BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan yang telah dilaksanakan sampai saat ini telah berkembang dengan pesat, namun hal ini belum membuahkan hasil yang memuaskan dan belum dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat karena berbagai hambatan dan kendala, terutama dalam menghadapi desentralisasi dan globalisasi saat ini. Mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh berbagai sarana kesehatan pada berbagai tingkat pelayanan baik pemerintah maupun swasta juga belum merata dan belum sepenuhnya dapat memenuhi tuntutan kebutuhan pengguna jasa dan masyarakat.

Untuk mengatasi berbagai hal tersebut maka mutu pelayanan kesehatan harus ditingkatkan, karena dengan dilakukannya peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang berkesinambungan akan meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan kualitas hidup individu dan derajat kesehatan masyarakat. Kebijakan jaminan mutu pelayanan kesehatan akan menjadi pedoman bagi semua pihak dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan kesehatan yang dimaksudkan adalah pelayanan kesehatan pada umumnya dan pelayanan penunjang kesehatan.

Pelayanan bidang radiologi yang merupakan pelayanan penunjang kesehatan juga perlu menjaga dan meningkatkan mutu pelayanannya. Pelayanan radiologi merupakan pelayanan kesehatan yang menggunakan sinar peng-ion ataupun bahan radioaktif sehingga penggunaan bahan tersebut mempunyai dua sisi yang saling berlawanan, yaitu dapat sangat berguna bagi penegakan diagnosis dan terapi penyakit dan di sisi lain akan sangat berbahaya bila penggunaannya tidak tepat dan tidak terkontrol. Untuk itu setiap pengguna ataupun pelaksana pelayanan radiologi harus senantiasa menjamin mutu pelayanannya yaitu harus tepat dan aman, baik bagi pasien, pekerja maupun lingkungan atau masyarakat sekitarnya.

Menurut Wendy (1991:2-7), mutu didefenisikan sebagai keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen, baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat.

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%.

Instalasi radiologi sebagai layanan kesehatan penunjang memiliki beberapa unit layanan sesuai dengan modalitas pencitraan yang dimiliki. Menurut Patel (2005:2), modalitas utama pencitraan antara lain sinar-X polos (radiologi konvensional), Flouroskopi, Ultrasonografi (USG), *Computed Tomography* (CT), *Magnetic Resonance Imanging* (MRI) dan Kedokteran Nuklir.

Rumah Sakit Bhayangkara Makassar sebagai salah satu rumah sakit negeri milik instansi POLRI dengan tipe pelayanan kesehatan kelas B memiliki fasilitas pelayanan kesehatan penunjang seperti pelayanan radiologi yang terdiri atas unit pelayanan radiologi konvensional dan USG yang melayani pasien rawat inap dan rawat jalan. Pada unit pelayanan radiologi konvesional terdapat beberapa jenis pemeriksaan radiografi antara lain *Thorax* (dada), Ekstremitas (sistem tulang), Kepala, *Blass Nier Overzicht* atau BNO (pemeriksaan sistem perkemihan) , BNO 3 posisi, *Blass Nier Overzicht intravenous pyelography* atau BNO IVP (pemeriksaan sistem perkemihan dengan menggunakan bahan kontras) , *Pelvis* (panggul*)*, *Vertebrae* (tulang belakang)*, Colon In Loop* (pemeriksaan sistem pencernaan bagian bawah), *Oesofagus Maag Duodenum* atau OMD (pemeriksaan sistem pencernaan bagian atas), Mandibula (rahang mulut), *Histerosalpingography*

atau HSG (pemeriksaan sistem reproduksi wanita), *Panoramic* (pemeriksaan gigi geligi), *Sinus Paranasalis* (rongga di hidung) dan *Mastoid* (organ pendengaran) dengan jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang cukup banyak selama tahun 2012-2014 seperti terdata sebagai berikut :

Tabel 1
Data Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan
Pada Pelayanan Radiologi Konvensional

NO	JENIS PEMERIKSAAN	JUMLAH KUNJUNGAN PASIEN		
		2012	2013	2014
1	THORAX	2033	2098	917
2	EXTREMITAS	947	881	650
3	KEPALA	178	240	117
4	BNO	59	46	62
5	BNO 3 POSISI	21	32	31
6	BNO IVP	8	25	16
7	PELVIS	89	97	74
8	VERTEBRAE	127	141	126
9	COLON IN LOOP	3	5	3
10	OMD	4	9	9
11	MANDIBULA	2	4	0
12	URETROCYSTROGRAFI	1	0	0
13	HSG	1	0	1
14	PANORAMIC	8	10	0
15	SINUS PARANASALIS	1	0	0
16	MASTOID	1	0	0
TOTAL		3483	3343	2806

Sumber : Hasil Laporan Tahunan Instalasi Radiologi
RS. Bhayangkara Makassar, 2015

Berdasarkan tabel 1 diatas, terlihat penurunan jumlah kunjungan pasien yang cukup signifikan pada tahun 2014. Walaupun demikian, jumlah kunjungan masih dianggap banyak

untuk tipe rumah sakit kelas B seperti rumah sakit Bhayangkara Makassar.

