

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN FOTO *THORAX*
PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD
ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**

KARYA TULIS ILMIAH



Oleh :

NURMAJILA

NIM 18002046

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III TEKNIK RADIOLOGI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN AWAL BROS
PEKANBARU
2021**

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN FOTO *THORAX*
PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD
ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**

**Karya Tulis Ilmiah Disusun sebagai salah satu syarat
memperoleh gelar Ahli Madya Kesehatan**



Oleh :

NURMAJILA

NIM 18002046

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III TEKNIK RADIOLOGI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN AWAL BROS
PEKANBARU
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

Karya Tulis Ilmiah telah diperiksa, disetujui dan siap untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah Program Studi Diploma III Teknik Radiologi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Awal Bros Pekanbaru.

JUDUL : **ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN FOTO THORAX PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**

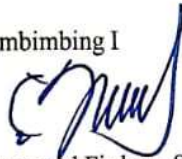
PENYUSUN : **NURMAJILA**

NIM : **18002046**

Pekanbaru, 27 Agustus 2021

Menyetujui,

Pembimbing I



(Ns. Muhammad Firdaus. S.Kep. MMR)
NIDN : 1001108806

Pembimbing II

(Danil Hulmansvah. S.Tr. Rad)
NUPN : 9910690672

Mengetahui

Ketua Progra Studi Diploma III Teknik Radiologi
Stikes Awal Bros Pekanbaru

(Shelly Angella. M. T.Tr. Rad)
NIDN : 1022099201

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah :

Telah disidangkan dan disahkan oleh Tim Penguji Karya Tulis Ilmiah Program Studi Diploma III Teknik Radiologi Sekolah Tinggi Ilmi Kesehatan (STIKes) Awal Bros Pekanbaru.



JUDUL : ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN FOTO THORAX PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

PENYUSUN : NURMAJILA

NIM : 18002046

Pekanbaru, 06 Oktober 2021

Menyetujui,

- | | | |
|----------------|---|---|
| 1. Penguji I | : Abdul Zaky, M.Si
NIDN : 101212001 | () |
| 2. Penguji II | : Ns. Muhammad Firdaus. S.Kep. MMR
NIDN : 1001108806 | () |
| 3. Penguji III | : Danil Hulmansyah. S.Tr.Rad
NUPN : 9910690672 | () |

Mengetahui
Ketua Program Studi Diploma III
Teknik Radiologi

Mengetahui
Ketua
STIKes Awal Bros Pekanbaru

(Shelly Angella, M.Tr.Kes)
NIDN : 1022099201

(Dr. Dra. Wiwik Suryadartiwi, MM)
NIDN : 1012076501

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurmajila

NIM : 18002046

Judul Tugas Akhir : ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN FOTO THORAX
PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD
ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya/pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 31 Agustus 2021



(Nurmajila)
18002046

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur saya panjatkan pada Allah SWT atas terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik dan lancar. Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan untuk :

Orang tua saya yang sudah mendoakan dan mendukung saya sampai saat ini. Terima kasih untuk kasih sayang kalian selama ini. Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan dari perjuangan saya selama ini untuk membuat kalian bahagia. Teruntuk Orangtua ku tersayang terima kasih selalu ada untuk ku dan selalu mendukung, mengajarkan saya arti kesabaran, kasih sayang dan selalu ikhlas serta bersyukur dalam setiap keadaan. Terima kasih untuk semuanya.

Untuk abang dan kakak saya terima kasih untuk dukungannya selama ini selalu mendengar keluh kesah saya dan memberi nasehat kepada saya selama ini. Terima kasih telah memberikan saya kekuatan dan kesabaran selama masa masa perkuliahan ini. Untuk keluarga besar saya, Terima kasih untuk motivasi dan doanya selama ini, semoga keberkahan selalu menyertai kalian semua.

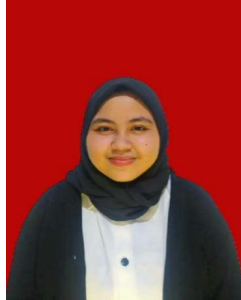
Terima Kasih teruntuk dosen yang sudah memberikan ilmu, terimakasih atas bimbingannya selama 3 tahun ini, terutama pada dosen pembimbing yaitu bapak Ns. Muhammad Firdaus. S.Kep. MMR dan Bapak Danil Hulmansyah, S.Tr.Rad saya minta maaf karena saya sering menghilang dan saya menyusahkan bapak selama menjadi anak bimbingan bapak. Tidak lupa juga saya berterimakasih kepada bapak Pembimbing Akademik(PA) sekaligus penguji saya yaitu bapak Abdul Zaky, M.Si Terima kasih bapak telah meluangkan waktu dalam membimbing saya, terimakasih

atas masukan, saran serta motivasi bapak selama saya bimbingan.

Terima kasih untuk teman teman Radiologi Angkatan 2018 yang sudah memberikan dukungan dan bantuannya selama proses perkuliahan ini hingga selesai sekarang. Terima kasih juga untuk keponakan ku tersayang Raufa dan Ayra yang selalu membuat aunty selalu semangat setiap hari dan terima kasih juga untuk “Sisterlillah” ku yang selalu memberikaan dukungan dan doanya.

Terima kasih juga untuk abang dan kakak radiographer di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang telah memberikan ilmu dan telah membantu saya dalam proses penelitian ini. Mohon maaf udah mau direpotkan selama ini. Terima kasih untuk semuanya. Untuk Adik-adik angkatan 2019, 2020, 2021 dan seterusnya selalu semangat dalam melewati perkuliahan hingga akhir.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Nurmajila
Tempat/Tanggal Lahir : Teluk Pinang, 11 Februari 2000
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 3 (Tiga)
Status : Mahasiswi
Nama Orang Tua
Ayah : Masran(alm)
Ibu : Junaihati
Alamat : Jl. A. Abbas Teluk Pinang
Email : nurmajila@gmail.com

Latar Belakang Pendidikan

Tahun 2006 s/d 2012 : SD 002 Muhammadiyah Gaung Anak Serka
Tahun 2012 s/d 2015 : SMP Negeri 1 Gaung Anak Serka
Tahun 2015 s/d 2018 : SMA Negeri 1 Gaung Anak Serka

Pekanbaru, 18 September 2021

NURMAJILA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang dengan segala anugerah-NYA penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tepat pada waktunya yang berjudul **“ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN FOTO *THORAX* PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU”**.

Karya Tulis Ilmiah ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Radiologi Teknik Radiologi STIKes Awal Bros Pekanbaru. Meskipun penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar Karya Tulis Ilmiah ini sesuai dengan yang diharapkan, akan tetapi karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman penulis, penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis banyak mendapat bimbingan, bantuan, dan saran serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua Orang Tua yang banyak memberikan dorongan dan dukungan berupa moril maupun materi, saudara-saudara yang telah memberikan dukungan sehingga Proposal Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan
2. Ibu Dra. Wiwik Suryandartiwi A, MM selaku ketua STIKes Awal Bros Pekanbaru.
3. Ibu Shelly Angela, M. Tr. Kes sebagai Ketua Prodi STIKes Awal Bros Pekanbaru.
4. Bapak Ns. Muhammad Firdaus. S.Kep. MMR sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis.

5. Bapak Danil Hulmansyah, S.Tr. Rad sebagai pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis.
6. Bapak Abdul Zaky, M.Si sebagai penguji yang telah memberikan bantuan dan masukan dan motivasi kepada penulis.
7. Ibu Rosmaulina Siregar, AMR sebagai Kepala Ruangan Instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.
8. Segenap Dosen Program Studi Diploma III Teknik Radiologi STIKes Awal Bros Pekanbaru, yang telah memberikan dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
9. Semua rekan dan teman seperjuangan khususnya Program Studi Diploma III Teknik Radiologi STIKes Awal Bros Pekanbaru Angkatan II.
10. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulisan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat peneliti sampaikan satu persatu, terima kasih banyak atas semuanya.

Akhir Kata Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dan penulis berharap kiranya Proposal Karya Tulis Ilmiah ini bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 18 September 2021



Nurmajila

DAFTAR ISI

JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	5
1.3 TUJUAN PENELITIAN	6
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 TINJAUAN TEORITIS	8
2.1.1 Rumah Sakit	8
2.1.2 Pelayanan	11
2.1.3 Radiologi	12
2.1.4 Pelayanan Radiologi.....	13
2.1.5 Waktu Tunggu Pelayanan	20
2.1.6 Standar Pelayanan Minimal (SPM).....	22
2.2 KERANGKA TEORI.....	25
2.3 PENELITIAN TERKAIT	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 JENIS DAN DESAIN PENELITIAN.....	30
3.2 SUBJEK PENELITIAN	31
3.3 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN	31

3.4	KERANGKA KONSEP	32
3.5	DEFINISI OPERASIONAL	34
3.6	SUMBER DATA	35
3.7	METODE PENGUMPULAN DATA.....	35
3.8	INSTRUMEN PENELITIAN	36
3.9	PROSEDUR PENELITIAN.....	37
3.10	ANALISIS DATA.....	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	HASIL PENELITIAN	40
4.2	PEMBAHASAN.....	41

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	KESIMPULAN	49
5.2	SARAN.....	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 27
Gambar 3.1 33

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.....	26
Tabel 3.1.....	34
Tabel 4.1.....	42
Tabel 4.2.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Survey Awal
- Lampiran 2 : Lembar Observasi
- Lampiran 3 : Lembar Observasi
- Lampiran 4 : Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 5 : Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 6 : SPO(Standar Prosedur Operasional)
- Lampiran 7 : Dokumentasi

**ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN FOTO *THORAX* PASIEN
RAWAT JALAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU**

NURMAJILA¹⁾

¹⁾Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Awal Bros Pekanbaru

Email: nurmajila@gmail.com

ABSTRAK

Standar Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal radiologi, menyatakan bahwa waktu tunggu hasil pelayanan foto *thorax* yaitu ≤ 3 jam mulai pasien di foto sampai dengan hasil yang sudah di ekspertise. Pelayanan radiologi yang diberikan kepada pasien rumah sakit harus sesuai dengan standar mutu pelayanan.

Penelitian ini menggunakan penelitian *mix methods*, metode penelitian dengan mengkombinasikan antara dua metode penelitian sekaligus yaitu menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif dalam suatu kegiatan penelitian, Penelitian dilakukan di Instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau pada bulan Juni-Juli 2021.

Hasil penelitian yang dilakukan selama satu bulan didapat jumlah waktu tunggu foto thorax pasien rawat jalan yang diteliti adalah 30 pasien. Pasien yang diteliti oleh penulis yaitu pasien foto thorax rawat jalan. pendaftaran dibuka mulai jam 08.00-14.30 WIB. Setelah mendapat surat permintaan foto thorax, melakukan pemeriksaan, dan mengambil hasil foto thorax disertai bacaan dan validasi dokter radiologi. Setelah melakukan perhitungan diketahui rata-rata waktu tunggu selama satu bulan adalah 3 jam 07 menit 26 detik dengan presentase 53,3%.

