

Analisis Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Terhadap Waktu Pelayanan Radiologi Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Maratu Solihah¹, Yahmin Setiawan², Herry Octa Winarto³, Ziaul Fatwa Andini Yusuf⁴, Agung Prabowo Wisnubroto⁵

Universitas Bina Bangsa, Jl. Raya Jakarta KM.3, Kota Serang, Indonesia

maratusolihahmars@gmail.com

Abstrak

Pelayanan kesehatan akan dirasakan berkualitas oleh para pelanggannya jika penyampaianannya dirasakan melebihi harapan para pengguna layanan. Penilaian para pengguna jasa pelayanan ditujukan kepada penyampaian jasa, kualitas pelayanan, atau cara penyampaian jasa tersebut kepada para pemakai jasa. Pelayanan radiodiagnostik adalah pelayanan untuk menghasilkan diagnosis dengan menggunakan radiasi pengion yang meliputi pelayanan radiologi konvensional salah satunya yaitu foto thorax. Pelayanan foto thorax dilakukan di instalasi Radiologi dengan alur kegiatan pasien rawat jalan. Penelitian ini dilakukan secara observasional menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, Rata-rata waktu tunggu pasien foto Thorax mencapai 1 jam 29 menit. Waktu tunggu tersebut tercapai dengan adanya dorongan dari SOP (Standar Operasional Prosedur) Pemeriksaan di Instalasi Radiologi RSUD Aulia. Selain itu, pemberian hasil pemeriksaan kepada pasien foto Thorax sesuai dengan waktu Standar Minimal Pelayanan. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemeriksaan pun sudah ditetapkan sehingga dapat menentukan pelayanan foto Thorax dan adanya penambahan Sumber Daya Manusia (SDM).

Kata Kunci : Mutu Layanan Kesehatan, Radiologi, Waktu Tunggu

Analysis of Health Service Utilization on Radiology Service Time in Health Service Facilities

Abstract

Health services will be perceived as quality by customers if the delivery is felt to exceed the expectations of service users. The assessment of service users is aimed at service delivery, service quality, or the way the service is delivered to service users. Radiodiagnostic services are services to produce a diagnosis using ionizing radiation which includes conventional radiology services, one of which is a chest photo. Chest photo services are carried out in the Radiology installation with an outpatient flow of activities. This research was conducted observationally using a qualitative and quantitative approach. The average patient waiting time for a Thorax photo was 1 hour 29 minutes. This waiting time was achieved with encouragement from the SOP (Standard Operating Procedure) for examinations at the Aulia RSUD Radiology Installation. Apart from that, providing examination results to patients with Thorax photos is in accordance with the Minimum Service Standards time. Standard Operating Procedures (SOP) for inspections have also been established so that Thorax photography services can be determined and additional Human Resources (HR) can be provided.

Keywords: *Quality of Health Services, Radiology, Waiting time*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan di pihak lain tatacara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik profesi serta standar yang telah ditetapkan (Azrul Azwar, 2010). Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan akan dirasakan berkualitas oleh para pelanggannya jika penyampaianya dirasakan melampaui harapan para pengguna layanan. Kualitas jasa pelayanan kesehatan akan sangat ditentukan apabila kebutuhan atau ekspektasi para pengguna jasa bisa terpenuhi dan diterima tepat waktu. Untuk itu para penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memenuhi harapan pengguna jasa (Muninjaya, 2010).

Pelayanan radiodiagnostik adalah pelayanan untuk menghasilkan diagnosis dengan menggunakan radiasi pengion yang meliputi pelayanan radiologi konvensional salah satunya yaitu foto thorax. Pelayanan foto thorax dilakukan di instalasi Radiologi dengan alur kegiatan pasien rawat jalan. Pasien datang ke loket pendaftaran Instalasi Radiologi dengan membawa surat permintaan dari poliklinik, bagian atau instalasi lain, dokter praktik atau puskesmas (Kemenkes RI, 2010). Surat permintaan rontgen diserahkan di bagian loket pendaftaran radiologi, sebelum dilakukan tindakan pemeriksaan, pasien diberi informasi oleh petugas radiologi mengenai kategori pemeriksaan rontgen yang mencakup perlu atau tidaknya persiapan khusus mengenai pemeriksaan terjadwal serta besarnya biaya pemeriksaan, petugas melakukan pencatatan administrasi pasien, selanjutnya pasien dilakukan tindakan pemeriksaan sesuai dengan informasi yang telah diberikan oleh petugas radiologi sesuai permintaan dokter pengirim, kemudian hasil

rontgen diserahkan kepada pasien untuk kembali ke dokter pengirim (Hayati, 2015).

