



**MUTU PELAYANAN RADIOLOGI PASIEN RAWAT JALAN  
DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA MAKASSAR**

***QUALITY OF RADIOLOGY SERVICE FOR OUTPATIENT  
AT BHAYANGKARA HOSPITAL OF MAKASSAR***

**Rini Hatma Rusli <sup>1</sup>, Amir Imbaruddin <sup>2</sup>, dan Nuraeni Sayuti <sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Akademi Teknik Radiodiagnostik dan Radioterapi Muhammadiyah, Makassar  
e-mail: rini\_hatma@yahoo.com

<sup>2</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi-Lembaga Administrasi Negara, Makassar  
e-mail: aimbaruddin@yahoo.com

<sup>3</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi-Lembaga Administrasi Negara, Makassar  
e-mail: neno\_stialan@yahoo.co.id

**Abstrak**

Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh berbagai sarana kesehatan pada berbagai tingkat pelayanan baik pemerintah maupun swasta mutunya belum merata dan belum sepenuhnya dapat memenuhi tuntutan kebutuhan pengguna jasa dan masyarakat termasuk pelayanan penunjang kesehatan seperti pelayanan radiologi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi dan penjelasan mengenai mutu pelayanan radiologi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif-kuantitatif yang dimaksudkan untuk menggambarkan data penelitian secara interpretatif berlandaskan teori dengan menggunakan tabel frekuensi skor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan radiologi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 4,56 atau 91,3%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian mutu pelayanan tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu aspek akses berada pada kategori baik, aspek pilihan dan partisipasi berada pada kategori baik, aspek informasi berada pada kategori baik, aspek kualitas berada pada kategori baik, dan dari aspek mekanisme pengaduan konsumen berada pada kategori baik. Dari hasil penelitian ini disarankan sebaiknya mutu pelayanan radiologi pasien rawat jalan tetap dipertahankan dan terus ditingkatkan sehingga semakin banyak orang yang memilih untuk melakukan pemeriksaan radiologi di rumah sakit Bhayangkara Makassar.

**Kata kunci:** mutu pelayanan, radiologi, pasien rawat jalan, rumah sakit

**Abstract**

*Quality of health care organized by a variety of health facilities at various levels of both government and private services have not been evenly distributed and not fully able to meet the demanding needs of service users and the community, including health support services such as radiology services. This study aimed to obtain information and explain the quality of outpatient radiology services in Bhayangkara Hospital of*

*Makassar. The method used is descriptive-quantitative that intended to describe interpretative research data, based on the theory by using frequency table scores. The results show that the quality of outpatient radiology services in Bhayangkara Hospital of Makassar is in good category with an average value of 4.56 or 91.3%. The Results of the assessment of service quality are viewed from the Aspect of Accessibility that are in good category, the Aspect of Choice and Participation, that are in good category, the Aspect of Information that is in good category, the Aspects of Quality that is in good category, and the Aspect of Consumer's Complaints Mechanism that is in good category as well. Based on the study, it is suggested that the quality of outpatient radiology services in Bhayangkara Hospital of Makassar should be maintained or improved so that more and more people are willing to conduct radiological examinations in Bhayangkara Hospital of Makassar.*

**Keywords:** *quality of services, radiology, outpatient, hospital*

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh berbagai sarana kesehatan pada berbagai tingkat pelayanan baik pemerintah maupun swasta belum merata dan belum sepenuhnya dapat memenuhi tuntutan kebutuhan pengguna jasa dan masyarakat. Untuk mengatasi hal tersebut maka mutu pelayanan kesehatan harus ditingkatkan secara berkesinambungan, karena dengan dilakukannya peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang berkesinambungan akan meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan, yang akhirnya akan berdampak pada peningkatan kualitas hidup individu dan derajat kesehatan masyarakat. Kebijakan jaminan mutu pelayanan kesehatan akan menjadi pedoman bagi semua pihak dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang dimaksudkan di sini adalah pelayanan kesehatan pada umumnya dan pelayanan penunjang kesehatan pada khususnya. Pelayanan bidang radiologi yang merupakan pelayanan penunjang kesehatan juga perlu menjaga dan meningkatkan mutu pelayanannya.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit menyatakan bahwa standar pelayanan

minimal di pelayanan radiologi adalah waktu tunggu hasil pelayanan *Thorax* foto < 3 jam, pelaksana ekspertisi adalah Dokter Spesialis Radiologi, kejadian pelayanan radiologi yaitu kerusakan foto < 2% dan kepuasan pelanggan > 80%. Pelayanan di instalasi radiologi rumah sakit Bhayangkara Makassar sudah cukup memenuhi standar minimal pelayanan radiologi dimana pelaksana ekspertisi adalah dokter special radiologi dengan kerusakan foto < 2 % karena menggunakan peralatan radiologi berbasis *computer* (CR).