Kata Kunci : Waktu tunggu , Pelayanan, *Foto Thorax*

**ANALYSIS OF WAITING TIME FOR THORAX PHOTO SERVICES
OF OUTSIDE PATIENTS IN RADIOLOGICAL INSTALLATIONS
ARIFIN ACHMAD HOSPITAL RIAU PROVINCE**

NURMAJILA¹⁾

¹⁾Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Awal Bros Pekanbaru

Email: nurmajila@gmail.com

ABSTRACT

Ministry of Health Standard No. 129/Menkes/SK/II/2008 concerning the minimum service standards for radiology, states that the waiting time for the results of the chest x-ray service is 3 hours from the time the patient is photographed until the results have been experienced. Radiology services provided to hospital patients must comply with service quality standards.

This study uses mixed methods research, the research method combines two research methods at once, namely using qualitative and quantitative methods in a research activity. The research was conducted at the radiology installation of Arifin Achmad Hospital, Riau Province in June-July 2021.

The results of research conducted for one month obtained the number of waiting time for outpatient chest X-rays studied were 30 patients. The patients studied by the authors were outpatient chest radiographs. Registration is open from 08.00-14.30 WIB. After receiving a letter requesting a chest photo, conducting an examination, and taking the results of a chest photo accompanied by readings and validation by the radiology doctor. After calculating, it is known that the average waiting time for one month is 3 hours 07 minutes 26 seconds with a percentage of 53.3%.

Keywords: Waiting time, Service, Thorax Photo

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Menurut *World Health Organization* (WHO) Rumah Sakit adalah suatu bagian dari organisasi medis dan sosial yang mempunyai fungsi menyediakan pelayanan paripurna kesehatan lengkap kepada masyarakat, baik penyembuhan penyakit maupun pencegahan penyakit. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2010).

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Pelayanan kesehatan yaitu setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan. Dalam standar pelayanan ini terdapat pelayanan radiologi (Wahyudi, 2017).

Radiologi merupakan sarana pemeriksaan penunjang untuk menegakkan diagnosis penyakit dan pemberian terapi yang cepat dan tepat bagi pasien yang menjadikan pelayanan radiologi telah diselenggarakan di berbagai sarana pelayanan kesehatan seperti puskesmas, klinik swasta dan rumah sakit di seluruh Indonesia. Pelayanan unit radiologi yang diberikan kepada pasien rumah sakit harus sesuai dengan standar mutu pelayanan.

Pelayanan yang memenuhi standar akan memberikan hasil yang terbaik dan akan lebih terarah dalam pelaksanaannya(Rahmaddian, 2019).

Pelayanan radiologi adalah pelayanan untuk melakukan diagnosis yang meliputi antara lain pelayanan radiografi konvensional, *Computed Tomography Scan* (CT-Scan), *Magnetic Resonance Imaging* (MRI), *mammography*, *dental*, *panoramic* dan pelayanan lainnya. Pelayanan radiologi diagnostik adalah pelayanan penunjang yang menggunakan radiasi pengion atau radiasi non pengion yang terdiri dari pelayanan radiodiagnostik, imaging diagnostik, dan radiologi intervensional untuk menegakkan suatu penyakit, Salah satu parameter untuk menilai pelayanan radiologi adalah waktu tunggu (Kepmenkes, 2010).

Waktu tunggu pelayanan adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien (Laeliyah, 2017).

Waktu tunggu di Instalasi Rawat Jalan di bagi menjadi dua bagian besar yaitu: waktu tunggu saat mendaftar di loket pendaftaran atau disebut juga waktu tunggu di rekam medis atau loket. Menurut Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit tahun(2008), standar pelayanan radiologi salah satunya adalah waktu tunggu hasil pelayanan *thorax* foto dengan standar minimal

yang ditetapkan ≤ 3 jam, pelaksana ekspertisi oleh dokter spesialis radiologi, kejadian kegagalan pelayanan rontgen kerusakan foto $\leq 2\%$, kepuasan pelanggan $\leq 80\%$.

Waktu tunggu hasil pelayanan foto *thorax* adalah tenggang waktu mulai pasien datang sampai dengan menerima hasil yang sudah di expertise. Waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kesehatan, sekaligus mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien di rumah sakit(Laeliyah,2017).

Penyediaan layanan di rumah sakit terdapat rumah sakit umum dan rumah sakit khusus, klasifikasi rumah sakit umum berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan yaitu rumah sakit umum kelas A, kelas B, kelas C, kelas D. Adapun di provinsi Riau terdapat RSUD kelas B yaitu RSUD Arifin Achmad(Permenkes, 2010)

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau merupakan rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik sekurang kurangnya sebelas spesialis dan sub spesialistik terbatas. Rumah sakit umum kelas B pendidikan yang mempunyai tugas dan fungsi mencakup upaya pelayanan kesehatan perorangan, pusat rujukan dan pembina Rumah Sakit Kabupaten Provinsi. Instalasi Radiologi merupakan salah satu instalasi penunjang medis di RSUD Arifin Achmad yang memberikan layanan pemeriksaan berupa foto atau gambar untuk membantu dokter yang merawat

pasien dalam penegakkan diagnosa. Instalasi radiologi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dibawah penanganan para dokter ahli dan para radiografer yang berpengalaman, memiliki peran lengkap yang mampu menunjang kebutuhan diagnostik seluruh bidang spesialis (Profil RSUD Arifin Achmad, 2018).

Berdasarkan survey pendahuluan yang didapatkan oleh peneliti melalui wawancara terkait waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Hasil yang didapat terkait hal tersebut bahwa di dalam pelaksanaan waktu tunggu rontgen foto *thorax* rawat jalan dari pasien masuk ke ruangan radiologi hingga pasien membawa hasil foto *thorax*, tenggang waktu yang diberikan kepada pasien yaitu pada keesokan harinya. Oleh karena itu peneliti tertarik menganalisis waktu tunggu foto *thorax* rawat jalan apakah sesuai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit tahun (2008), dan apa alasan diberikan hasil foto *thorax* yang diberikan kepada pasien di hari setelah pemeriksaan. 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*.

Berdasarkan data tersebut akan dibandingkan 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 di instalasi radiologi baik atau tidak ditinjau dari lamanya waktu tunggu pasien. Sebagai acuan bagi sarana pelayanan kesehatan khususnya dalam melakukan waktu tunggu foto *thorax* rawat jalan di instalasi radiologi yang berpengaruh dalam pelayanan penunjang medis dan penentuan diagnosis kepada pasien. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dalam bentuk Karya Tulis Ilmiah dengan judul “**Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Foto Thorax Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka penulis dapat menarik permasalahan yang akan dibahas yaitu :

- 1.2.1 Bagaimana waktu tunggu pelayanan foto *thorax* pasien rawat jalan di instalasi radiologi Arifin Achamd Provinsi Riau?
- 1.2.2 Bagaimana upaya rumah sakit dalam menyesuaikan Standar Pelayanan Minimal di Instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1 Untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan foto *thorax* pasien rawat jalan di instalasi radiologi Arifin Achmad Provinsi Riau apakah sesuai standar pelayanan minimal rumah sakit.

1.3.2 Untuk mengetahui upaya rumah sakit dalam menyesuaikan Standar Pelayanan Minimal di Instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang dikehendaki dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan foto *thorax* pasien rawat jalan di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

1.4.2 Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi rumah sakit sebagai masukan dalam melakukan pemeriksaan khusus.

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

Manfaat penelitian ini bagi institusi pendidikan diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi bagi kalangan yang akan

melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang berhubungan dengan judul penelitian diatas.

1.4.4 Bagi Responden

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan terhadap peneliti lakukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 TINJAUAN TEORITIS

2.1.1 Rumah sakit

Menurut *World Health Organization* (WHO) Pengertian Rumah Sakit adalah suatu bagian dari organisasi medis dan sosial yang mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat, baik *kuratif* maupun *preventif* pelayanan keluarnya menjangkau keluarga dan lingkungan rumah (Nugroho,2017).

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Rumah sakit khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu, berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ atau jenis penyakit. (Permenkes,2010)

Rumah sakit umum dapat diklasifikasikan berdasarkan kepemilikan, jenis pelayanan, dan kelas berdasarkan kelasnya dibedakan atas rumah sakit umum kelas A, kelas B, kelas C, kelas D. Klasifikasi rumah sakit dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesi No. 340/Menkes/Per/III/ 2010 sebagai berikut :

- a) Rumah Sakit Umum Kelas A

Rumah sakit umum kelas A harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) pelayanan medik spesialis dasar, 5 (lima) pelayanan spesialis penunjang medik, 12 (dua belas) pelayanan medik spesialis lain dan 13 (tiga belas) pelayanan medik sub spesialis. Kriteria, fasilitas dan kemampuan rumah sakit umum kelas A meliputi pelayanan medik umum, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan spesialis penunjang medik, pelayanan medik spesialis lain, pelayanan medik spesialis gigi mulut, pelayanan medik sub spesialis, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik, dan pelayanan penunjang non klinik.

b) Rumah Sakit Umum Kelas B

Rumah sakit umum kelas B harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) pelayanan medik spesialis dasar, 4 (empat) pelayanan spesialis penunjang medik, 8 (delapan) pelayanan medik spesialis lainnya dan 2 (dua) pelayanan medik sub spesialis dasar. Kriteria, fasilitas dan kemampuan rumah sakit umum kelas B meliputi pelayanan medik umum, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan spesialis penunjang medik, pelayanan medik spesialis lain, pelayanan medik spesialis gigi mulut, pelayanan medik sub spesialis.

c) Rumah Sakit Umum Kelas B

Rumah sakit umum kelas B harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) pelayanan medik spesialis dasar, 4 (empat) pelayanan spesialis penunjang medik, 8 (delapan) pelayanan medik spesialis lainnya dan 2 (dua) pelayanan medik sub spesialis dasar. Kriteria, fasilitas dan kemampuan rumah sakit umum kelas B meliputi pelayanan medik umum, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan spesialis penunjang medik, pelayanan medik spesialis lain, pelayanan medik spesialis gigi mulut, pelayanan medik sub spesialis, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik dan pelayanan penunjang non klinik.

d) Rumah Sakit Umum Kelas C

Rumah Sakit Umum Kelas C harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) pelayanan medik spesialis dasar dan 4 (empat) pelayanan spesialis penunjang medik. Kriteria, fasilitas dan kemampuan Rumah Sakit Umum Kelas C meliputi pelayanan medik umum, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan spesialis penunjang medik, pelayanan medik spesialis gigi mulut, pelayanan keperawatan dan kebidanan,

elayanan penunjang klinik dan pelayanan penunjang non klinik.

e) Rumah Sakit Umum Kelas D

Rumah Sakit Umum Kelas D harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 2 (dua) pelayanan medik spesialis dasar. Kriteria, fasilitas dan kemampuan Rumah Sakit Umum Kelas D meliputi pelayanan medik umum, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik dan pelayanan penunjang non klinik.

f) Rumah Sakit Umum Kelas B

Rumah sakit umum kelas B harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) pelayanan medik spesialis dasar, 4 (empat) pelayanan spesialis penunjang medik, 8 (delapan) pelayanan medik spesialis lainnya dan 2 (dua) pelayanan medik sub spesialis dasar. Kriteria, fasilitas dan kemampuan rumah sakit umum kelas B meliputi pelayanan medik umum, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan spesialis penunjang medik, pelayanan medik spesialis lain, pelayanan medik spesialis gigi mulut, pelayanan medik sub spesialis, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik dan pelayanan penunjang non klinik.

g) Rumah Sakit Umum Kelas C

Rumah Sakit Umum Kelas C harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) pelayanan medik spesialis dasar dan 4 (empat) pelayanan spesialis penunjang medik. Kriteria, fasilitas dan kemampuan Rumah Sakit Umum Kelas C meliputi pelayanan medik umum, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan spesialis penunjang medik, pelayanan medik spesialis gigi mulut, pelayanan keperawatan dan kebidanan,

pelayanan penunjang klinik dan pelayanan penunjang non klinik.

h) Rumah Sakit Umum Kelas D

Rumah Sakit Umum Kelas D harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 2 (dua) pelayanan medik spesialis dasar. Kriteria, fasilitas dan kemampuan Rumah Sakit Umum Kelas D meliputi pelayanan medik umum, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik dan pelayanan penunjang non klinik.

