Primer, 2021

d. Tanggapan Responden Terhadap Mutu Ditinjau dari Aspek Hubungan Antarmanusia

Hubungan antarmanusia adalah hubungan emosional yang terjalin antara dokter dan petugas radiologi dengan pasien atau masyarakat agar pasien termotivasi untuk datang berobat dan menyelesaikan pengobatannya. Tanggapan responden dalam aspek ini dapat dilihat pada Tabel 4.

- 1) Dokter dan petugas radiologi bersikap hormat, sopan, santun dan berempati saat melayani pasien radiologi.

Dokter dan petugas radiologi bersikap sopan dan berempati yang dimaksud adalah sikap dokter dan petugas radiologi yang memiliki etitut yang baik, sehingga terjalin hubungan komunikasi dan pelayanan yang baik antara dokter atau petugas radiologi dengan pasien yang pada hakikatnya dalam keadaan sakit dan membutuhkan pertolongan. Menurut Brown (Iman, 2017), hubungan antarmanusia merupakan interaksi antara pemberi layanan kesehatan (provider) dengan pasien atau konsumen. Mendengarkan keluhan dan berkomunikasi dengan efektif juga penting.

- 2) Penyuluhan kesehatan

Penyuluhan kesehatan yang dimaksudkan adalah dokter dan petugas radiologi melakukan penyuluhan kesehatan kepada pasien sebagai upaya pecegahan dan penyembuhan penyakit, mengingat penyakit paru-paru merupakan salah satum penyakit yang sangat mudah menular, baik melalui nafas maupun air liur atau keringat. Menurut Brown (Iman, 2017), hubungan antarmanusia merupakan interaksi antara pemberi layanan kesehatan (provider) dengan pasien atau konsumen. Penyuluhan kesehatan yang baik bersumber dari komunikasi yang baik.

- 3) Kotak pengaduan pasien (saran) di unit radiologi

Kotak saran yang dimaksud adalah kotak pengaduan pasien yang bisa digunakan oleh pasien radiologi untuk menilai kinerja dari petugas radiologi. Dengan terdapatnya kotak saran yang berfungsi dan dapat ditindak lanjuti, maka dapat terjalin hubungan antara pemberi layanan (dokter dan petugas radiologi) dengan pasien sebagai penerima layanan kesehatan. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal radiologi, tingkat kepuasan pasien  $\geq 80\%$ .

Tabel 4. Tanggapan Responden Terhadap Mutu Pelayanan Ditinjau dari Aspek Hubungan Antarmanusia di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat Makassar

<b>Pelaksanaan Pemeriksaan foto Thorax dilakukan oleh petugas radiologi (radiografer)</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Ya</b>	149	94,30
<b>Mungkin</b>	8	5,06
<b>Tidak</b>	1	0,63
<b>TOTAL</b>	158	100,00
<b>BBKPM pernah melakukan penyuluhan kesehatan yang dilakukan dalam hal pencegahan penyakit</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Ya</b>	135	85,44
<b>Mungkin</b>	19	12,03
<b>Tidak</b>	4	2,53
<b>TOTAL</b>	158	100,00
<b>BBKPM menjadikan kotak pengaduan (kotak saran) di bagian radiologi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Tersedia &amp; Berfungsi</b>	46	29,11
<b>Tersedia &amp; Tidak Berfungsi</b>	75	47,47
<b>Tidak Tersedia</b>	37	23,42
<b>TOTAL</b>	158	100,00

Sumber: Data Primer, 2021

e. Tanggapan Responden Terhadap Mutu Pelayanan Ditinjau dari Aspek Lingkungan

Lingkungan adalah keadaanya yang menggambarkan situasi kebersihan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan radiologi. Tanggapan responden dalam aspek ini dapat dilihat pada Tabel 5.

1) Kebersihan gedung, taman dan ruangan radiologi

Kebersihan gedung, taman dan ruangan radiologi yang dimaksud adalah kebersihan lingkungan kawasan (area) BBKPM Makassar sehingga tercipta pelayanan yang nyaman dan aman (tidak terinfeksi penyakit). Menurut Juran dan Maxwell (Pohan, 2013), lingkungan kesehatan harus bersih, nyaman dan aman termasuk gedung dan taman.