Menurut Pohan (2006:127-129), layanan kesehatan bermutu dari perspektif pasien atau konsumen dapat dinilai dari lima aspek yaitu akses, pilihan dan partisipasi, informasi, kualitas serta mekanisme pengaduan konsumen. Hasil pengamatan terhadap mutu pelayanan terlihat bahwa ada beberapa aspek yang belum termasuk kategori baik karena masih terdapat kekurangan. Akan tetapi dari pihak rumah sakit menganggap bahwa mutu pelayanan radiologi yang diberikan sudah baik karena terlihat kunjungan pasien radiologi yang sangat banyak dan tidak pernah ada keluhan dari pasien terhadap pelayanan radiologi di rumah sakit Bhayangkara Makassar. Oleh karena itu, penelitian ini ditujukan untuk memperoleh informasi dan penjelasan mengenai mutu pelayanan radiologi pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.

## METODE PENELITIAN

### Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-kuantitatif untuk menggambarkan kondisi yang sebenarnya terhadap objek penelitian.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar selama satu bulan terakhir pada saat penelitian yang berjumlah 251 orang. Adapun jumlah sampelnya dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N= Jumlah populasi

e= Presisi  $\pm$  5% dengan tingkat kepercayaan 95 %

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka diperoleh jumlah sampel 154 orang. Jumlah ini dianggap representatif dan lebih pasti atau mendekati populasi yang ada.

### Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner berskala likert yang berisi pertanyaan terstruktur terhadap responden.

### Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner diolah dengan menggunakan tabel persentase skor. Hasil pengolahan tersebut kemudian dipaparkan secara deskriptif-interpretatif berlandaskan teori.

## HASIL PENELITIAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik dari responden pada penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, status pelayanan, tingkat keseringan diperiksa, pekerjaan, yang memberitahukan tentang radiologi dan yang menyarankan pemeriksaan radiologi

Pemilihan responden berdasarkan umur dilakukan untuk mengetahui tanggapan pasien terhadap mutu pelayanan radiologi dengan kategori umur yang berbeda dan terlihat bahwa distribusi jumlah responden terbanyak berdasarkan umur adalah pasien 17-30 tahun yaitu pasien yang usia muda dan mudah diajak komunikasi (kooperatif). Sedangkan ditribusi jumlah responden terkecil berdasarkan umur adalah pasien 61-75 tahun yaitu pasien yang usia tua (lansia) dan susah diajak komunikasi (tidak kooperatif).

Pemilihan responden berdasarkan jenis kelamin dilakukan untuk mengetahui tanggapan pasien terhadap mutu pelayanan radiologi dengan jenis kelamin yang berbeda dan terlihat bahwa distribusi jumlah responden terbanyak berdasarkan berdasarkan jenis kelamin adalah wanita karena data kunjungan pasien dengan jenis kelamin wanita lebih banyak dibandingkan pria.

Pemilihan responden berdasarkan status pelayanan dilakukan untuk mengetahui tanggapan pasien terhadap mutu pelayanan radiologi, dan terlihat bahwa distribusi jumlah responden terbanyak berdasarkan berdasarkan status pelayanan adalah pasien BPJS karena data kunjungan pasien dengan status pelayanan BPJS lebih banyak dibandingkan umum.