Waktu tunggu pelayanan adalah waktu tunggu pasien terhadap pelayanan mulai dari kedatangan pasien di tempat penerimaan pasien sampai dikirimnya berkas rekam medis ke poliklinik tujuan. Waktu tunggu pasien merupakan keluhan yang sering terjadi di pelanggan pelayanan kesehatan, karena menunggu terlalu lama sangat tidak menyenangkan dan membuat pasien tidak sabar sehingga mengurangi waktu tunggu merupakan tujuan yang harus dicapai dan merupakan faktor yang sangat penting bagi kesuksesan pada pasar yang sedang kompetitif (Kapustiak J dan Ling, 2000). Jika waktu tunggu terlalu lama pasien mungkin tidak akan kembali berobat jika mereka membutuhkannya, karena pasien kurang toleran terhadap waktu tunggu. Semakin lama pasien menunggu semakin tinggi ketidakpuasan pasien. Jika waktu tunggu pasien lama akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan. (Sulistiyorini, 2008). Di Instalasi Radiologi terdapat faktor-faktor penyebab lamanya waktu tunggu pasien foto thorax pasien rawat jalan dan rawat inap yaitu dari pendaftaran, peralatan, sumber daya manusia, waktu pelayanan pembacaan radiograf, dan dokter radiologi (Hayati, 2015).

Di instalasi Radiologi RSUD Aulia dalam pelaksanaan mutu pelayanan untuk pemeriksaan foto thorax pada pasien rawat jalan memiliki kendala dalam waktu pemberian hasil radiograf dan hasil expertise dokter spesialis radiologi. Hasil radiograf dan hasil expertise dokter spesialis radiologi tidak dapat ditunggu dalam hitungan jam sehingga setelah pasien difoto thorax, pasien harus menunggu agak lama yaitu lebih dari 3 jam atau bisa diambil keesokan harinya, untuk pasien dari poli paru hasil radiograf diberikan tanpa expertise kemudian dikembalikan ke instalasi radiologi untuk diekspertise. Dari hal tersebut terdapat pasien yang komplain karena lamanya menunggu hasil radiograf. Berdasarkan latar belakang penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam masalah waktu tunggu setelah pasien rawat jalan di foto thorax sampai dengan dokter radiologi selesai mengekspertisi hasil dengan mengangkat sebagai karya tulis ilmiah dengan judul

“ANALISIS WAKTU TUNGGU FOTO THORAX DI INSTALASI RADIOLOGI RUMAH SAKIT UMUM AULIA”.

METODE PENELITIAN

A. Rancangan penelitian

Penelitian ini dilakukan secara observasional menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dalam suatu kegiatan penelitian yang berjudul “Analisis Waktu Tunggu Thorax di Instalasi Radiologi RSUD Aulia”.

B. Sumber Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data yang telah diambil dan diobservasi di RSUD Aulia dan menggunakan beberapa Buku dan Jurnal.

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian adalah :

1. Observasional

Peneliti melakukan observasi langsung waktu tunggu foto thorax pada pasien rawat jalan di Instalasi Radiologi RSUD Aulia yang meliputi waktu pendaftaran foto thorax, waktu pemeriksaan foto thorax, waktu pencetakan radiograf, waktu pembacaan hasil radiograf, dan tahap-tahap yang dilakukan pada waktu-waktu tersebut, serta observasi kedisiplinan waktu kerja petugas.

2. Dokumentasi

Peneliti mendapatkan data yang berupa dokumen-dokumen pelayanan, buku administrasi yang diperoleh dari Instalasi Radiologi RSUD Aulia yang berguna untuk mendukung data penelitian.

Rata Waktu Tunggu Foto Thorax di Instalasi Radiologi RSUD Aulia

Berdasarkan hasil observasi dari penelitian mengenai waktu tunggu foto Thorax di Instalasi Radiologi RSUD Aulia, data-data waktu tunggu pasien dari awal pendaftaran sampai waktu tunggu hasil foto Thorax dilampirkan sebagai berikut:

Mulai	Inisial Pasien	Periksa	Mulai	Selesai
1	ADR	THORA X	18.46	22.53
2.	MAP	THORA X	19.00	22.53
3	SM	THORA X	9.36	14.36
4	PRU	THORA X	16.44	21.17
5	UM	THORA X	19.55	0.23
6	S	THORA X	20.44	0.30
7	M	THORA X	19.30	21.56
8	AY	THORA X	17.05	18.08
9	PR	THORA X	18.43	20.50
10	RW	THORA X	15.23	15.44
11	A	THORA X	19.53	20.56
12	SU	THORA X	20.32	20.55
13	EW	THORA X	8.06	9.37
14	MS	THORA X	6.56	7.11
15	FL	THORA X	15.29	15.44
16	L	THORA X	18.27	20.02
17	J	THORA X	11.06	11.45
18	MAN	THORA X	20.15	20.55
19	SAT	THORA X	17.40	18.03
20	R	THORA X	16.14	18.12
21	T	THORA X	9.48	10.32
22	M	THORA X	16.55	18.12
23	CWAJ	THORA X	20.01	20.30
24	DHP	THORA X	20.20	21.56
25	MN	THORA X	20.24	21.56