2.1.2 Pelayanan

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. Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan(Hardiansyah,2011).

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat Tenaga medis merupakan unsur yang berpengaruh besar dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan medik kepada pasien dengan mutu sebaik-baiknya, menggunakan tata cara dan teknik berdasarkan ilmu kedokteran dan etik yang berlaku serta dapat dipertanggung jawabkan kepada pasien dan rumah sakit(Kemenkes RI, 2009).

Pelayanan kesehatan yaitu setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Pelayanan kesehatan tersebut dapat juga dikatakan sebagai suatu upaya pelayanan kesehatan yang melembaga dengan berdasarkan fungsi sosial di bidang pelayanan kesehatan bagi individu serta keluarga.

Fungsi sosial disini berarti lebih menitik beratkan pada unsur kemanusiaan dan juga tidak mengambil keuntungan dengan secara komersial(Azwar,2010).

2.1.3 Radiologi

Radiologi merupakan ilmu cabang kedokteran yang bertujuan mempelajari dan mendalami masalah penegakan diagnosis dan pengobatan terhadap penyakit dengan menggunakan sinar-X atau sinar radioaktif. Radiologi terbagi menjadi dua yaitu radiodiagnostik dan radioterapi. Radiodiagnostik merupakan salah satu cabang ilmu radiologi yang menggunakan pencitraan untuk mendiagnosis penyakit yang memanfaatkan radiasi pengion berupa sinar-X. Radioterapi merupakan pengobatan penyakit dengan menggunakan radiasi sinar-X serta sinar radioaktif lainnya(Rahayu,2014).

Radiologi merupakan sarana pemeriksaan penunjang untuk menegakkan diagnosis penyakit dan pemberian terapi yang cepat dan tepat bagi pasien yang menjadikan pelayanan radiologi telah diselenggarakan di berbagai sarana pelayanan kesehatan seperti puskesmas, klinik swasta dan rumah sakit di seluruh Indonesia. Pelayanan unit radiologi yang diberikan kepada pasien rumah sakit harus sesuai dengan standar mutu pelayanan. Pelayanan yang memenuhi standar akan memberikan hasil yang terbaik dan akan lebih terarah dalam pelaksanaannya(Tosi Rahmaddian, dkk, 2019).

2.1.4 Pelayanan Radiologi

Pelayanan radiologi adalah pelayanan untuk melakukan diagnosis yang meliputi antara lain pelayanan radiografi konvensional, *Computed Tomography Scan* (CT-Scan), *Magnetic Resonance Imaging* (MRI), *mammography*, *dental*, *panoramic* dan pelayanan lainnya. Pelayanan radiologi diagnostik adalah pelayanan penunjang yang menggunakan radiasi pengion atau radiasi non pengion yang terdiri dari pelayanan radiodiagnostik, imaging diagnostik, dan radiologi intervensional untuk menegakkan suatu penyakit, Salah satu parameter untuk menilai pelayanan radiologi adalah waktu tunggu (Kepmenkes, 2010).

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 diagnosa dan terapi penyakit dan di sisi lain akan sangat berbahaya bila penggunaannya tidak tepat dan tidak terkontrol. Pelayanan Radiologi merupakan hal penting dalam menunjang praktek kedokteran sehari-hari. Sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan, radiologi dapat memberikan pelayanan jasa kesehatan di rumah sakit atau di laboratorium klinik swasta yang sudah banyak tersebar di masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan diberikan. Salah satunya adalah pelayanan di bidang radiologi.

Radiologi merupakan pemeriksaan penunjang dalam bidang kedokteran dimana radiologi ini digunakan untuk menunjang diagnosa, perawatan atau rencana perawatan dan evaluasi atau kontrol(Endradita, 2017).

Pelayanan unit radiologi yang diberikan kepada pasien rumah sakit harus sesuai dengan standar mutu agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien dalam memperoleh pelayanan, sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima pada akhirnya dapat meningkatkan kredibilitas rumah sakit itu sendiri. Pelayanan prima dapat diwujudkan jika ada standar yang dipatuhi. Pelayanan yang memenuhi standar akan memberikan hasil yang terbaik dan akan lebih terarah dalam pelaksanaannya

Penyelenggaraan pelayanan radiologi umumnya dan radiologi diagnostik khususnya telah dilaksanakan di berbagai sarana pelayanan kesehatan. Dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi ini telah memungkinkan berbagai penyakit dapat dideteksi dengan menggunakan fasilitas radiologi diagnostik yaitu pelayanan yang menggunakan radiasi pengion dan non pengion. Dengan berkembangnya waktu, radiologi diagnostik juga telah mengalami kemajuan yang cukup pesat, baik dari peralatan maupun metodenya.

Standar pelayanan radiologi diagnostik di sarana pelayanan kesehatan. Pelayanan radiologi sebagai bagian yang terintegrasi dari pelayanan kesehatan secara menyeluruh merupakan bagian dari

amanat undang-undang dasar 1945 dimana kesehatan adalah hak fundamental setiap rakyat dan amanat undang-undang no 23 tahun 1992 tentang kesehatan. Pelayanan radiologi yang dimiliki rumah sakit dan dilaksanakan unit radiologi juga harus melakukan pelayanan sesuai standar pelayanan yang mengacu kepada Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1014/Menkes/SK/XI/2008 tentang Standar Pelayanan radiologi diagnostik disarana pelayanan kesehatan(Kemenkes,2008).

Berdasarkan dari hal tersebut serta makin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, akan pelayanan radiologi sudah selayaknya diberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar ketenagakerjaan. Ketenagakerjaan adalah segala hal yang berhubungan dengan tenaga kerja pada waktu sebelum, selama dan sesudah masa kerja, setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat. Tenaga kerja memiliki peranan dan kedudukan yang penting sebagai pelaku sekaligus tujuan pembangunan, adanya peningkatan kualitas dan perlindungan tenaga kerja dan keluarganya sesuai harkat dan martabat manusia.

Kualifikasi tenaga dalam penggunaan pesawat sinar-X radiologi diagnostik, USG dan CT Scan terdiri dari satu dokter spesialis radiologi yang berkompeten sesuai dengan Peraturan

Perundang-undangan yang berlaku, PPR bidang kesehatan atau diagnostik, dua radiografer Diploma III teknik radiologi dan tenaga IT. Standar Ketenagaan ditentukan berdasarkan :

- a. Jenis sarana kesehatan yaitu ;
Kemampuan /kompetensi , beban kerja dan Jumlah peralatan (pesawat)
- b. Distribusi Ketenagakerjaan diantaranya adalah:
 - 1) Tugas dokter spesialis radiologi
 - a) Menyusun dan mengevaluasi secara berkala SOP tindakan medis radiodiagnostik, imejing diagnostik dan radiologi intervensional serta melakukan revisi bila diperlukan
 - b) Melaksanakan dan mengevaluasi tindakan radiodiagnostik, imaging diagnostik dan radiologi intervensional sesuai SOP
 - c) Melaksanakan pemeriksaan dengan kontras dan fluoroskopi bersama dengan radiografer
 - d) Menjelaskan dan menandatangani informed consent/izin tindakan medis kepada pasien atau keluarga pasien
 - e) Membaca hasil pemeriksaan radiodiagnostik, imejing diagnostik dan radiologi intervensional
 - f) Melaksanakan teleradiologi dan konsultasi radiodiagnostik, imejing diagnostik dan radiologi intervensional

- g) Memberikan layanan konsultasi terhadap pemeriksaan yang akan dilaksanakan
- h) Menjamin pelaksanaan seluruh aspek proteksi radiasi terhadap pasien
- i) Menjamin bahwa paparan pasien serendah mungkin untuk mendapatkan citra radiografi yang se-optimal mungkin dengan mempertimbangkan tingkat panduan paparan medis
- j) Memberikan rujukan dan justifikasi pelaksanaan diagnosis atau intervensional dan mempertimbangkan informasi pemeriksaan sebelumnya
- l). Mengevaluasi kecelakaan radiasi dari aspek klinis dan meningkatkan kemampuan diri sesuai perkembangan IPTEK radiologi

2). Tugas Radiografer

- a) Mempersiapkan pasien, obat-obatan dan peralatan untuk pemeriksaan dan pembuatan foto radiologi
- b) Memposisikan pasien sesuai dengan teknik pemeriksaan
- c) Mengoperasikan peralatan radiologi sesuai SOP, khusus untuk pemeriksaan dengan kontras dan fluoroskopi, pemeriksaan dikerjakan bersama dokter spesialis radiologi
- d) Melakukan kegiatan prosesing film (kamar gelap dan work station)

- e) Melakukan penjaminan dan kendali mutu
 - f) Memberikan proteksi radiasi terhadap pasien, diri sendiri dan masyarakat di sekitar ruang pesawat sinar-X
 - g) Menerapkan teknik dan prosedur yang tepat untuk meminimalkan paparan yang diterima pasien sesuai kebutuhan
 - h) Merawat dan memelihara alat pemeriksaan radiologi secara rutin
- 3) Tugas tenaga PPR
- a) Membuat program proteksi dan keselamatan radiasi
 - b) Memantau aspek operasional program proteksi dan keselamatan radiasi
 - c) Memastikan ketersediaan dan kelayakan perlengkapan proteksi radiasi dan memantau pemakaiannya
 - d) Meninjau secara sistematis dan periodik, program pemantauan di semua tempat dimana pesawat sinar-X digunakan
 - e) Memberikan konsultasi yang terkait dengan proteksi dan keselamatan radiasi
 - f) Berpartisipasi dalam mendesain fasilitas radiologi
 - g) Memelihara rekaman
 - h) Mengidentifikasi kebutuhan

- i) Melaksanakan latihan penanggulangan dan pencarian keterangan dalam hal kedaruratan
 - j) Melaporkan kepada pemegang izin setiap kejadian kegagalan operasi yang berpotensi kecelakaan radiasi
 - k) Menyiapkan laporan tertulis mengenai pelaksanaan program proteksi dan keselamatan radiasi serta verifikasi keselamatan yang diketahui PI untuk dilaporkan kepada Bapeten.
 - l) Melakukan inventarisasi zat radioaktif
- 4) Tugas tenaga perawat
- a) Mempersiapkan pasien dan peralatan yang dibutuhkan untuk pemeriksaan radiologi
 - b) Membantu dokter pemasangan alat-alat pemeriksaan dengan bahan kontras
 - c) Membersihkan dan melakukan sterilisasi alat
 - d) Bertanggung jawab atas keutuhan dan kelengkapan pasien
- 5) Tugas tenaga IT (Informasi Teknologi)
- a) Memasukkan dan menyimpan data secara elektronik dengan rutin
 - b) Memelihara dan memperbaiki alat-alat IT
- 6) Tugas tenaga administrasi
- Melakukan pencatatan dan pelaporan semua kegiatan pemeriksaan yang dilakukan di institusi pelayanan.