Pemilihan responden berdasarkan tingkat keseringan diperiksa radiologi dilakukan untuk mengetahui tanggapan pasien terhadap mutu pelayanan radiologi dengan tingkat keseringan

diperiksa, dan terlihat bahwa distribusi jumlah responden terbanyak berdasarkan berdasarkan status pelayanan adalah pasien yang lebih dari 1 kali melakukan pemeriksaan radiologi karena pasien tersebut dianggap lebih mengetahui proses pelayanan radiologi di rumah sakit Bhayangkara Makassar sehingga dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Pemilihan responden berdasarkan tingkat keseringan diperiksa radiologi dilakukan untuk mengetahui tanggapan pasien terhadap mutu pelayanan radiologi dengan tingkat keseringan diperiksa, dan terlihat bahwa distribusi jumlah responden terbanyak berdasarkan berdasarkan status pelayanan adalah pasien yang lebih dari 1 kali melakukan pemeriksaan radiologi karena pasien tersebut sudah berulang kali melakukan pemeriksaan radiologi dan dianggap lebih mengetahui proses pelayanan radiologi di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar sehingga dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Pemilihan responden berdasarkan yang memberitahukan tentang radiologi dilakukan untuk mengetahui tanggapan pasien terhadap mutu pelayanan radiologi dengan sumber informasi tentang radiologi, dan terlihat bahwa distribusi jumlah responden terbanyak berdasarkan yang memberitahukan tentang radiologi adalah dari keluarga yang menunjukkan bahwa informasi tentang radiologi didapatkan dari pihak yang paling dekat dengan pasien.

Pemilihan responden berdasarkan yang menyarankan pemeriksaan radiologi dilakukan untuk mengetahui tanggapan pasien terhadap mutu pelayanan radiologi dengan yang menyarankan pemeriksaan radiologi, dan terlihat bahwa distribusi jumlah responden terbanyak berdasarkan yang menyarankan pemeriksaan radiologi adalah dokter sebagai pihak yang paling

berhak merujuk untuk pemeriksaan radiologi.

### **Mutu Pelayanan Radiologi Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar**

Dalam penelitian ini mutu pelayanan radiologi yang diberikan oleh Rumah Sakit Bhayangkara Makassar dinilai dari 5 (lima) aspek yaitu aspek akses, pilihan dan partisipasi, informasi, kualitas dan mekanisme pengaduan konsumen dengan hasil sebagai berikut:

#### **Akses**

Akses adalah salah satu aspek mutu pelayanan yang dinilai pasien berdasarkan pelayanan radiologi baik dari segi lokasi rumah sakit maupun letak instalasi radiologi. Adapun indikatornya adalah lokasi rumah sakit dijangkau transportasi umum dan letak instalasi radiologi mudah dijangkau dari jalan raya, instalasi gawat darurat dan poliklinik. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi frekuensi jawaban 154 responden terhadap aspek akses berdasarkan pernyataan yang diajukan menunjukkan nilai rata-rata bobot adalah 4,55 atau 91% yang menunjukkan sebagian besar pasien merasa setuju dengan pernyataan bahwa mutu pelayanan radiologi pasien rawat jalan di rumah sakit Bhayangkara Makassar dinilai baik dari aspek akses (*lampiran 1, tabel 1*).

#### **Pilihan dan Partisipasi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi frekuensi jawaban 154 responden terhadap aspek akses berdasarkan pernyataan yang diajukan terlihat bahwa nilai rata-rata bobot adalah 4,56 atau 91,3% yang menunjukkan sebagian besar pasien merasa setuju dengan mutu pelayanan radiologi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar dinilai baik dari aspek

pilihan dan partisipasi (*lampiran 1, tabel 2*).

### **Informasi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi jawaban 154 responden terhadap aspek informasi berdasarkan pernyataan yang diajukan dapat dilihat nilai rata-rata bobot adalah 4,56 atau 91,3% yang menunjukkan sebagian besar pasien merasa setuju dengan mutu pelayanan radiologi pasien rawat jalan di rumah sakit Bhayangkara Makassar dinilai baik dari aspek informasi (*lampiran 1, tabel 3*).

### **Kualitas**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi jawaban 154 responden terhadap aspek kualitas berdasarkan pernyataan yang diajukan terlihat bahwa nilai rata-rata bobot adalah 4,6 atau 92% yang menunjukkan sebagian besar pasien merasa setuju dengan mutu pelayanan radiologi pasien rawat jalan di rumah sakit Bhayangkara Makassar dinilai baik dilihat dari aspek kualitas. (*Lampiran 1, tabel 4*).