26 W THORA 22.42 22.53 X

Indikator	Terhitung
Jumlah Pasien	30 Pasien
Jumlah Pasien dengan Waktu Tunggu > 3 Jam	7 Pasien
Jumlah Pasien dengan Waktu Tunggu < 3 Jam	23 Pasien
Persentase Pasien dengan Waktu Tunggu > 3 Jam	23%
Persentase Pasien dengan Waktu Tunggu < 3 Jam	76,8%
Waktu Tunggu Tercepat	0 jam 3 menit
Waktu Tunggu Terlambat	5 jam 0 menit
Rata-Rata Waktu Tunggu Hasil Foto Thorax	1 jam 39 menit

Tabel 4.1 Data Output Waktu Tunggu Pelayanan Foto Thorax Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi RSUD Aulia

Berdasarkan data yang tertera, jumlah waktu tunggu pasien foto Thorax mencapai 30 pasien. Pendaftaran yang dilakukann di ruang administrasi Instalasi Radiologi RSUD Aulia dibuka selama 24 jam. Pasien mendapatkan surat permintaan foto Thorax terlebih dahulu. Kemudian, dilakukan pemeriksaan, serta pengambilan foto Thorax yang dibaca dan divalidasi oleh dokter radiologi. Ditinjau dari data yang tersedia, dapat diketahui bahwa rata-rata waktu tunggu pasien foto Thorax mencapai 1 jam 39 menit.

Menurut standar Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal radiologi, dapat dinyatakan bahwa waktu tunggu hasil pelayanan foto Thorax yaitu < 3 jam. Namun, waktu pengambilan foto Thorax oleh pasien diberikan satu hari setelah pemeriksaan dilakukan. Hal tersebut bisa disebabkan oleh beberapa faktor yaitu banyaknya antrian pasien yang ingin melakukan pemeriksaan rontgen. Antrian dilakukan agar tidak terjadinya penumpukan yang akan memengaruhi pasien lainnya. Selain itu, lamanya durasi atau waktu tunggu pasien foto Thorax disebabkan oleh adanya usia atau kondisi pasien yang sudah berumur sehingga dapat memengaruhi proses pemeriksaan.

KESIMPULAN

Sesuai dengan Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008, waktu tunggu pelayanan foto Thorax di Instalasi Radiologi RSUD Aulia memenuhi Standar Pelayanan Minimal. Rata-rata waktu tunggu pasien foto Thorax mencapai 1 jam 29 menit. Waktu tunggu tersebut tercapai dengan adanya dorongan dari SOP (Standar Operasional Prosedur) Pemeriksaan di Instalasi Radiologi RSUD Aulia. Selain itu, pemberian hasil pemeriksaan kepada pasien foto Thorax sesuai dengan waktu Standar Minimal Pelayanan.

Meskipun terdapat beberapa kendala dalam pelayanan foto Thorax di Instalasi Radiologi RSUD Aulia, telah dilakukan upaya-upaya dalam meningkatkan pelayanan foto Thorax seperti ditetapkan kebijakan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal sehingga dapat menciptakan pelayanan yang baik dan bermutu. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemeriksaan pun sudah ditetapkan sehingga dapat menentukan pelayanan foto Thorax dan adanya penambahan Sumber Daya Manusia (SDM).

Meskipun terdapat beberapa kendala dalam pelayanan foto Thorax di Instalasi Radiologi RSUD Aulia, telah dilakukan upaya-upaya dalam meningkatkan pelayanan foto Thorax seperti ditetapkan kebijakan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal sehingga dapat menciptakan pelayanan yang baik dan bermutu. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemeriksaan pun sudah ditetapkan sehingga dapat menentukan pelayanan foto Thorax dan adanya penambahan Sumber Daya Manusia (SDM).

