

PENGARUH WAKTU TUNGGU PASIEN RAWAT JALAN FOTO *THORAX* DALAM PENINGKATAN MUTU PELAYANAN INSTALASI RADIOLOGI

Yeni Cahyati ⁽¹⁾, Sri Sugiarti ⁽²⁾, Dewi Mahfudhoh ⁽³⁾

^(1,2,3)Program Studi D III Radiodiagnostik dan Radioterapi, STIKes Widya Cipta Husada
email : yenic2638@gmail.com ⁽¹⁾, dewichaplin@gmail.com ⁽²⁾

ABSTRAK

Waktu tunggu dalam pelayanan foto *thorax* adalah waktu yang dibutuhkan mulai pasien difoto sampai dengan menerima hasil bacaan radiograf. Foto *thorax* digunakan untuk mendiagnosis banyak kondisi yang melibatkan dinding *thorax*, tulang *thorax* dan struktur yang berada di dalam kavitas *thorax*. Mutu pelayanan di Instalasi Radiologi harus senantiasa di evaluasi demi meningkatnya kualitas dari pelayanan radiologi. Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam peningkatan mutu adalah waktu tunggu yang diperlukan oleh pasien rawat jalan, sehingga pada penelitian ini akan di cari pengaruh waktu tunggu foto *thorax* pasien rawat jalan dalam peningkatan mutu pelayanan di Instalasi Radiologi. Desain penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Terdapat 2 variabel dalam penelitian ini yaitu variabel dependen waktu tunggu dan variabel independen mutu pelayanan di Instalasi Radiologi. Dari hasil penelitian rata-rata waktu tunggu foto *thorax* rawat jalan yaitu 50,15 menit dan sudah sesuai dengan standar Kepmenkes No. 129 tahun 2008, sehingga mutu pelayanan di Instalasi Radiologi termasuk dalam kategori baik dan bermutu.

Kata kunci : Waktu Tunggu, Foto Thorax, Mutu Pelayanan

ABSTRACT

The waiting time in the thorax photo service is the time needed from the patient being photographed to receiving the results of radiograph readings. Chest radiographs are used to diagnose many conditions involving the thorax wall, thorax bone and structures inside the thorax cavity. The quality of service in Radiology Installation must always be evaluated for the convenience of radiology services. One of the things that must be considered in improving the quality is the waiting time required by outpatients, this research needs to be sought in relation to the waiting time of the thorax photo of outpatients in improving the quality of services in the Radiology Installation. The study design uses quantitative descriptive. Obtained 2 variables in this study, the dependent variable is waiting time and the independent variable is service guarantee in Radiology Installation. From the results of the study, the average waiting time for outpatient chest thorax was 50.15 minutes and was in accordance with Kepmenkes No. 129 of 2008, thus meeting the service standards in Radiology Installation included in the category of good and quality.

Keywords : *Waiting Time, Thorax Photos, Quality of Service*

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan pemberi layanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan [1]. Pelayanan kesehatan yaitu setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan [2]. Pelayanan radiologi diagnostik merupakan pelayanan medik yang perlu mendapat perhatian khusus karena selain bermanfaat dalam menegakkan diagnosa, juga sangat berbahaya bila tidak terselenggara secara benar [3]. Pelayanan radiologi diagnostik seperti pemeriksaan foto *thorax* yaitu digunakan untuk mendiagnosis banyak kondisi yang melibatkan dinding *thorax*, tulang *thorax*, dan struktur yang berada di dalam kavitas thorax termasuk paru-paru, jantung, dan saluran-saluran yang besar [4].

Rumah sakit sebagai institusi jasa kesehatan masyarakat umum, tidak hanya dituntut untuk memenuhi mutu pelayanan kesehatan yang baik, tetapi juga harus mampu bersaing untuk memberikan kualitas mutu pelayanan terbaik. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah ditandai dengan waktu tunggu yang cepat. Identifikasi lima dimensi kualitas mutu pelayanan, antara lain *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* [5]. Salah satu kualitas pelayanan adalah ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses [6]. Dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap akses pelayanan yang berkaitan dengan sejauh mana pelayanan yang diatur untuk kenyamanan pasien. Pelanggan dalam pelayanan kesehatan adalah suatu hal yang semestinya bahwa mutu pelayanan kesehatan berorientasi pada pelanggan. Mutu adalah perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan [7].

Adapun standar pelayanan radiologi dalam Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit meliputi [8] :

1. Kepuasan pelanggan ditetapkan $\geq 80\%$.
2. Waktu tunggu hasil pelayanan foto *thorax* adalah ≤ 3 jam.
3. Pelaksana ekspertise adalah dokter spesialis radiologi.

4. Kejadian kegagalan pelayanan *roentgen* berupa kerusakan foto $\leq 2\%$.

Waktu tunggu hasil pelayanan foto *thorax* adalah tenggang waktu mulai pasien di foto sampai menerima hasil yang sudah diekspertise oleh dokter spesialis radiologi.