### **Mekanisme Pengaduan Konsumen**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi jawaban 154 responden terhadap aspek mekanisme pengaduan konsumen berdasarkan pernyataan yang diajukan terlihat bahwa nilai rata-rata bobot adalah 4,53 atau 91% yang menunjukkan sebagian besar pasien merasa setuju dengan mutu pelayanan radiologi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar dinilai baik dari aspek mekanisme pengaduan pasien (*lampiran 1, tabel 5*).

## **PEMBAHASAN**

Mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang paling menjadi prioritas pihak rumah sakit untuk

diperhatikan. Dengan semakin banyaknya rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta mendorong pihak rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Menurut Wendy (1991:2-7), mutu didefinisikan sebagai keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen, baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat. Selain itu, tuntutan akreditasi yang mengharuskan pelayanan rumah sakit harus sesuai standar yang telah ditetapkan dan juga memperhatikan mutu pelayanan berdasarkan perspektif pasien. Rumah sakit Bhayangkara Makassar sebagai rumah sakit milik pemerintah khususnya instansi POLRI yang telah terakreditasi sebagai rumah sakit tipe B, terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang telah disediakan. Pelayanan yang dimaksud termasuk salah satunya pelayanan kesehatan penunjang medik yaitu pelayanan radiologi. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor:780/MENKES/PER/VIII/2008 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Radiologi mendefinisikan pelayanan radiologi adalah pelayanan medik yang menggunakan semua modalitas energi radiasi untuk diagnosis dan terapi, termasuk teknik pencitraan dan penggunaan emisi radiasi dengan sinar-x, radioaktif, ultrasonografi dan radiasi radio frekuensi elektromagnetik. Menurut Patel (2005:2), modalitas utama pencitraan antara lain sinar-X polos (radiologi konvensional), Fluoroskopi, Ultrasonografi (USG), *Computed Tomography* (CT), *Magnetic Resonance Imaging* (MRI) dan Kedokteran Nuklir.

Menurut Pohan (2006:127-129), layanan kesehatan bermutu dari perspektif pasien atau konsumen dapat dinilai dari lima aspek yaitu sebagai berikut:

## 1. Akses

Aspek akses dapat diketahui dengan melihat tersedianya tempat layanan kesehatan bagi masyarakat, pelayanan diberikan tanpa melihat kemampuan untuk membayar dan dalam keadaan gawat darurat, prosedur rumah sakit tidak diterapkan secara kaku dimana keselamatan pasien yang diutamakan.

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.

## 2. Pilihan dan Partisipasi

Aspek pilihan dapat dinilai dari pemberian pilihan jenis pemeriksaan radiologi dan penjelasan resiko serta alternatif pemeriksaan dan atau pengobatan lain sebelum melakukan tindakan kepada pasien sehingga pasien tidak segan untuk bertanya, pasien juga diberikan peluang untuk menerima atau menolak jika dikutsertakan dalam kegiatan penelitian oleh dokter, tenaga kesehatan lain atau mahasiswa. Sedangkan pada aspek partisipasi dapat dinilai dari keikutsertaan pasien dalam membuat keputusan tentang tindakan penyembuhan yang menyangkut dirinya.

Mengenai pilihan jenis pemeriksaan, dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1014/MENKES/SK/XI/2008 tentang Standar Pelayanan Radiologi Diagnostik di Sarana Pelayanan Kesehatan juga menyebutkan bahwa berdasarkan jenis sarana pelayanannya, jenis pemeriksaan radiologi diagnostik yang dapat diselenggarakan pada rumah sakit tipe B adalah pemeriksaan sistem gastrointestinal dan hepatobiliaris,

sistem urogenital, sistem respiratorius, sistem reproduksi, organ superficial (mammariae, thyroid, parotis dll), serta sistem muskuloskeletal.

Mengenai partisipasi pasien dalam pemeriksaan dengan resiko tinggi, pasien dan atau keluarga pasien diharuskan menandatangani surat persetujuan (*informed consent*).