2.1.4 Waktu Tunggu Pelayanan

Waktu tunggu pelayanan adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien (Laeliyah, 2017).

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit tersebut mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, dan nyaman (Utami, 2015).

Menurut Menkes RI Nomor :129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit disebutkan bahwa standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan ≤ 60 menit. Kategori jarak antara waktu tunggu dan waktu periksa yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain yaitu saat pasien mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesis dan diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan lebih dari ≥ 60 menit (kategori lama) namun dalam hal ini yang akan diteliti yaitu

analisis waktu tunggu foto *thorax* rawat jalan waktu dengan waktu tunggu ≤ 3 jam.

2.1.5 Standar Pelayanan Minimal(SPM)

Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh badan layanan umum kepada masyarakat. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang perlu diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu standar, membuat semakin kompleksnya permasalahan di rumah sakit. Pada hakekatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Fungsi dimaksud memiliki makna tanggung jawab yang pemerintah dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal BAB I ayat 6 menyatakan : Standar pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Ayat 7. Indikator SPM adalah tolak ukur untuk prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak

dipenuhi didalam pencapaian suatu SPM tertentu berupa masukan, proses, hasil dan atau manfaat pelayanan.

Standar pelayanan minimal (Kepmenkes No. 129 Tahun 2008) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Selain itu juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum. Dengan disusunnya Standar Pelayanan Minimal (SPM) diharapkan dapat membantu pelaksanaan penerapan Standar Pelayanan Minimal di rumah sakit. SPM ini dapat dijadikan acuan bagi pengelola rumah sakit dan unsur terkait dalam melaksanakan perencanaan, pembiayaan dan pelaksanaan setiap jenis pelayanan.

Pelayanan radiologi yang dimiliki rumah sakit dan dilaksanakan unit radiologi juga harus melakukan pelayanan sesuai standar pelayanan yang mengacu kepada Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Berdasarkan Kepmenkes tersebut, Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit dalam pedoman ini meliputi jenis-jenis pelayanan, 25 indikator dan standar pencapaian kinerja pelayanan rumah sakit (Kemenkes, 2008)

Menurut Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit tahun(2008), standar pelayanan radiologi salah satunya adalah waktu tunggu hasil pelayanan thorax foto dengan standar minimal yang ditetapkan ≤ 3 jam, pelaksana ekspertisi oleh dokter spesialis radiologi, kejadian kegagalan pelayanan rontgen kerusakan foto $\leq 2\%$, kepuasan pelanggan $\leq 80\%$. Berikut ini adalah tabel standar pelayanan minimal radiologi :

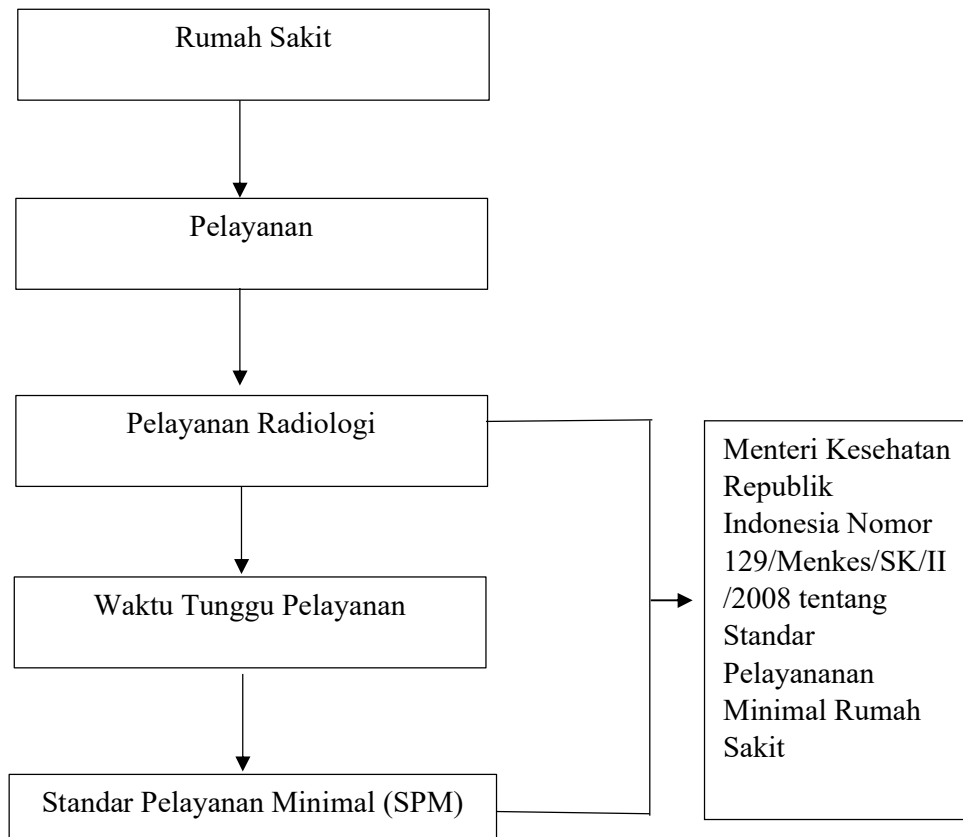
Tabel 2.1

Tabel Standar Pelayanan Minimal Radiologi

Jenis Pelayanan	Indikator	Standar
Radiologi	1.Waktu tunggu hasil pelayanan <i>thorax</i> foto	1. ≤ 3 jam
	2.Pelaksana ekspertise	2.dokter spesialis
	3.Kejadian kegagalan pelayanan <i>rontgen</i>	3.kerusakan foto $\leq 2\%$
	4.Kepuasan pelanggan	4. $\geq 80\%$

Standar pelayanan minimal ini dimaksudkan agar tersedianya panduan bagi daerah dalam melaksanakan perencanaan pelaksanaan dan pengendalian serta pengawasan dan pertanggungjawaban penyelenggaraan standar pelayanan minimal rumah sakit. Standar pelayanan minimal ini bertujuan untuk menyamakan pemahaman tentang definisi operasional, indikator kinerja, dan ukuran target. Dengan cara perhitungan, rumus, pembilangan penyebut, standar, satuan pencapaian kinerja dan sumber data.

2.2 Kerangka Teori



Gambar.2.1 Kerangka Teori

2.3 PENELITIAN TERKAIT

Penelitian ini diperlukan penelitian terkait guna membantu dalam mempersiapkan penelitian ini serta mencari bahan-bahan penelitian yang relevan karena sangat berguna untuk mendukung kajian teoritis yang dikemukakan. Hasil penelitian terkait penelitian ini adalah :

1. Penelitian Hermiati, dkk (2017) dengan judul “ Analisa waktu tunggu pelayanan radiologi RS Santa Elisabeth Batam”. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan secara deskriptif analitik untuk

memperoleh informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan radiologi di RS Santa Elisabeth Batam. Metode yang digunakan adalah observasi, telaah dokumen, wawancara tidak berstruktur.

2. Penelitian Putri Amanah, dkk(2018) dengan judul “ Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Radiologi Di Rumah Sakit Syarif Hidayatullah tahun 2018”. Pendekatan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk waktu tunggu pelayanan radiologi di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Syarif Hidayatullah dengan melakukan pengamatan, telaah dokumen dan wawancara mendalam dengan Kepala Instalasi Radiologi, Dokter Spesialis Radiologi, Kepala Unit Radiologi dan Radiografer yang terlibat dengan pelayanan radiologi di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Syarif Hidayatullah seperti Sumber Daya Manusia, Kebijakan, Sarana Prasarana dan SIM RS. Data hasil wawancara akan diolah dan disajikan dalam tabel matrix wawancara.
3. Penelitian Yeni Cahyati dkk, 2019 dengan judul “ Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Foto Thorax Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Di Instalasi Radiologi”. Pendekatan penelitian kualitatif pendekatan korelasional 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.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 JENIS DAN DESAIN PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian *mix methods*, metode penelitian dengan mengkombinasikan antara dua metode penelitian sekaligus yaitu menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga akan diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan objektif(Sugiyono, 2015)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik campuran bertahap. Menurut Cressweell (2010) penelitian pada tahap pertama menggabungkan data yang ditemukan dari suatu metode dengan metode lainnya, strategi ini dapat dilakukan dengan observasi, telaah dokumen, wawancara tidak bersruktur kepada petugas yang terkait dalam proses waktu tunggu foto thorax di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau untuk mendapatkan data kualitatif, kemudian mengumpulkan data kuantitatif dan menganalisisnya pada tahap kedua yang didasarkan pada hasil dari tahap pertama.

3.2. SUBJEK PENELITIAN

3.2.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan suatu Batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang di permasalahan. Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian

mempunyai peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian, itulah data tentang variabel yang peneliti amati. Pada penelitian ini terdapat subjek kualitatif dan kuantitatif sebagai berikut :

3.2.1.1 Kualitatif

Pada penelitian kualitatif responden atau subjek penelitian disebut dengan informan, yaitu orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti(Arikunto, 2016).

Subjek dalam penelitian ini adalah informan kunci, yaitu 1 (satu) petugas administrasi dan 3 (tiga) radiografer.

3.2.1.2 Kuantitatif

Pada penelitian kuantitatif menggunakan teknik *sampling* jenuh. Teknik sampel jenuh merupakan teknik penentuan sampel jika semua anggota populasi digunakan sebagai sampel(Sugiyono, 2015).

Subjek pada penelitian ini adalah pasien foto thorax rawat jalan \leq 3jam

3.3. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

3.3.2 Waktu Penelitian

Pelaksanaan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni sampai Juli 2021.

3.4. KERANGKA KONSEP

Kerangka konsep adalah gambaran tentang hubungan variabel dalam suatu penelitian yang diuraikan oleh jalan pikiran menurut kerangka yang logis. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.4.1 Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2015).

