



Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Foto Thorax pada Pasien Rawat Jalan

M David Anugrah¹, Mustika Fatimah¹, Ayu Novitre¹, Anisah¹

¹Program Studi Diploma Tiga Teknik Rontgen Universitas Kader Bangsa, Indonesia

Corresponding Author: M David Anugrah

Email : davidanugrah03@gmail.com

ABSTRACT

Background: The time between the patient's arrival and the testing findings is known as the waiting time for the results of a x-ray chest. The amount of time patients must wait to receive medical care from a health service unit, it also reflects how the hospital handles service components that are customized to the needs and demands of patients in public hospitals. This study aims to determine the suitability of waiting time for outpatient chest x-ray services with the standard of Indonesia Ministry of Health No.129/Menkes/SK/II/2008.

Methods: The type of research used in this paper is qualitative by using the case study for analyzing the waiting time of x-ray chest in outpatients.

Results: Eight patients, or 16% of the total had waiting time of three hours or more. Out of all patients, 84% or 42 patients had a waiting period of less than three hours. 22 minutes is the quickest waiting time, while 5 hours 56 minutes is the late waiting time. Such that in outpatients, the typical wait time for a x-ray chest picture is one hour and thirty minutes.

Conclusions: Siloam Sriwijaya Hospital Palembang in adjusting the Minimum Service Standards the Hospital has met the minimum service standards of the Decree of the Minister of Health No. 129/Menkes/SK/II/2008 that the waiting time for a chest photo is ≤ 3 hours.

Keyword: Waiting Time, X-Ray Chest, Outpatient Services.

Pendahuluan

Pelayanan radiologi merupakan pelayanan untuk melakukan diagnosis yang meliputi antara lain pelayanan radiografi konvensional, Computed Tomography Scan (CT-SCAN), Magnetik Resonance Imaging (MRI), Mamography, dental, panoramic dan pelayanan lainnya. Pelayanan radiologi diagnostic merupakan pelayanan penunjang yang menggunakan radiasi pengion dan radiasi non pengion yang terdiri dari pelayanan radiodiagnostik, imaging diagnostic, dan radiologi intervensional untuk menegakkan suatu penyakit, salah satu parameter untuk menilai pelayanan radiologi adalah waktu tunggu (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2008b).

Waktu tunggu pelayanan merupakan waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan keruang dokter. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan Kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien (Laelihyah & Subekti, 2017).

Waktu tunggu di Instalasi Rawat Jalan dibagi menjadi dua bagian yaitu: waktu tunggu saat mendaftar di loket pendaftaran atau disebut juga waktu tunggu rekam medis atau loket. Menurut Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit (2008), standar pelayanan radiologi salah satunya adalah waktu tunggu hasil pelayanan foto thorax dengan standar minimal yang ditetapkan ≤ 3 jam, pelaksana ekpertisi oleh dokter spesialis radiologi, kejadian kegagalan pelayanan rontgen kerusakan foto $\leq 2\%$, kepuasan pelanggan $\leq 80\%$ (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2008b)

Waktu tunggu hasil pelayanan foto thorax adalah tenggang waktu mulai pasien datang sampai dengan menerima hasil yang sudah di ekspertise. Waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kesehatan, sekaligus mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien dirumah sakit umum berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan yaitu rumah sakit kelas A, kelas B, kelas C, kelas D (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2008b).

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan 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 di ekspertise 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 (Cahyati et al., 2019). 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 (Triyoso et al., 2021). Oleh karena itu peneliti tertarik menganalisis waktu tunggu foto thorax pasien rawat jalan apakah sesuai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit tahun 2008, dan apa alasan diberikan hasil foto thorax yang selama periode tertentu lalu melakukan perhitungan jumlah lamanya waktu tunggu, kemudian menghitung rata-rata waktu tunggu foto thorax pasien rawat jalan.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus pada analisis waktu tunggu foto thorax pada pasien rawat jalan di instalasi Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Juli 2023 di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang dengan jumlah pasien foto thorax rawat jalan yang diteliti adalah 50 pasien. Informan dalam penelitian ini adalah semua petugas terkait : kepala instalasi radiologi 1 orang, staf radiografer 2 orang, staf administrasi 1 orang.