## 3. Informasi

Aspek informasi dilihat dari beberapa hal yakni; pasien mendapat informasi tentang dokter atau paramedis yang menangani selama menjalani perawatan, pasien mendapat informasi tentang penyakit pasien dan kalau diperbolehkan menggunakan *second opinion*, *medical record* bisa diakses oleh pasien dan lengkap serta pasien diberikan informasi tentang perkiraan lama perawatan dan perkiraan biaya yang harus disediakan sebelum menjalankan pemeriksaan.

Pada pelayanan radiologi dikembangkan teknologi sistem informasi radiologi yang dikenal dengan sebutan RIS (*Radiology Information System*). RIS berfungsi untuk memudahkan kita untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh unit-unit terkait secara lengkap, akurat dan cepat.

## 4. Kualitas

Aspek kualitas dinilai dari respeknya petugas kesehatan dalam melakukan pengobatan, menjaga kehormatan dan privasi pasien dan menjalankan sesuai standar pelayanan yang ada, pemberian pelayanan sesuai kebutuhan dan hubungan antar petugas kesehatan dan pasien yang baik dengan saling pengertian, saling menghargai dan respek terhadap hak dan kewajiban masing-masing.

Pada pelayanan radiologi, aspek kualitas dapat dinilai dari berjalannya

tugas pokok dari tenaga yang ada di unit/ instalasi pelayanan radiologi diagnostik khususnya tenaga yang melayani langsung pelanggan/pasien yaitu dokter spesialis radiologi dan radiographer.

### 5. Mekanisme Pengaduan Konsumen

Ada kesempatan untuk diskusi setiap pertanyaan atau pengaduan yang kemungkinan dimiliki pasien selama perawatan. Perlunya dukungan dan pendampingan pada pasien yang sudah lemah posisinya menjadi sangat penting sebagai upaya perbaikan dalam memberikan layanan.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dijelaskan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan yaitu antara lain :

- a) Penerimaan, terdiri dari pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan pencatatan seraf pemberian tanggapan kepada pengadu,
- b) Penelaahan dan pengklasifikasian, terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klasifikasi, evaluasi bukti dan seleksi,
- c) Penyaluran pengaduan yaitu meneruskan pengaduan kepada penyelenggara lain yang berwenang, dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangannya,
- d) Penyelesaian pengaduan, terdiri dari penyampaian saran penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, pemantau, pemberian informasi kepada pengadu, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan.

Pengukuran mutu layanan kesehatan berdasarkan perspektif pasien dengan

menilai beberapa aspek akan sangat membantu dalam mengetahui sisi kekurangan dan kelebihan dari layanan kesehatan yang kepada pasien/konsumen yang dilayani sehingga sangat mudah untuk memperbaiki dan mempertahankan mutu layanan kesehatan.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Penulis menyimpulkan bahwa mutu pelayanan radiologi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar termasuk kategori baik dari semua aspek penilaian mutu pelayanan kesehatan, yaitu dari aspek akses, pilihan dan partisipasi, informasi, kualitas dan mekanisme pengaduan konsumen. Dari kelima aspek tersebut, aspek kualitas memperoleh penilaian yang tertinggi yang menunjukkan bahwa petugas radiologi memberikan pelayanan secara baik dan sesuai dengan prosedur serta melayani dengan sopan sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan radiologi di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. Sedangkan aspek penilaian yang memperoleh nilai terendah adalah aspek mekanisme pengaduan konsumen karena belum terteranya alur pengaduan konsumen di ruangan radiologi. Oleh karena itu, mutu pelayanan radiologi di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar dipertahankan dan atau ditingkatkan baik dari aspek akses, pilihan dan partisipasi, informasi, kualitas dan mekanisme pengaduan konsumen sehingga semakin banyak pasien yang memilih untuk melakukan pemeriksaan radiologi di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.

**REFERENSI**

- Patel, P. R. 2005. *Lecture Notes Radiologi*. Jakarta: Erlangga.
- Pohan, I. S. 2006. *Jaminan Mutu Pelayanan: Dasar-dasar, Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Republik Indonesia. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 1014/MENKES/SK/XI/2008 tentang Standar Pelayanan Radiologi Diagnostik di Sarana Pelayanan Kesehatan.
- Wendy, Leebov, Ed.D. 1991. *The Quality Quest, A Briefing for Health Professionals*. Amerika: American Hospital Publishing Inc.