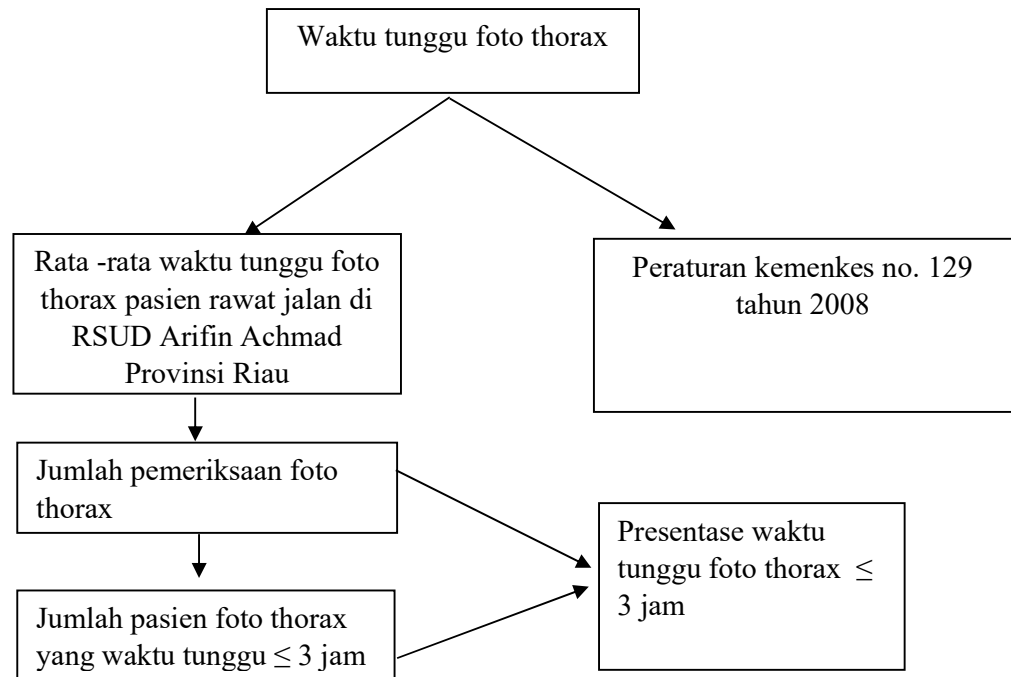
Dalam penelitian ini sebagai variabel independen adalah waktu tunggu foto thorax rawat jalan, jumlah pemeriksaan foto thorax rawat jalan, jumlah pasien foto tghorax rawat jalan yang waktu tunggu ≤ 3 jam dan peraturan kemenkes No.129 tahun 2008 waktu tunggu foto thorax ≤ 3 jam.

3.4.2 Variabel dependen

Variabel ini sering disebut variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat.

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas(Sugiyono, 2015).

Dalam Penelitian ini sebagai variabel dependen adalah presentase waktu tunggu foto thorax pasien rawat jalan ≤ 3 jam. Adapun kerangka konsep sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

3.5. DEFINISI OPERASIONAL

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Skala Ukur	Alat Ukur	Hasil Ukur
Operasional					
1	Rata-rata waktu tunggu foto thorax pasien rawat jalan di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau	Rata-rata waktu yang diperlukan pasien mulai masuk ke ruang radiologi sampai menerima hasil ekspertise	Menghitung rata-rata waktu tunggu foto thorax pasien rawat jalan	Mean (Rata-rata)	Rata-rata waktu tunggu foto thorax pasien rawat jalan
2	Jumlah pemeriksaan foto thorax pasien rawat jalan	Jumlah pemeriksaan foto thorax pasien rawat jalan	Menghitung jumlah pemeriksaan foto thorax pasien rawat jalan	Dokumen data	Jumlah seluruh pemeriksaan foto thorax
3	Jumlah pasien foto thorax pasien rawat jalan ≤ 3 jam	Jumlah pasien foto thorax pasien raawat jalan ≤ 3 jam	Menghitung jumlah foto thorax pasien rawat jalan ≤ 3 jam	Dokumen data	Jumlah seluruh foto thorax pasien rawat jalan ≤ 3 jam
4	Peraturan kemenkes no. 129 tahun 2008	Peraturan kemenkes no. 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal	Studi dokumentasi peraturan kemenkes 2008	Waktu tunggu foto thorax pasien rawat jalan	Waktu tunggu foto thorax ≤ 3 jam

5	Presentase waktu tunggu foto thorax ≤ 3 jam	Presentase waktu tunggu foto thorax ≤ 3 jam	Rumus hitung waktu tunggu berdasarkan peraturan kemenkes 2008	$t = \frac{np}{nf} \times 100\%$	Persentase waktu tunggu foto thorax pasien rawat jalan
---	--	--	---	----------------------------------	--

Keterangan :

t = waktu tunggu foto *thorax*

np = jumlah pasien foto *thorax* pasien rawat jalan

nf = jumlah seluruh pemeriksaan foto *thorax* pasien rawat jalan

3.6. SUMBER DATA

3.6.1 Data Primer

Data primer pada penelitian ini diperoleh dari observasi, wawancara, dan hasil pencatatan waktu tunggu foto thorax rawat jalan di instalasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

3.6.2 Data Sekunder

Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari studi kepustakaan dengan mempelajari buku, jurnal, laporan dan data lain yang berhubungan dengan waktu tunggu foto thorax rawat jalan di Instalasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

3.7. METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data sebagai berikut :

3.7.1 Observasi

Penulis melakukan observasi langsung di lapangan terhadap waktu tunggu yang diterapkan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Pengumpulan data dimulai dengan observasi langsung meliputi sumber daya manusia, fasilitas radiologi, kebijakan radiologi, dan jumlah pasien radiologi.

3.7.2 Wawancara

3.7.2.1 Penulis melakukan wawancara terstruktur untuk melengkapi data kepada 1(orang) petugas administrasi, 3 (orang) orang radiografer dengan daftar pertanyaan.

3.7.2.2 Penulis melakukan wawancara tidak terstruktur yaitu melakukan wawancara terbuka kepada informan untuk melengkapi data.

3.7.3. Dokumentasi

Penulis mengambil data dari dokumen-dokumen yang mendukung dalam menyusun Karya Tulis Ilmiah. Dokumentasi ini berupa hasil pencatatan waktu tunggu foto thorax rawat jalan di instalasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yaitu dengan mengambil data jumlah pasien yang melakukan foto thorax ≤ 3 jam

3.8 INSTRUMEN PENELITIAN

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri. Peneliti kualitatif sebagai *human instrumen*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono,2015).

Instrumen utama pada penelitian ini adalah peneliti sendiri namun setelah fokus penelitian menjadi jelas dan akan dikembangkan instrumen sederhana yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan data yang telah ditemukan melalui observasi, wawancara, untuk pengambilan data melalui dokumentasi dengan dokumen yang mendukung data yang ada di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

3.9 PROSEDUR PENELITIAN

Pengolahan data pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Melakukan Observasi Lapangan.
2. Melakukan telaah dokumen seperti menyusun jumlah pemeriksaan foto *thorax* pasien rawat jalan yang dilakukan dari bulan Juni sampai Juli 2021, Menghitung jumlah waktu pemberian foto *thorax* rawat jalan yang dilakukan dari bulan Juni sampai Juli 2021.
3. Melakukan wawancara tidak struktur.
4. Menghitung presentase dan nilai waktu tunggu pemeriksaan foto *thorax* pasien rawat jalan.

5. Membandingkan nilai waktu tunggu dengan keputusan Menteri Kesehatan No.129 tahun 2008.
6. Melakukan analisis upaya yang dilakukan rumah sakit terhadap waktu tunggu foto *thorax* rawat jalan.

3.10 ANALISIS DATA

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif-kuantitatif bertahap. Tahap pertama peneliti menganalisis pada data kualitatif dengan observasi, telaah dokumen, wawancara tidak bersruktur kepada petugas yang terkait dalam proses waktu tunggu foto thorax, kemudian dibandingkan data kuantitatif yang tersedia dengan data yang dikumpulkan melalui analisis kualitatif. Adapun analisis yang digunakan sebagai berikut:

3.10.1 Analisis kualitatif

3.10.1.1 Peneliti dalam mengadakan observasi dan wawancara.

Peneliti mengelompokkan data dan mempelajari data-data yang diperoleh kemudian memilah data-data yang dikumpulkan untuk mencari data-data yang penting untuk dipelajari.

3.10.1.2 Peneliti melakukan telaah dokumen dengan menyusun

jumlah pemeriksaan foto thorax pasien rawat jalan. kemudian dilakukan analisis dikelompokkan, membuat

suatu urutan, serta menyingkatkan data sehingga mudah dibaca.

3.10.2 Analisis Kuantitatif

Peneliti menghitung jumlah pemeriksaan foto thorax dan jumlah pasien foto thorax kemudian di rata-ratakan, data dilakukan untuk mendapatkan gambaran waktu tunggu foto thorax rawat jalan di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, dengan jika hasil persentase ≤ 3 jam maka waktu tunggu foto thorax sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan No.129 tahun 2008. Sebaliknya, jika hasil persentase lebih dari ≤ 3 jam maka melebihi standar yang telah ditetapkan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil studi Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Foto Thorax Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Pada saat pasien melapor ke bagian administrasi, dilakukan pemeriksaan, pencetakan dan hasil bacaan beserta validasi. Peneliti melakukan pencatatan jam, sehingga mendapat hasil input dan output.

4.1.1 Data Input

a). Sumber Daya Manusia

Instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau memiliki 17 orang yang terdiri dari dokter spesialis radiologi, kepala instalasi radiologi, radiografer, petugas proteksi radiasi, perawat radiologi serta petugas administrasi rumah sakit memenuhi standar.

b). Kebijakan

Kebijakan pelayanan radiologi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yaitu SPO(Standar Prosedur Operasional) tentang pembacaan hasil pemeriksaan foto thorax dihitung mulai dari pasien di foto sampai dengan hasil ekspertise di print ≤ 120 menit sedangkan Menurut Kepmenkes(2008) tentang standar pelayanan minimal

radiologi menyatakan bahwa waktu tunggu hasil pelayanan foto thorax yaitu ≤ 3 jam atau ≤ 180 menit.

Proses data input dibawah ini adalah data pasie foto thorax pada bulan Juni-Juli 2021. Data yang dimasukkan berapa jumlah pasien, jam dilakukan pemeriksaan dan jam keluarnya ekspertise foto. Berikut data waktu tunggu pelayanan foto thorax pasien rawat jalan di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Tabel. 4.1 Data waktu tunggu pelayanan foto thorax pasien rawat jalan di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau bulan juni-jululi 2021

No	Nama Pasien (Inisial)	Jenis Pemeriksaan	Jam(WIB)		Total Waktu Tunggu(Jam)
			Mulai	Selesai	
1	A	Thorax	09.12	12.57	03.45
2	Ss	Thorax	10.28	12.50	02.22
3	Er	Thorax	08.30	11.02	02.32
4	Mm	Thorax	13.02	15.08	02.06
5	Rj	Thorax	11.45	14.06	02.21
6	Sh	Thorax	09.22	13.00	03.38
7	Mk	Thorax	08.15	13.19	05.04
8	Rd	Thorax	09.45	14.22	04.37
9	Rm	Thorax	10.23	11.56	01.33
10	Gm	Thorax	09.33	14.09	04.36
11	Sg	Thorax	08.11	13.58	05.47
12	Ia	Thorax	10.26	12.37	02.11
13	Ej	Thorax	14.08	15.09	01.01
14	Jn	Thorax	13.55	14.48	00.53
15	Dh	Thorax	13.24	14.55	01.31
16	Sn	Thorax	08.13	12.22	04.09
17	Rs	Thorax	09.27	13.00	03.33
18	Us	Thorax	13.19	15.02	01.43
19	Si	Thorax	11.13	12.59	01.46
20	Ie	Thorax	10.35	13.00	02.25
21	Ns	Thorax	11.00	13.45	02.45
22	S	Thorax	09.00	14.55	05.55
23	Zf	Thorax	11.09	13.57	02.48
24	Ss	Thorax	09.27	14.55	05.28
25	R	Thorax	09.13	14.59	03.46
26	Ns	Thorax	10.17	15.00	04.43
27	R	Thorax	08.55	14.57	06.02
28	Gt	Thorax	09.38	12.48	03.10
29	Mf	Thorax	10.56	14.48	03.52
30	E	Thorax	11.18	14.59	03.41

4.1.2 Data Output

Data output pada penelitian ini adalah perhitungan dari jumlah pasien dengan keterangan waktu tunggu pelayanan foto thorax pasien rawat jalan bulan juni-juli 2021.