Terkadang pasien rawat jalan yang mengeluh dikarenakan menunggu lamanya hasil pemeriksaan setelah dilakukan pemeriksaan foto *thorax*, sehingga pada penelitian ini akan dicari pengaruh waktu tunggu foto *thorax* pasien rawat jalan dalam peningkatan mutu pelayanan di Instalasi Radiologi

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan korelasional. Penelitian korelasi adalah suatu penelitian yang melibatkan tindakan pengumpulan data guna menentukan, apakah ada hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih.

Peneliti melakukan observasi dan pencatatan berapa waktu tunggu pasien rawat jalan foto *thorax* selama periode tertentu lalu melakukan perhitungan jumlah lamanya waktu tunggu, kemudian menghitung rata-rata waktu tunggu pasien rawat jalan foto *thorax*. Dari data tersebut akan diandingkan dengan Standar Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal radiologi, menyatakan bahwa waktu tunggu hasil pelayanan foto *thorax* yaitu ≤ 3 jam. Sehingga akan dapat diketahui apakah waktu tunggu hasil pelayanan foto *thorax* mulai pasien di foto sampai menerima hasil yang sudah diekspertise oleh dokter spesialis radiologi melebihi batas waktu yang ditentukan atau tidak, dan dari hal tersebut dapat diketahui mutu pelayanan Instalasi Radiologi baik atau tidak ditinjau dari lamanya waktu tunggu pasien.

Tempat dan Waktu Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di Instalasi Radiologi RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang pada bulan Maret sampai Juni 2019.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan pada pemeriksaan foto *thorax* yang datang ke Instalasi Radiologi

RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah semua jumlah pasien pemeriksaan foto *thorax* rawat jalan mulai pukul 07.00 – 13.00 WIB selama satu bulan di Instalasi Radiologi RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang.

Variabel Penelitian

Variabel independen dalam penelitian ini adalah mutu mutu pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Kanjuruhan. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah waktu tunggu.

Pengumpulan Data

Peneliti mengamati secara langsung dan mencatat waktu tunggu pasien rawat jalan pemeriksaan foto *thorax* dari mulai pasien difoto sampai pasien mengambil hasil foto. Untuk melengkapi penelitian ini, peneliti melakukan wawancara terhadap 1 petugas administrasi dan 3 radiografer, dan peneliti mendokumentasikan beberapa surat permintaan foto *thorax* untuk mendukung data penelitian yang akan diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Subjek penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang datang untuk melakukan pemeriksaan foto *thorax* di Instalasi Radiologi RSUD Kanjuruhan berdasarkan kriteria inklusi. Teknik pengambilan subjek penelitian menggunakan metode *accidental sampling*, yaitu siapa saja yang secara kebetulan dengan peneliti bisa digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan itu cocok sebagai sumber data [9] dengan pendekatan *non probability*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel [10]. Sedangkan untuk rata-rata waktu tunggu harian pasien rawat jalan foto *thorax* dapat dilihat di tabel 1.

Tabel 1. Hasil rata-rata harian waktu tunggu pasien rawat jalan foto *thorax* pada bulan April – Mei

Tanggal	Rata-rata waktu (menit)		Rata-rata waktu (menit)
	Foto-ekspertise	Ekspertise-pengambilan	
8-4-19	60,60	6,90	67,50
9-4-19	31,91	7,91	39,82
10-4-19	56,25	7,25	63,50
11-4-19	34,00	5,00	39,00
12-4-19	51,00	8,00	59,00
15-4-19	60,63	7,13	67,75
16-4-19	35,42	8,25	43,67
18-4-19	27,00	6,00	33,00
22-4-19	37,00	6,55	43,55
23-4-19	30,00	7,08	37,08
24-4-19	78,67	6,00	84,67
25-4-19	50,80	6,80	57,60
26-4-19	41,00	6,75	47,75
29-4-19	35,67	7,67	43,33
30-4-19	36,00	5,00	41,00
2-5-19	38,14	6,29	44,43
3-5-19	56,00	6,00	62,00

Berdasarkan tabel 1. dari hasil observasi bulan April – Mei, dapat disimpulkan bahwa rata-rata waktu tunggu paling lama pada tanggal 24-04-2019 yaitu 84,67 menit dan rata-rata waktu tunggu paling cepat pada tanggal 18-04-2019 yaitu 33 menit. Rata-rata waktu tunggu hasil foto menjadi lama dikarenakan dokter tidak hanya melakukan pembacaan hasil radiograf saja, tetapi dokter juga melakukan pemeriksaan USG. Sedangkan apabila pasien melakukan foto diawal pagi, maka semakin lama pasien untuk menunggu hasil foto selesai. Sedangkan rata-rata waktu tunggu hasil foto menjadi cepat dikarenakan dokter tidak terlalu banyak pasien dalam pemeriksaan USG, sehingga dokter bisa langsung membaca hasil radiograf. Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu dapat diketahui jumlah rata-rata waktu tunggu factor T1 (lamanya waktu dari pasien datang ke ruang foto sampai pasien selesai foto) yaitu 4,52 menit, faktor T2 (lamanya