**Lampiran**

Tabel 1

Mutu Pelayanan Radiologi Pasien Rawat Jalan di Tinjau dari Aspek Akses di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar

	Pernyataan	Jumlah Skor	Bobot	Persentase (%)
A	Lokasi rumah sakit mudah dijangkau transportasi umum	714	4.6	92
B	Letak instalasi radiologi mudah dijangkau dari jalan raya	703	4.6	92
C	Letak instalasi radiologi mudah dijangkau dari instalasi gawat darurat (IGD)	692	4.5	90
D	Letak instalasi radiologi mudah dijangkau dari poliklinik	696	4.5	90
	RATA-RATA		4.55	91

Sumber: Hasil Olah Data Primer, Juli 2015

Tabel 2

Mutu Pelayanan Radiologi Pasien Rawat Jalan di Tinjau dari Aspek Pilihan dan Partisipasi di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar

	Pernyataan	Jumlah Skor	Bobot	Persentase (%)
A	Dokter spesialis radiologi memberikan pilihan jenis pemeriksaan yang akan dilakukan oleh pasien	705	4.6	92
B	Dokter spesialis radiologi memberikan kesempatan kepada pasien dan atau keluarga pasien untuk menandatangani informed consent (surat persetujuan tindakan)	690	4.5	90
C	Petugas radiologi memberikan formulir kesediaan pasien untuk menjadi objek penelitian	707	4.6	92
	RATA-RATA		4.56	91,3

Sumber: Hasil Olah Data Primer, Juli 2015



Tabel 3  
Mutu Pelayanan Radiologi Pasien Rawat Jalan di Tinjau dari Aspek Informasi di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar

	Pernyataan	Jumlah Skor	Bobot	Persentase (%)
A	Dokter spesialis radiologi dan atau radiografer memperkenalkan diri kepada pasien dan atau keluarga pasien sebelum melakukan pemeriksaan radiologi	713	4.6	92
B	Dokter spesialis radiologi dan atau radiografer menjelaskan prosedur pemeriksaan kepada pasien dan atau keluarga pasien	692	4.5	90
C	Dokter spesialis radiologi dan atau radiografer menjelaskan resiko pemeriksaan kepada pasien dan atau keluarga pasien	701	4.6	92
D	Dokter spesialis radiologi dan atau radiografer menjelaskan alternatif pemeriksaan kepada pasien dan atau keluarga pasien	687	4.5	90
E	Dokter spesialis radiologi menjelaskan informasi rekam medik kepada pasien dan atau keluarga pasien jika dibutuhkan	701	4.6	92
RATA-RATA			4.56	91,3

Sumber: Hasil Olah Data Primer, Juli 2015

Tabel 4  
Mutu Pelayanan Radiologi Pasien Rawat Jalan di Tinjau dari Aspek Kualitas di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar

	Pernyataan	Jumlah Skor	Bobot	Persentase (%)
A	Dokter spesialis radiologi dan atau radiografer melakukan pelayanan dengan baik	720	4.7	94
B	Dokter spesialis radiologi dan atau radiografer melakukan pelayanan sesuai prosedur	696	4.5	90
C	Dokter spesialis radiologi dan atau radiografer bersikap sopan selama pelayanan radiologi berlangsung	718	4.7	94
D	Pasien merasa puas terhadap pelayanan radiologi yang diterima	694	4.5	90
RATA-RATA			4.6	92

Sumber: Hasil Olah Data Primer, Juli 2015

Tabel 5  
Mutu Pelayanan Radiologi Pasien Rawat Jalan di Tinjau dari Aspek Mekanisme Pengaduan Konsumen di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar

	Pernyataan	Jumlah Skor	Bobot	Persentase (%)
A	Petugas radiologi cepat tanggap terhadap keluhan yang diberikan oleh pasien dan atau keluarga pasien	716	4.6	92
B	Terdapat alur atau mekanisme pengaduan pasien di instalasi radiologi	689	4.5	90
C	Terdapat kotak saran pada instalasi radiologi sebagai fasilitas penyampaian keluhan pasien dan atau keluarga pasien	697	4.5	90
RATA-RATA			4.53	91

Sumber: Hasil Olah Data Primer, Juli 2015