Tabel. 4.2. Data output waktu tunggu pelayanan foto thorax pasien rawat jalan di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau bulan Juni-Juli 2021

Indikator	Terhitung
Jumlah Pasien	30 pasien
Jumlah Pasien dengan waktu tunggu > 3 jam	16 pasien
Jumlah pasien dengan waktu tunggu ≤ 3 jam	14 pasien
Persentase pasien dengan waktu tunggu > 3 jam	53,3%
Persentase pasien dengan waktu tunggu ≤ 3 jam	46,7%
Waktu tunggu tercepat	0 jam 53 menit
Waktu tunggu terlambat	6 jam 02 menit
Rata-rata waktu tunggu hasil foto thorax	3 jam 07 menit 26 detik

Berdasarkan tabel 4.1 dan tabel 4.2 Penghitungan waktu tunggu foto thorax menggunakan satuan jam dengan menggunakan rumus :

$$t = \frac{np}{nf} \times 100\%$$

Keterangan :

t = waktu tunggu foto *thorax*

np = jumlah pasien foto *thorax* pasien rawat jalan

nf = jumlah seluruh pemeriksaan foto *thorax* pasien rawat jalan

Penghitungan waktu tunggu dimulai pasien dilakukan pemeriksaan dikurangi waktu selesai hasil bacaan dan validasi foto thorax. Pengolahan data dilakukan pada bulan juni-juli 2021 jumlah pasien foto thorax pasien rawat jalan yang di teliti terdapat 30 pasien. Jumlah pasien dengan waktu tunggu $>$ 3 jam sebanyak 16 pasien dengan persentase 53,3 %. Sedangkan waktu tunggu \leq 3 jam sebanyak 14 pasien dengan persentase 46,7 %. Waktu tunggu terlambat yaitu 6 jam 02 menit dan waktu tunggu tercepat yaitu 53 menit. Sehingga menghasilkan rata-rata waktu tunggu foto thorax pasien rawat jalan yaitu 3 jam 7 menit 26 detik.

Standar Pelayanan Minimal(SPM) berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No.129 tahun 2008. Standar pelayanan radiologi waktu tunggu foto thorax yaitu \leq 3 jam atau 180 menit. Dalam hal ini standar ditetapkan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau waktu tunggu foto thorax mulai dari pasien di foto sampai dengan hasil expertise \leq 120 menit. Hal ini sesuai dengan penjelasan responden 2 dan lembar observasi yaitu :

“ ada... ada standar pelayanananan ”. (R2)

Pelayanan radiologi foto thorax pasien rawat jalan berdasarkan hasil wawancara responden adalah sebagai berikut :

“Yaa.. seperti umumnya pelayanan poli lainnya, ketika pasien datang menyerahkan form pada bagian administrasi sesuai dengan form registrasi, kemudian penginputan pasien setelah itu petugas admin menyerahkan form

permintaan foto diberikan kepada petugas radiologi, petugas radiologi memanggil sesuai dengan antrian pasien, yahh lalu dilakukan pemeriksaan” (R1)

“Untuk jadwal pelayanan radiologi poli biasanya dimulai dari jam 08.00 sampai 14.30 itu biasanya pelayanan poli sudah ditutup” (R1)

Berdasarkan hasil wawancara pemberian hasil rontgen foto thorax pasien rawat jalan yaitu :

“Ohh ituu. Pengambilan hasil foto thorax itu diambil esok harinya karena itu diberikan sekaligus dengan hasil bacaan/expertise karena jikalau diberikan pada hari yang sama ada banyak pasien yang menumpuk sehingga hasil diberikan pada hari esoknya biar tidak lama menunggu Selain itu alasan lamanya waktu tunggu pelayanan foto thorax dari pengumpulan ruang baca dokter, karena dokter tidak hanya membaca hasil dari pemeriksaan foto thorax pasien rawat jalan saja, namun dokter membaca pemeriksaan radiologi lainnya, dan mengutamakan pasien cito” (R1)

Berdasarkan hasil wawancara upaya dalam standar pelayanan sesuai dengan penjelasan :

“Haaa, upaya yaa sebisa mungkin kita menangani pasien dengan cepat agar tidak terlalu lama melakukan pemeriksaan thorax” (R2)

“ kalau misalkan upaya mungkin bisa penambahan SDM, karna banyaknya pasien kan” (R3)

4.2 PEMBAHASAN

4.2.1 Waktu tunggu pelayanan foto *thorax* pasien rawat jalan di instalasi radiologi Arifin Achmad Provinsi Riau

Hasil penelitian yang dilakukan selama satu bulan didapat jumlah waktu tunggu foto thorax pasien rawat jalan yang diteliti adalah 30 pasien. Pasien yang diteliti oleh penulis yaitu pasien foto thorax rawat jalan. Peneliti mengamati dimulai dari ruang administrasi instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, pendaftaran dibuka mulai jam 08.00-14.30 WIB. Setelah mendapat surat permintaan foto thorax, melakukan pemeriksaan, dan mengambil hasil foto thorax disertai bacaan dan validasi dokter radiologi. Setelah melakukan perhitungan diketahui rata-rata waktu tunggu selama satu bulan adalah 3 jam 07 menit 26 detik.

Berdasarkan hasil observasi mengenai waktu tunggu pelayanan foto thorax pada lembar observasi terpenuhi dengan standar pelayanan radiologi diagnostik Nomor 1014/MENKES/SK/XI/2008. Waktu tunggu

Berdasarkan hasil wawancara ke petugas administrasi waktu tunggu pelayanan foto thorax pasien rawat jalan. Menurut petugas administrasi pelayanan foto thorax untuk memenuhi target ≤ 3 jam terpenuhi. Namun pengambilan hasil foto thorax diberikan satu hari setelah pemeriksaan dikarenakan banyaknya pasien yang melakukan rontgen dengan berbagai pemeriksaan radiologi sehingga ditakutkan pengambilan menumpuk akan mempengaruhi pasien yang akan melakukan rontgen lainnya.

Selain itu alasan lamanya waktu tunggu pelayanan foto thorax dari pengumpulan ruang baca dokter, karena dokter tidak hanya membaca hasil dari pemeriksaan foto thorax pasien rawat jalan saja, namun dokter membaca pemeriksaan radiologi lainnya, dan mengutamakan pasien cito.

Berdasarkan hasil wawancara ke radiografer, kondisi dan usia pasien sangat berpengaruh dalam cepat atau lamanya pemeriksaan dalam memposisikan foto thorax, karena dilihat dari usia misalnya pasien dalam kategori usia muda pemeriksaan dapat dilakukan dengan cepat sedangkan dalam kategori lansia pemeriksaan dapat lebih lama karena membutuhkan bantuan keluarga untuk mengganti baju pasien.

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 didapatkan peneliti selama satu bulan rata-rata waktu tunggu pelayanan foto thorax pasien rawat jalan ≥ 3 jam sehingga melebihi standar waktu Kepmenkes No.129/Menkes/SK/II/2008.

4.2.2 Upaya rumah sakit dalam menyesuaikan Standar Pelayanan Minimal

Pelayanan radiologi yang diberikan kepada pasien rumah sakit harus sesuai dengan standar mutu agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien dalam memperoleh pelayanan, sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima pada akhirnya dapat meningkatkan kredibilitas rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian upaya dalam menyesuaikan standar pelayanan minimal dapat menciptakan pelayanan yang cepat agar sesuai Standar Pelayanan Minimal yang dapat menciptakan pelayanan baik dan bermutu. Selain itu RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dengan adanya SPO(Standar Prosedur Operasional) sudah dapat menentukan pelayanan radiologi foto thorax pasien rawat jalan, adanya penambahan Sumber Daya Manusia(SDM).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Waktu tunggu pelayanan foto thorax pasien rawat jalan di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dalam menyesuaikan standar pelayanan minimal rumah sakit melebihi standar pelayanan minimal Kepmenkes No. 129/Menkes/SK/II/2008 bahwa waktu tunggu foto thorax ≤ 3 jam. Namun Standar Pelayanan yang diterapkan Keputusan RSUD Arifin Achmad menggunakan SPO(Standar Prosedur Operasional) sudah terpenuhi dengan waktu pembacaan hasil pemeriksaan foto thorax dihitung mulai dari pasien di foto sampai dengan hasil di ekspertise di print ≤ 3 jam. Selain itu RSUD Arifin Achmad menetapkan penyerahan hasil pemeriksaan foto thorax. Dengan demikian hasil pemeriksaan yang dilakukan di instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad yang digunakan adalah Standar Prosedur Operasional RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Upaya dalam menyesuaikan standar pelayanan minimal dapat menciptakan pelayanan yang cepat agar sesuai Standar Pelayanan Minimal yang dapat menciptakan pelayanan baik dan bermutu. Selain itu RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dengan adanya SPO(Standar Prosedur Operasional) sudah dapat menentukan pelayanan radiologi foto thorax pasien rawat jalan, adanya penambahan Sumber Daya Manusia(SDM).

5.2. SARAN

5.2.1 Bagi Tempat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi rumah sakit sebagai masukan dalam meningkatkan pelayanan radiologi yang ada di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau selain itu rumah sakit dapat mengembakan system digital(teleradiologi) dalam pelayanan radiologi agar waktu tunggu pembacaan foto lebih pendek sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan.

5.2.2 Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi bagi kalangan yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik yang berhubungan dengan penelitian terkait.