DAFTAR PUSTAKA

- Alhogbi, B. G., Arbogast, M., Labrecque, M. F., Pulcini, E., Santos, M., Gurgel, H., Laques, A., Silveira, B. D., De Siqueira, R. V., Simenel, R., Michon, G., Auclair, L., Thomas, Y. Y., Romagny, B., Guyon, M., Sante, E. T., Merle, I., Duault-Atlani, L., Anthropologie, U. N. E., ... Du, Q. (2018). No Title. *Gender and Development*, 120(1), 0–22. http://www.uib.no/sites/w3.uib.no/files/attachments/1._ahmed-

- affective_economies_0.pdf%0Ahttp://www.laviedesidees.fr/Vers-une-anthropologie-critique.html%0Ahttp://www.cairn.info.lama.univ-amu.fr/resume.php?ID_ARTICLE=CEA_202_0563%5Cnhttp://www.cairn.info.
- Ardiani, N. D. (2018). Modul Ajar Etika Keperawatan. *STIKes KUSUMA HUSADA SURAKARTA*, 1, 1–63. http://eprints.ukh.ac.id/id/eprint/676/1/MODUL_AJAR_ETIKA_KEPERAWATAN.pdf
- Asrawati. (2021). Asuhan Keperawatan Pada Tn. B Dengan Diagnosa Fraktur 1/3 Tibia Et Fibula Dengan Pemeberian Teknik Relaksasi Nafas Dalam Dan Terapi Murottal Dalam Manajemen Nyeri. *Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Uin Alauddin Makassar*, 135. http://repository.uin-alauddin.ac.id/19520/1/ASRAWATI_70900119042.pdf
- Datak, G. (2008). Efektifitas Relaksasi Benson Terhadap Nyeri Pasca Bedah Pada Pasien Transurethral Resection Of The Prostate Di Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati Jakarta. *Ui*, 15–101. <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/2016-10/20437530-Gad Datak.pdf>
- Farhan, M. (2018). Penerapan Prinsip - Prinsip Syariah Dalam Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. In *Repository.Uinjkt.Ac.Id*. http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/43264%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/43264/1/MUHAMMAD_FARHAN-FSH.pdf
- Handriyanto, N. T., Dewi, S., Hilmy, M. R., & Suryana, A. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Tuberkulosis di Unit Rawat Jalan RSUD Budi Asih Serang. *Salus Cultura: Jurnal Pembangunan Manusia Dan Kebudayaan*, 2(2), 124–137. <https://doi.org/10.55480/saluscultura.v2i2.60>
- INDRAWATI, R. (2010). Efektivitas Terapi Musik Terhadap Penurunan Intensitas Nyeri Pada Pasien Post Operasi Di Rs Pku Muhammadiyah Yogyakarta. *Efektivitas Terapi Musik Terhadap Penurunan Intensitas Nyeri Pada Pasien Post Operasi Di Rs Pku Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Kartikaningrum, S. (2018). *Efektifitas Penggunaan Terapi Inframerah Terhadap Penurunan Nyeri Pada Pasien Low Back Pain Di Klinik Nyeri Rumah Sakit Premier Surabaya*. 5. http://repository.stikeshangtuahsby-library.ac.id/350/1/SKRIPSI_SYOVIANA_KARTIKANINGRUM_1711034.pdf
- Kasus, S., Sakit, R., & Asih, S. (2021). *Rumah Sakit Bersertifikat Syariah*.
- Memorisa, G., Aminah, S., & Pradian, G. (2020). Hubungan Lama Menstruasi dengan Kejadian Anemia Pada Lansia. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan*, Vol-71(2) : 165-171.
- Pane, Y. W., & Berpikir, A. (1998). *Aplikasi Berfikir Kritis Dalam Issue Etik*.
- Potter, Patricia A., & Anne Griffin Perry. (2019). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik*, Edisi 4, Volume II. Jakarta: EGC.
- Tinggi, S., Handriyanto, N. T., Kesehatan, F. I., Bangsa, U. B., Jaya, C., & Serang, K. (2023). *IMPLEMENTASI APLIKASI E-ANFRA BMHP FARMASI TEPAT DENGAN APPROPRIATE IMPLEMENTATION OF THE E-ANFRA BMHP PHARMACY APPLICATION BY CONSIDERING SHARIA PRINCIPLES PENDAHULUAN Pelayanan kefarmasian dan penggunaan obat merupakan bagian penting dalam pelayanan pas*. 12(4), 473–478.
- Viera Valencia, L. F., & Garcia Giraldo, D. (2019). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2.
- X, S. I. R., X, R., X, R., & X, N. F. (2021).

Efektivitas Terapi Non-Farmakologis Terhadap Nyeri Tindakan Invasif Pada Neonatus Di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin. *Journal of Medical Science*, 2(1), 44–53.
<https://doi.org/10.55572/jms.v2i1.40>

Zahri Darni, & Ririen Tyas Nur Khaliza. (2020). Penggunaan Aromaterapi Lemon Untuk Mengurangi Nyeri Pada Pasien Post Operasi: Sebuah Studi Kasus. *Buletin Kesehatan: Publikasi Ilmiah Bidang Kesehatan*, 4(2), 138–148.
<https://doi.org/10.36971/keperawatan.v4i2.71>