Hasil dan Pembahasan

Analisis waktu tunggu pelayanan Foto Thorax pada pasien rawat jalan di instalasi radiologi Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang dilakukan pada saat pasien melapor ke bagian administrasi, dilakukan pemeriksaan, pencetakan gambar dan hasil baca. Peneliti melakukan pencatatan jam, sehingga mendapatkan hasil input dan output.

Hasil data input Instalasi Radiologi Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang, proses data input adalah data pasien foto thorax pada bulan Februari 2023. Data yang dimasukkan berupa jumlah pasien, jam dilakukan pemeriksaan dan jam keluarnya ekspertise foto. Berikut data waktu tunggu

pelayanan foto thorax pasien rawat jalan di instalasi radiologi Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang

Kebijakan pelayanan radiologi di Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang yaitu SPO(Standar Prosedur Operasional) tentang pembacaan hasil pemeriksaan foto thorax dihitung mulai dari pasien di foto sampai dengan hasil ekspertise di print 30-60 menit sedangkan Menurut Keputusan menteri kesehatan tahun (2008) tentang standar pelayanan minimal radiologi menyatakan bahwa waktu tunggu hasil pelayanan foto thorax yaitu ≤ 3 jam atau ≤ 180 menit.

Tabel 1. Rata-Rata Waktu Tunggu Pelayanan Foto Thorax Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang pada Bulan Februari 2023

No	Indikator	Jumlah Sampel (n)	Persentase (%)
1	>3 jam	8	16 %
2	≤ 3 jam	42	84 %
Total		50	100 %

Dari tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa dari 50 orang yang paling banyak termasuk waktu tunggu ≤ 3 jam sebanyak 42 orang (84 %).

Tabel 2. Waktu Tunggu Pelayanan Foto Thorax Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang pada Bulan Februari 2023

No	Indikator	Terhitung
1	Waktu tunggu tercepat	0 Jam 22 Menit
2	Waktu tunggu terlambat	5 Jam 56 Menit
Rata-rata waktu tunggu hasil foto thorax		1 jam 20 Menit

Perhitungan waktu tunggu dimulai dari pasien dilakukan pemeriksaan dikurangi waktu selesai hasil ekspertise foto thorax oleh dokter spesialis radiologi. Jumlah pasien dengan waktu tunggu ≥ 3 jam sebanyak 8 pasien dengan persentase 16%. Sedangkan Jumlah pasien dengan waktu tunggu ≤ 3 jam sebanyak 42 pasien dengan persentase 84 %. Waktu tunggu terlambat yaitu 5 jam 56 menit dan waktu tunggu tercepat yaitu 22 menit. Sehingga menghasilkan rata-rata waktu tunggu foto thorax pada pasien rawat jalan yaitu 1 jam 30 menit.

Berdasarkan hasil wawancara ke petugas administrasi instalasi radiologi tentang waktu tunggu pelayanan foto thorax pasien rawat jalan,

pelayanan foto thorax pasien untuk memenuhi standar ≤ 3 jam sudah terpenuhi.

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 (Rahmaddian et al., 2019).

Berdasarkan hasil wawancara ke kepala ruangan dan radiografer, kondisi dan usia pasien sangat berpengaruh dalam cepat atau lamanya pemeriksaan dalam memosisikan foto thorax, karena dilihat dari usia misalnya pasien dalam kategori anak-anak butuh keluarga pasien untuk memegang anak tersebut agar tidak bergerak saat dilakukan foto thorax (Azwar, 2010).

Berdasarkan Standar Keputusan Menteri Kesehatan 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 sudah memenuhi standar waktu Keputusan Menteri kesehatan No.129/Menkes/SK/II/2008.

Berdasarkan hasil wawancara ke petugas Administrasi radiologi tentang alur dalam pelayanan pemeriksaan foto thorax rawat jalan yaitu :

1. Pasien mengambil nomor antrian.
2. Pasien menunggu nomor antrian registrasi
3. Kemudian apabila nomor antrian registrasi dipanggil, pasien menuju meja registrasi dan melakukan registrasi
4. Sesudah registrasi pasien masuk membawa form permintaan tindakan radiologi dan menemui petugas radiographer
5. Kemudian tindakan dilakukan oleh petugas radiographer.
6. Setelah itu pasien menuju administrasi radiologi untuk menanyakan hasilnya.