5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Hsil penelitian ini diharapkan dilakukan penelitian lebih lanjut terkait faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi waktu tunggu pelayanan foto thorax.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, Putri dan Mustakim. 2018. *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Radiologi Di Rumah Sakit Syarif Hidayatullah Tahun 2018*. Tangerang
- Azwar, A., dan Prihartono, J. 2014. *Metodologi Penelitian*. Tangerang : Binarupa Aksara Publisher
- Cahyati, Yeni. 2019. Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Foto Thorax Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Instalasi Radiologi. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 3(6), 19-23
- Endradita, Galih. 2017. *Panduan Pelayanan Radiologi*. Jakarta
- Hermiati. 2017. Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Radiologi RS Santa Elisabeth Batam. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*. 1(1)
- Keputusan Menteri Kesehatan RI. 2008. NOMOR : 1014/Menkes/SK/XI/2008. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- Laeliyah, N., & Subekti, H. 2017. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*.
- Madjid, Asmayani. 2019. *Thesis Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Paron Kabupaten Ngawi Tahun 2018*. Yogyakarta
- Menteri Kesehatan RI. 2008. Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Radiologi Diagnostik di Sarana Pelayanan Kesehatan
- Marzaweny, D. Dkk. 2012. Analisa Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan. Terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. 10(3)
- Nugroho, B. Setyo. 2017. Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun : Madiun
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/Menkes/Per/III/2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit
- Putusan Menteri. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit
- Rahayu, Endang. 2014. *Kamus Kesehatan*. Yogyakarta : Mahakota Kita
- Rahmaddian, T. Dkk. 2019. Evaluasi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Unit Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Rasidin Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(3)
- Rosjidi, C.H, Liawati E. 2013. *Panduan Penyusunan Proposal dan Laporan Penelitian Untuk Mahasiswa Kesehatan* : Ponogoro
- Sari. D. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit "X". *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 6(1), 151-158
- Sugiyono. 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

- Wahyudi, Z. (2017). *Analisis Pengaruh Pelayanan Jasa Penginapan Hotel Syari'ah Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam*(Studi Pada Harion Hostel Syariah Bandar Lampung). Undergraduate Thesis, UIN Raden Intan Lampung.
- Yusri, Muhammad.2015. Analisis Faktor yang berhubungan Waktu Tunggu Pemeriksaan Foto Thorax Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang Tahun 2015. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 6(1)

Lampiran 1

SURAT SURVEY AWAL



Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan

AWAL BROS PEKANBARU

No : As /C.1a/STIKes-ABP/D3/04.2021 Pekanbaru, 05 April 2021
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Survey Awal

Kepada Yth :
Bapak/Ibu Direktur RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
di-

Tempat

Semoga Bapak/Ibu selalu dalam lindungan Tuhan Yang Maha Esa dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.


Teriring puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, berdasarkan kalender Akademik Prodi Diploma III Teknik Radiologi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Awal Bros Pekanbaru Tahun Ajaran 2020/2021, bahwa Mahasiswa/i kami akan melaksanakan penyusunan Proposal Karya Tulis Ilmiah (KTI).

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mohon Bapak/Ibu dapat memberi izin Survey Awal untuk Mahasiswa/i kami dibawah ini :

Nama : Nurmajila
Nim : 18002046
Dengan Judul : Analisis Waktu Tunggu Foto Thorax Rawat Jalan di Instalasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Demikian surat permohonan izin ini kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Ketua Program Studi
Diploma III Teknik Radiologi
STIKes Awal Bros Pekanbaru


Shelly Angella, S.Tr.Rad., M.Tr.Kes
NIDN.1022099201

Tembusan:
1. Arsip

Jl. Karya Bakti No. 8 Simp. BPG, Kel. Bambu Kuning,
Kec. Tenayan Raya, Kota Pekanbaru, Riau 28141
Telp. (0761) 8409768/0822 7626 8786
Email : stikes.awalbrospekanbaru@gmail.com

Lampiran 2

LEMBAR OBSERVASI

Indikator : Dokumentasi data Pelayanan Radiologi diagnostik di Instalasi Radiologi Arifin Achmad

Bulan : Juni-Juli 2021

No	Nama Pasien	No Rekam medis	Jenis Pemeriksaan Radiologi	A	B	Rentang waktu(menit) B-A
				Jam pasien difoto (pukul : . . wib)	Jam hasil ekspertise diterima pasien (pukul : . . wib)	
1	A	-	Thorax	09.12	12.57	03.45
2	Ss	-	Thorax	10.28	12.50	02.22
3	Er	-	Thorax	08.30	11.02	02.32
4	Mm	-	Thorax	13.02	15.08	02.06
5	Rj	-	Thorax	11.45	14.06	02.21
6	Sh	-	Thorax	09.22	13.00	03.38
7	Mk	-	Thorax	08.15	13.19	05.04
8	Rd	-	Thorax	09.45	14.22	04.37
9	Rm	-	Thorax	10.23	11.56	01.33
10	Gm	-	Thorax	09.33	14.09	04.36
11	Sg	-	Thorax	08.11	13.58	05.47
12	Ia	-	Thorax	10.26	12.37	02.11
13	Ej	-	Thorax	14.08	15.09	01.01
14	Jn	-	Thorax	13.55	14.48	00.53
15	Dh	-	Thorax	13.24	14.55	01.31
16	Sn	-	Thorax	08.13	12.22	04.09
17	Rs	-	Thorax	09.27	13.00	03.33
18	Us	-	Thorax	13.19	15.02	01.43
19	Si	-	Thorax	11.13	12.59	01.46
20	Ie	-	Thorax	10.35	13.00	02.25
21	Ns	-	Thorax	11.00	13.45	02.45
22	S	-	Thorax	09.00	14.55	05.55
23	Zf	-	Thorax	11.09	13.57	02.48
24	Ss	-	Thorax	09.27	14.55	05.28
25	R	-	Thorax	09.13	14.59	03.46
26	Ns	-	Thorax	10.17	15.00	04.43
27	R	-	Thorax	08.55	14.57	06.02
28	Gt	-	Thorax	09.38	12.48	03.10
29	Mf	-	Thorax	10.56	14.48	03.52
30	E	-	Thorax	11.18	14.59	03.41

(Sumber Tabel : Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit tahun 2008)

Waktu tunggu hasil pelayanan foto thorax \leq 3jam atau \leq 180 menit : 100 % (Standar Pelayanan Minimal)

Waktu tunggu hasil pelayanan foto thorax

Jumlah pasien thorax rawat jalan dengan rentang waktu \leq 180 menit x 100 % =

Jumlah seluruh pemeriksaan foto thorax rawat jalan

Waktu tunggu hasil pelayanan foto thorax = _____ x %

Waktu tunggu hasil pelayanan foto thorax = _____ %

Lampiran 3

LEMBAR OBSERVASI

Analisis Waktu Tunggu Foto Thorax Rawat jalan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad
Provinsi Riau

No	Daftar Observasi	Ya	Tidak	Keterangan
1	Apakah terdapat SOP tentang lama waktu tunggu foto thorax pasien rawat jalan	✓		
2	Petugas radiologi dan dokter radiologi mematuhi SOP yang berkaitan dengan waktu tunggu foto thorax pasien rawat jalan	✓		
3	Petugas dan dokter radiologi selalu datang tepat waktu	✓		
4	Sarana dan prasarana sudah dapat mendukung keberhasilan proses waktu tunggu yang efektif	✓		
5	Pasien mendapat pelayanan dari tenaga yang kompeten	✓		
6	Pembacaan dan verifikasi hasil pemeriksaan dilakukan tenaga ahli	✓		
7	Jumlah foto rontgen yang dibaca oleh dokter spesialis radiologi dalam waktu berjalan	✓		
8	Bukti pembacaan dan verifikasi adalah dicantumkan tanda tangan dokter spesialis radiologi pada lembar hasil pemeriksaan dokter pengirim	✓		

Sumber : Modifikasi dari lembar observasi Susilawati (2017)

Lampiran 4

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN(1)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN


Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh saudara Nurmajila dengan judul penelitian "ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN FOTO THORAX PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU"

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap diri saya dan akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Oleh karena itu saya bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 26 Juli 2021

Tertanda


(.....)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN(2)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh saudara Nurmajila dengan judul penelitian "ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN FOTO THORAX PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU"

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap diri saya dan akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Oleh karena itu saya bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 27 Juli 2021

Tertanda



(.....)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN(3)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh saudara Nurmajila dengan judul penelitian "ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN FOTO THORAX PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU"

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap diri saya dan akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Oleh karena itu saya bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 28 Juli 2021

Tertanda



(.....)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN(4)

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian yang dilakukan oleh saudara Nurmajila dengan judul penelitian "ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN FOTO THORAX PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI RADIOLOGI RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU"

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap diri saya dan akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Oleh karena itu saya bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 30 Juli 2021

Tertanda



(.....)

Lampiran 5

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA(1)

Judul : Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Foto Thorax Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
Hari / Tanggal : Selasa/27 Juli 2021
Jam : 14.30 WIB
Nama : R (Responden 1)
Pekerjaan : Petugas Administrasi di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Daftar Pertanyaan :

- N : Bagaimana alur pelayanan pemeriksaan foto thorax pasien rawat jalan?
- R : “Nah.. jadi disini alur pelayanan pemeriksaan radiologi foto thorax itu biasanya setelah pasien datang membawa form pemeriksaan, kemudian kita lihat pasien apakah sudah terigstrasi atau belum, setelah itu kita arahkan pasien menunggu antrian, biasanya sembari menunggu antrian kita tanya dulu pasien apakah sudah cek darah atau tidak(jika Perlu) agar mudah nantinya pada saat konsul ke dokter ”
- N : Kira-kira dalam satu hari berapakah jumlah pasien rawat jalan foto thorax?
- R : “Wahh.. kalau jumlah pasien perharinya beda-beda, biasanya Kisaran puluhan bahkan hampir seratus untuk foto thorax”
- N : Apakah proses pelayanan dalam menunggu mudah dilakukan? Berapa Lama?
- R : “Kalau untuk proses pelayanan cukup mudah, kalau untuk menunggu ini biasanya wajarlah yaa sesuai dengan antrian banyak atau tidaknya. ”
- N : Bagaimana jadwal buka pelayanan di instalasi radiologi untuk pasien rawat jalan?
- R : “Untuk jadwal pelayanan radiologi poli biasanya dimulai dari jam 08.00 sampai 14.30 itu biasanya pelayanan poli sudah ditutup”
- N : Apakah ada standar pelayanan waktu tunggu foto thorax pasien rawat jalan?
- R : “iyaa adaa”
- N : Mengapa pengambilan hasil foto thorax pasien rawat jalan diambil satu hari setelah pemeriksaan?
- R : “Ohh ituu. Pengambilan hasil foto thorax itu diambil esok harinya karena itu diberikan sekaligus dengan hasil bacaan/expertise karena jikalau diberikan pada hari yang sama ada banyak pasien yang menumpuk sehingga hasil diberikan pada hari esoknya biar tidak lama menunggu. Selain itu alasan lamanya waktu tunggu pelayanan foto thorax

dari pengumpulan ruang baca dokter, karena dokter tidak hanya membaca hasil dari pemeriksaan foto thorax pasien rawat jalan saja, namun dokter membaca pemeriksaan radiologi lainnya, dan mengutamakan pasien cito

- N : Apakah semua pasien foto thorax rawat jalan paham pelayanan mengenai hasil rontgen ?
- R : “Iyaaa. Pasien paham ketika dijelaskan tentang pelayanan mengenai pengambilan hasil rontgen esok harinya. untuk mengambil hasil itu tergantung pasiennya lagi yaa. Kadang tepat diambil kadang juga nggak itu akan dicatat, nahh saat pengambilan hasil rontgen dan hasil bacaan akan dicatat dibuku pencatatan

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA(2)