Adapun hasil pengamatan peneliti pada instalasi radiologi di RS. Bhayangkara Makassar, pelayanan radiologi sudah memenuhi beberapa standar minimal pelayanan rumah sakit pada unit radiologi. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2
Pemenuhan Standar Layanan Minimal
Di Instalasi Radiologi RS. Bhayangkara Makassar

No	Standar Layanan Minimum	Kenyataan
1	Waktu tunggu hasil pelayanan *Thorax* ≤ 3 jam	Waktu tunggu hasil pelayanan *Thorax* ±1 hari
2	Pelaksana ekspertisi adalah Dokter Spesialis Radiologi	Pelaksana ekspertisi adalah Dokter Spesialis Radiologi yaitu 1 dokter tetap dan 2 dokter mitra
3	Kejadian pelayanan radiologi yaitu kerusakan foto ≤ 2 %	Kejadian pelayanan radiologi yaitu kerusakan foto ≤ 2 % karena menggunakan peralatan radiologi berbasis *computer* (CR)
4	Kepuasan pelanggan ≥ 80 %	Kepuasan pelanggan belum pernah diukur dan belum ada keluhan pelayanan dari konsumen

Sumber : Hasil Observasi Peneliti, 2015

Pada tabel terlihat bahwa pelayanan di instalasi radiologi rumah sakit Bhayangkara Makassar sdh cukup memenuhi standar minimal pelayanan radiologi dimana pelaksana eskpertisi 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.

Berdasarkan pengamatan peneliti di rumah sakit Bhayangkara Makassar, dapat dilihat mutu pelayanan radiologi dari aspek-aspek mutu pelayanan kesehatan yaitu :

Tabel 3
Pengamatan Peneliti Terhadap Mutu Pelayanan Radiologi
di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar

Aspek mutu pelayanan kesehatan	Hasil observasi
Akses	Letak ruangan radiologi sangat mudah di akses oleh pasien rawat jalan karena berdekatan dengan poliklinik dan Instalasi Gawat Darurat (IGD)
Pilihan & Partisipasi	Dokter dan atau *radiographer* tidak lagi bisa memberi pilihan kepada pasien tentang pemeriksaan radiologi apa yang diinginkan untuk dilaksanakan karena pemeriksaan radiologi dilakukan berdasarkan hasil diagnosis awal dari unit pelayanan lain yang memberi rujukan, pasien diberikan pilihan untuk menerima atau menolak untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan penelitian
Informasi	Dokter dan atau *radiographer* tidak lagi memperkenalkan diri kepada pasien tapi pasien bisa menanyakan nama atau melihat papan nama yang tertera pada baju seragam yang digunakan oleh dokter dan atau *radiographer* yang akan atau telah melayaninya, sistem rekam medik yang digunakan masih manual dengan cara menuliskan di buku tapi cukup lengkap dan pasien bisa menanyakan informasi pemeriksaan yang akan dan telah diberikan
Kualitas	Dokter dan radiographer sangat menjaga hubungan baik dengan pasien dan memberikan pelayanan yang optimal
Mekanisme Pengaduan Konsumen	Dokter dan atau *radiographer* selalu siap menerima pertanyaan dan pengaduan dari pasien atas layanan yang diberikan dan tersedianya kotak saran pada unit pelayanan radiologi sebagai sarana pengaduan pasien.

Sumber : Hasil Observasi Peneliti, 2015

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap mutu pelayanan diatas terlihat bahwa ada beberapa aspek yang belum termasuk kategori baik karena masih terdapat kekurangan. Akan tetapi dari pihak rumah sakit mengganggap 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, peneliti tertarik untuk meneliti tentang Mutu Pelayanan Radiologi Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.

B. Pokok Masalah

Bagaimana Mutu Pelayanan Radiologi Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Mutu Pelayanan Radiologi Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk :

1. Dunia akademik

   Sebagai bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya tentang mutu pelayanan radiologi pasien rawat jalan.

2. Dunia praktis

   Sebagai bahan rujukan bagi pihak rumah sakit Bhayangkara Makassar khususnya petugas instalasi radiologi dalam peningkatan mutu pelayanan radiologi pasien rawat Jalan.