2) Pasien merasa nyaman dengan fasilitas yang tersedia di ruang tunggu radiologi.

Kenyamanan dengan fasilitas di ruang tunggu yang dimaksud adalah kenyamanan ruang tunggu radiologi yang dilengkapi dengan fasilitas seperti kursi, tempat pembuangan dahak khusus, tempat sampah, speaker dan taman yang sehat, agar pasien merasa nyaman selama berada di ruang tunggu dan tidak merasa bosan atau stress.

3) Terdapat lampu merah tanda bahaya radiasi di depan pintu ruangan pemeriksaan radiologi.

Lampu merah tanda bahaya radiasi yang dimaksud adalah adanya lampu bahaya radiasi di ruang radiologi sebagai proteksi bahaya radiasi (keamanan) pasien, yang difungsikan setiap melakukan pemeriksaan (x-ray). Berdasarkan Peraturan Badan Pengawas Tenaga Nuklir Nomor 8 tahun 2011 tentang keselamatan radiasi dalam penggunaan pesawat sinar-X radiologi diagnostik dan intervensional, menjelaskan bahwa keselamatan radiasi penganon di bidang medik yang selanjutnya disebut keselamatan radiasi adalah tindakan yang dilakukan untuk melindungi pasien, pekerja, anggota masyarakat, dan lingkungan hidup dari bahaya radiasi.

4) Pasien memperoleh dan menggunakan masker sebagai proteksi penularan penyakit.

Penggunaan masker yang dimaksud adalah siapa saja yang berada di area BBKPM Makassar khususnya di area radiologi sebagai tindakan keamanan dari penularan penyakit paru-paru.

Tabel 5. Tanggapan Responden Terhadap Mutu Pelayanan Ditinjau dari Aspek Lingkungan di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat Makassar

<b>Kebersihan gedung, ruang pemeriksaan, ruang tunggu dan taman</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Bersih</b>	156	98,73
<b>Kurang Bersih</b>	2	1,27
<b>Tidak Bersih</b>	0	0,00
<b>TOTAL</b>	158	100,00
<b>Pasien merasa nyaman saat berada di ruang tunggu</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Nyaman</b>	145	91,77
<b>Kurang Nyaman</b>	13	8,23
<b>Tidak Nyaman</b>	0	0,00
<b>TOTAL</b>	158	100,00
<b>Tersedia lampu berwarna merah di depan pintu pemeriksaan radiologi sebagai simbol bahaya radiasi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Tersedia &amp; Berfungsi</b>	133	84,18
<b>Tersedia &amp; Tidak Berfungsi</b>	23	14,56
<b>Tidak Tersedia</b>	2	1,27
<b>TOTAL</b>	158	100,00
<b>Pasien memperoleh/menggunakan masker di area pemeriksaan radiologi sebagai tindakan proteksi penularan penyakit</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Menggunakan Masker</b>	156	98,73
<b>Tidak Menggunakan Masker</b>	2	1,27
<b>TOTAL</b>	158	100,00

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan literatur yang digunakan peneliti menurut pendapat Juran dan Maxwell (Pohan, 2013) yang mengatakan menilai mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa aspek yang harus dipenuhi, seperti yang telah dijelaskan di atas. Sehingga dari data di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan radiologi di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Makassar sudah dikatakan mencapai nilai mutu yang cukup tinggi 91,79 %. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Akumulasi Nilai Rata-Rata Aspek Mutu Di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Makassar

Aspek Mutu	Persentase (%)
Ketepatan Waktu	89,79
Informasi	85,97
Kompetensi Teknis	97,15
Hub. Antarmanusia	87,00
Lingkungan	97,57
TOTAL	91,86

Sumber: Data Primer, 2021

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Mutu pelayanan radiologi pada pemeriksaan foto toraks di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Makassar, melalui 158 orang responden menilai bahwa mutu pelayanan kesehatan sudah mencapai nilai mutu yang cukup tinggi yaitu 91,79% ditinjau dari aspek:

1. Ketepatan waktu meliputi: lokasi BBKPM Makassar mudah dijangkau transportasi umum, letak Instalasi radiologi yang berada disamping ruangan UGD dan poliklinik, Pelayanan pemeriksaan foto Thorax yang  $\leq 2\%$  mengalami kegagalan dan biaya pelayanan pemeriksaan foto Thorax yang relatif murah dan terjangkau serta waktu tunggu pelayanan mencapai nilai mutu cukup tinggi yaitu : 89,79%.
2. Aspek Informasi: Dokter dan Petugas radiologi memperkenalkan diri dengan menggunakan tanda pengenal, penjelasan prosedur pemeriksaan foto Thorax dan informasi rekam medik mencapai nilai mutu yang cukup tinggi yaitu: 85,97%.
3. Aspek Kompetensi Teknis: Pelaksana Teknis pemeriksaan foto Thorax dilakukan oleh radiografer dan Pelaksana ekspertisi hasil diagnosis adalah seorang radiolog (dokter spesialis radiologi) sudah mencapai nilai mutu yang cukup tinggi yaitu: 97,15%.
4. Aspek Hubungan Antarmanusia: Dokter dan Petugas Radiologi bersifat sopan dalam melayani pasien dan pengadaan penyuluhan kesehatan melalui poster dinding dan penjelasan dokter sudah mencapai nilai mutu yang cukup tinggi yaitu: 87,00%. Sedangkan dari aspek ketersediaan kotak saran belum tersedia diruang radiologi.
5. Aspek Lingkungan: Kebersihan gedung, ruang tunggu dan taman sudah terjaga dan terawat, ketersediaan lampu simbol bahaya radiasi dan penggunaan masker di area BBKPM Makassar mencapai nilai mutu 97,57%.

### Saran

1. Sebaiknya Kepala Instalasi Radiologi BBKPM Makassar lebih memperhatikan waktu tunggu pelayanan radiologi yang minimal 3 jam sesuai dengan aturan Surat Keputusan Meteri Kesehatan RI No.129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal radiologi.
2. Sebaiknya Kepala Instalasi Radiologi BBKPM Makassar menyediakan duplikat ganda asli hasil diagnosis dokter (hasil baca) dengan tanda tangan dokter untuk di arsipkan sehingga jika pasien kemudian hari membutuhkan bisa mendapatkannya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 269/MENKES/PER/III/2008 tentang rekam medis bahwa Berkas rekam medik pasien berobat jalan disimpan selama 5 tahun dan dalam bentuk rangkap asli.
3. Sebaiknya pihak manajemen BBKPM Makassar menyediakan kotak pengaduan (kotak saran) di ruang radiologi untuk mengevaluasi layanan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Politeknik Kesehatan Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bantuan dana dalam penelitian ini, Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Makassar yang telah memberikan izin dalam penelitian dan Lembaga Pengabdian dan Penelitian (LPPM) Politeknik Kesehatan Muhammadiyah yang telah memberikan bimbingan dan support dalam penelitian.

### DAFTAR PUSTAKA

- Al-Assaf, A. F. (2009). Mutu Pelayanan Kesehatan: Perspektif Internasional. Jakarta: EGC.
- Cahyati, Y., Sugiarti, S., & Mahfudhoh, D. (2019). Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Foto Thorax Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Instalasi Radiologi. *Health Care Media*, 3(6), 19-23.
- Iman, A. T., & Dewi, L. (2017). Manajemen Mutu Informasi Kesehatan 1: Quality Assurance. Pusat Pengendalian SDM Kesehatan Badan Pengembangan dan Pemberdayaan SDM Kesehatan.
- INDONESIA, P. R. (44). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- Nuklir, B. P. T. (2011). Peraturan Kepala Badan Pengawas Tenaga Nuklir Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Keselamatan Radiasi Keselamatan Radiasi dalam Penggunaan Pesawat Sinar-X Radiologi Diagnostik dan Intervensional.
- Pohan, I. S. (2013). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapannya. EGC.
- Rahmania, I. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Radiologi Diagnostik Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi Rsud. Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan*, 4(2).