Judul : Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Foto Thorax Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Hari / Tanggal : Senin / 26 Juli 2021

Jam : 14.00 WIB

Nama : T (Responden 2)

Pekerjaan : Radiografer di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Daftar Pertanyaan :

- N : Apakah pelayanan di instalasi radiologi memiliki uraian tugas masing-masing?
- T : “iyaaa, ada”
- N : Bagaimana pelayanan radiologi foto thorax pasien rawat jalan?
- T : “ yaa seperti umumnya pelayanan poli lainnya, ketika pasien datang menyerahkan form pada bagian administrasi sesuai dengan form registrasi, kemudian penginputan pasien setelah itu petugas admin menyerahkan form permintaan foto diberikan kepada petugas radiologi, petugas radiologi memanggil sesuai dengan antrian pasien, yahh lalau dilakukan pemeriksaan”
- N : Berapakah jumlah pasien foto thorax rawat jalan?
- T : “kalau jumlah pasien kita tidak bisa pastikan karena tiap harinya bisanya berbeda”
- N : Apakah sarana dan prasarana disini sudah cukup tersedia?
- T : “ sampai saat ini sarana prasarana disini tersedia”
- N : Apakah ada standar pelayanan foto thorax pasien rawat jalan?
- T : “ iyaa ada”
- N : Apakah ada hambatan yang dialami petugas selama proses pelayanan pasien foto thorax rawat jalan?
- T : “ iyaaa hambatan itu kadang pasti adalah yaa, misalkan jika pasien menumpuk , “

- N : Apa upaya yang dapat dilakukan dalam permasalahan tersebut?
- T : “ haaa, upaya yaa sebisa mungkin kita menangani pasien dengan cepat agar tidak terlalu lama melakukan pemeriksaan thorax”
- N : Mengapa pengambilan hasil foto thorax pasien rawat jalan diambil satu hari setelah pemeriksaan?
- T : “Ohh ituu. Pengambilan hasil foto thorax itu diambil esok harinya karena itu diberikan sekaligus dengan hasil bacaan/expertise karena jikalau diberikan pada hari yang sama ada banyak pasien yang menumpuk sehingga hasil diberikan pada hari esoknya biar tidak lama menunggu

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA(3)

Judul : Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Foto Thorax Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
Hari / Tanggal : Rabu /28 Juli 2021
Jam : 13.00 WIB
Nama : H (Responden 3)
Pekerjaan : Petugas Administrasi di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Daftar Pertanyaan :

- N : Apakah pelayanan di instalasi radiologi memiliki uraian tugas masing-masing?
H : “ada”
N : Bagaimana pelayanan radiologi foto thorax pasien rawat jalan?
H : “ Biasanya pasien datang menyerahkan form pada bagian administrasi disesuaikan dengan form registrasi, kemudian penginputan pasien setelah itu petugas admin menyerahkan form permintaan foto diberikan kepada petugas radiologi, petugas radiologi memanggil sesuai dengan antrian pasien, yahh lalau dilakukan pemeriksaan”
N : Berapakah jumlah pasien foto thorax rawat jalan?
H : “tidak menentu kalau perharinya”
N : Apakah sarana dan prasarana disini sudah cukup tersedia dalam hal pelayanan foto thorax pasien rawat jalan?
H : “ haaa.. iyaaa kalau itu sudah cukup tersedia”
N : Apakah ada standar pelayanan foto thorax pasien rawat jalan?
N : “ ada... ada standar pelayananan”
H : Apakah ada hambatan yang dialami petugas selama proses pelayanan pasien foto thorax rawat jalan?
H : “ kalau untuk pelayanan itu biasalahh yaa, nahh kadang sebelum dilakukan pemeriksaan”

- N : Apa upaya yang dapat dilakukan dalam permasalahan tersebut?
- H : “ kalau mislkan upaya mungkin bisa penambahan SDM agar pekerjaan karena banyak banyak nya pasien kan ”

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA(4)

Judul : Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Foto Thorax Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau
Hari / Tanggal : Jumat/30 Juli 2021
Jam : 13.00 WIB
Nama : M (Responden 4)
Pekerjaan : Petugas Administrasi di Instalasi Radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Daftar Pertanyaan :


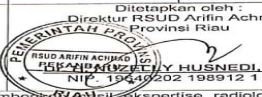
- N : Apakah pelayanan di instalasi radiologi memiliki uraian tugas masing-masing?
M : “iyaaa, ada”
N : Bagaimana pelayanan radiologi foto thorax pasien rawat jalan?
M : “ yaa seperti umumnya pelayanan poli lainnya, ketika pasien datang menyerahkan form pada bagian administrasi sesuai dengan form registrasi, kemudian penginputan pasien setelah itu petugas admin menyerahkan form permintaan foto diberikan kepada petugas radiologi, petugas radiologi memanggil sesuai dengan antrian pasien, yahh lalau dilakukan pemeriksaan”
N : Berapakah jumlah pasien foto thorax rawat jalan?
M : “tidak tentu”
N : Apakah sarana dan prasarana disini sudah cukup tersedia?
M : “ cukup tersedia”
N : Apakah ada standar pelayanan foto thorax pasien rawat jalan?
M : “ iyaa ada”
N : Apakah ada hambatan yang dialami petugas selama proses pelayanan pasien foto thorax rawat jalan?
M : “ haaahaa iyaa ada pastinya. “ iyaaa hambatan itu kadang pasti adalah yaa, apalagi dengan kondisi pandemi seperti ini kan, namun saat ini ada anak magang PKL jadi sedikit terbantu”
N : Apa upaya yang dapat dilakukan dalam permasalahan tersebut?
M : “mungkin kita menangani pasien dengan cepat agar tidak terlalu lama melakukan pemeriksaan thorax”

Lampiran 6

SPO(Standar Prosedur Operasional) di Instalasi radiologi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

	PEMBACAAN HASIL PEMERIKSAAN FOTO THORAX		
	No. Dokumen : 020/14/SPO/II/2018	No. Revisi : A	Halaman : 1 / 1
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit : 10 Januari 2018	Ditetapkan oleh, Direktur RSUD Arifin Achmad  Dr. H. Nuzelly Husnedi, MARS NIP. 19640202 198912 1 002	
PENGERTIAN	Suatu prosedur yang dilakukan dalam melakukan pembacaan hasil radiologi pemeriksaan foto Thorax, mulai dari pasien difoto sampai penyerahan hasil foto thorax tersebut kepada pasien.		
TUJUAN	Sebagai acuan dalam melakukan prosedur pembacaan hasil pemeriksaan foto Thorax		
KEBIJAKAN	1. Keputusan Direktur RSUD Arifin Achmad provinsi Riau Nomor 08 / SK / SDM / RSUD / 8 / 1 / 2010 Tentang Jenis Pelayanan Instalasi Radiologi 2. Keputusan Direktur RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Nomor 394/IX/RSUD/2016 Tentang Kebijakan Pelayanan RSUD Arifin Achmad		
PROSEDUR	1. Pasien terlebih dahulu mendaftar di administrasi 2. Petugas administrasi melakukan penginputan data pasien dan menyerahkan blanko permintaan pemeriksaan foto Thorax kepada petugas Radiologi 3. Petugas Radiologi menyerahkan hasil foto Thorax yang telah diprint kepada dokter spesialis Radiologi untuk dilakukan pembacaan. 4. Dokter spesialis Radiologi melakukan pembacaan dari pemeriksaan foto Thorax tersebut. 5. Waktu tunggu pembacaan hasil pemeriksaan foto Thorax dihitung mulai dari pasien difoto sampai dengan hasil ekspertise diprint ≤ 120 menit.		
UNIT TERKAIT	Keperawatan, Pelayanan Medik		

DUPLIKAT

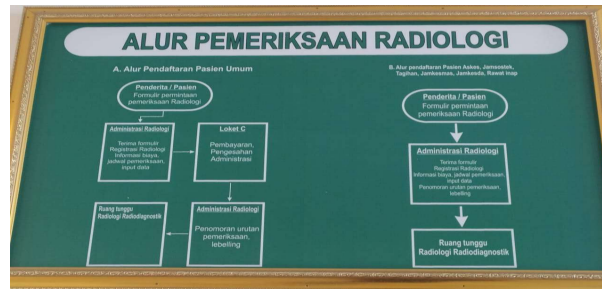
	PENYERAHAN HASIL RADIOLOGI		
	No. Dokumen : 573/14/SPO/XII/2016	No. Revisi : A	Halaman : 1 / 1
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Tanggal Terbit : 8 Desember 2016	Ditetapkan oleh : Direktur RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau  Dr. H. Nuzelly Husnedi, MARS NIP. 19640202 198912 1 002	
PENGERTIAN	Suatu tindakan memberikan hasil ekspertise radiologi kepada pasien, keluarga pasien, atau petugas unit terkait.		
TUJUAN	Sebagai acuan dalam menyerahkan hasil radiologi		
KEBIJAKAN	1. Keputusan Direktur RSUD Arifin Achmad provinsi Riau Nomor 08 / SK / SDM / RSUD / 8 / 1 / 2010. Tentang Jenis Pelayanan Instalasi Radiologi 2. Keputusan Direktur RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Nomor 394/IX/RSUD/2016. Tentang Kebijakan Pelayanan RSUD Arifin Achmad		
PROSEDUR	1. Petugas radiologi mencocokkan antara identitas pada foto, amplop, dan lembar hasil ekspertise radiologi. 2. Sebelum menyerahkan hasil radiologi, cek kembali kesesuaian nama, nomor rekam medis, jenis pemeriksaan dan jumlah film. 3. Hasil radiologi dapat diambil langsung oleh pasien, keluarga pasien atau yang mewakili dengan membawa bukti pengambilan. 4. Pasien atau petugas dari unit lain yang mengambil hasil radiologi memberi paraf dan mencatat nama pada buku pengambilan hasil radiologi.		
UNIT TERKAIT	Rawat Inap, Rawat Jalan dan MCU, IGD, Perawatan Intensif.		

DUPLIKAT

Lampiran 7

DOKUMENTASI

1. Gambar. Alur Pemeriksaan Radiologi



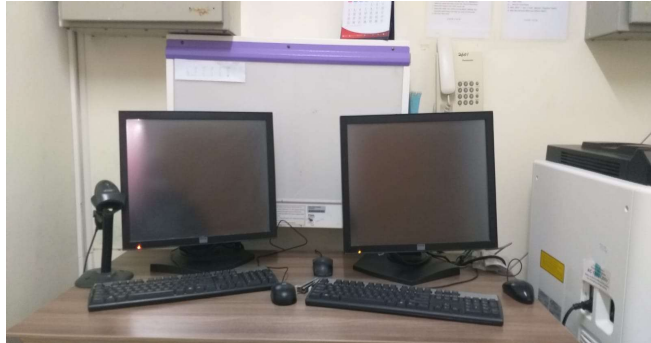
2. Gambar. Ruangan Petugas Administrasi Radiologi



3. Gambar. Ruang Pemeriksaan Radiologi Diagnostik



4. Gambar. Ruang edit gambaran rontgen



5. Gambar. Surat pengantar pemeriksaan radiologi



6. Gambar. Hasil Rontgen Radiologi