Dari hasil penelitian sebelumnya oleh Nur Priyatin Puspita Arum di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soeselo Slawi tahun 2017 dalam pelaksanaan mutu pelayanan foto thorax pada pasien rawat jalan memiliki kendala dalam pemberian hasil radiograf dan hasil ekspertisi dokter spesialis radiologi. Hasil radiograf dan hasil ekspertisi tidak dapat ditunggu dalam hitungan jam, pasien harus menunggu agak lama yaitu lebih dari 3 jam atau bisa diambil keesokan harinya (Endradita, 2017).

Hasil penelitian menunjukkan rata-rata waktu tunggu foto thorax pada pasien rawat jalan adalah 1962 menit (32 jam 42 menit) (1 hari 8 jam) yang artinya waktu tunggu foto thorax lama. Faktor-faktor penyebab lamanya waktu tunggu foto thorax pada pasien rawat jalan adalah kurangnya tenaga kerja dokter radiologi dan petugas administrasi, jumlah pasien yang banyak, kedatangan dokter radiologi yang agak siang, waktu pembacaan foto yang tertunda, hasil radiograf dipinjam tanpa ada hasil ekspertisi dokter radiologi (pinjam basah). Berdasarkan hal tersebut maka perlunya penambahan dokter radiologi, kedisiplinan dokter radiologi lebih ditingkatkan dalam bekerja, dan setiap foto thorax pada pasien rawat jalan harus dibacakan terlebih dahulu (Cahyati et al., 2019).

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 (Hardiansyah, 2011). 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 (Utami, 2015).

Berdasarkan hasil wawancara upaya dalam hal yang menghambat standar pelayanan dengan melakukan edukasi sebelum pemeriksaan agar melepas semua besi-besi di area dada agar tidak melakukan pengulangan foto. Selain itu Upaya yang dilakukan dengan meminta bantuan keluarga atau orang tua pasien untuk membantu memegang anak tersebut agar tidak bergerak selama pemeriksaan foto thorax.

Simpulan

Waktu tunggu pelayanan foto thorax pasien rawat jalan di instalasi radiologi Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang berdasarkan data yang didapatkan peneliti selama satu bulan rata-rata waktu tunggu pelayanan foto thorax pasien rawat jalan ≤ 3 jam sehingga sudah memenuhi standar waktu Keputusan Menteri kesehatan No.129/Menkes/SK/II/2008. Upaya dalam menyesuaikan standar pelayanan minimal dapat menciptakan pelayanan yang cepat agar dapat menciptakan pelayanan baik dan bermutu.

Daftar Pustaka

- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara.
<http://kin.perpusnas.go.id/DisplayData.aspx?pId=840&pRegionCode=MANADO&pClientId=626>
- Cahyati, Y., Sugiarti, S., Mahfudhoh, D., Studi III Radiodiagnostik dan Radioterapi, P. D., & Widya Cipta Husada, Stik. (2019). *Pengaruh Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan Foto Thorax dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Instalasi Radiologi*. 3(6).
- Endradita, G. (2017). *Panduan Pelayanan Radiologi*. Jakarta.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Java Media.
- Laeliyah, N., & Subekti, H. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(2), 2541–0644.
<http://journal.ugm.ac.id/jkesvo>
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008a). *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 1014/MENKES/SK/XI/2008 tentang Standar Pelayanan Radiologi Diagnostik*.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2008b). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 TENTANG*.
- Rahmaddian, T., Semiarty, R., & Prima Lita, R. (2019). Evaluasi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Unit Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Rasidin Padang. In *Jurnal Kesehatan Andalas* (Vol. 8, Issue 3).
<http://jurnal.fk.unand.ac.id>
- Triyoso, T., Khoddafi, A. M., & Keswara, U. R. (2021). Hubungan waiting time dengan kepuasan pasien pada pasien rawat jalan di Puskesmas. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 15(3), 459–466.
<https://doi.org/10.33024/hjk.v15i3.2545>
- Utami, Y. T. (2015). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Assalam Gemolong. *Prosiding Nasional APIKES-AKBID Citra Medika Surakarta*, 195–205.