waktu dari pengeditan sampai *print* hasil radiograf) yaitu 3,24 menit, faktor T3 (lamanya waktu dari pengumpulan foto di ruang baca dokter sampai setelah ekspertise) yaitu 35,3 menit, dan faktor T4 (lamanya waktu dari dokter selesai ekspertise sampai pasien mengambil hasil foto) yaitu 7,09 menit.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan selama satu bulan didapat bahwa jumlah total pasien rawat jalan pada pemeriksaan foto *thorax* adalah 106 pasien, tetapi yang bisa dilakukan untuk sampel penelitian adalah 100 pasien dikarenakan enam pasien melakukan pemeriksaan foto *thorax* di atas pukul 13.00 WIB (sesuai berlaku bukanya pendaftaran poli untuk rawat jalan yaitu mulai pukul 07.00-13.00 WIB). Adanya kebijakan BPJS yang baru terhadap Rumah Sakit Tipe B mengakibatkan penurunan jumlah pasien, sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien juga semakin cepat. Setelah melakukan perhitungan maka dapat diketahui rata-rata waktu tunggu selama satu bulan adalah 50,15 menit.

Berdasarkan hasil wawancara ke petugas administrasi, faktor yang paling dominan dari waktu tunggu adalah faktor pembacaan ekspertise dokter. Menurut petugas administrasi, langkah untuk memenuhi target waktu tunggu foto *thorax* rawat jalan ≤ 3 jam yaitu dengan melakukan pengumpulan hasil radiograf dengan meletakkan hasil radiograf rawat jalan pada posisi paling atas, agar dokter membacakan hasil radiograf pasien rawat jalan terlebih dahulu daripada pasien rawat inap dan IGD.

Berdasarkan hasil wawancara ke radiografer, kondisi dan usia pasien sangat berpengaruh dalam cepat atau lamanya pemeriksaan dan memposisikan pasien dalam melakukan foto *thorax*. Karena dilihat dari usia misalnya pasien dalam

kategori usia muda maka dalam melakukan pemeriksaan dengan waktu cepat, sedangkan dalam kategori lansia maka pemeriksaan lebih lama karena membutuhkan keluarganya untuk membantu mengganti baju.

Dari empat faktor yang mempengaruhi waktu tunggu yang paling lama terjadi pada faktor T3 (lamanya waktu dari pengumpulan foto di ruang baca dokter sampai setelah ekspertise) yaitu 35,3 menit. Berdasarkan observasi selama penelitian, alasan lamanya waktu tunggu dari faktor T3 yaitu, karena dokter membutuhkan waktu yang tidak sedikit untuk menentukan diagnosa penyakit pada pasien, dan juga dokter tidak hanya membaca hasil dari pemeriksaan foto *thorax* rawat jalan saja, tetapi dokter juga melakukan pemeriksaan USG (*ultrasonografi*) dan membaca hasil dari pemeriksaan lainnya seperti membaca hasil pemeriksaan *CT-Scan* dan pemeriksaan radiologi lainnya sehingga waktu tunggu dari faktor T3 dominan lebih lama dibandingkan faktor waktu tunggu yang lainnya.

Berdasarkan Standar Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal radiologi menyatakan bahwa waktu tunggu hasil pelayanan foto *thorax* yaitu ≤ 3 jam. Dari data yang didapat selama satu bulan, rata-rata waktu tunggu di Instalasi Radiologi masih dalam batas normal yaitu ≤ 3 jam dan belum melebihi Standar waktu tunggu Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah waktu tunggu foto *thorax* pada pasien rawat jalan di Instalasi Radiologi berpengaruh terhadap mutu pelayanan di Instalasi Radiologi, dan untuk lama masa tunggu foto *thorax* masih dalam batas kewajaran standar pelayanan minimal Kepmenkes No. 129/MENKES/SK/II/2008 bahwa waktu

tunggu \leq 3 jam, sehingga mutu pelayanan di Instalasi Radiologi RSUD Kanjuruhan termasuk dalam kategori baik dan bermutu. Untuk selanjutnya dapat di tinjau lebih dalam mengenai factor-faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan mutu pelayanan Instalasi Radiologi.

REFERENSI

- [1] Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [2] Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- [3] Maleuka, Rusdy Ghazali. 2007. *Radiologi Diagnostik*. Yogyakarta: Fakultas Universitas Gajah Mada.
- [4] Sari, Lala. "Kelainan Pada Foto Thorax". (Online), (<http://www.academia.edu>, diakses pada tanggal 27 Maret 2019).
- [5] Laeliah, Nur & Heru Subekti. 2017. "Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu". (Online), (<http://journal,ugm.ac.id/jkesvo>, diakses pada tanggal 16 Maret 2019).
- [6] Samuel. 2016. *Kualitas pelayanan: Dimensi dan Cara Mengukurnya*. Surabaya: Universitas Ciputra.
- [7] Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Erlangga: PT Gelora Aksara Pratama.
- [8] Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- [9] Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Metode R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- [10] Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.