

MPHJ

Muhammadiyah Public Health Journal



Faculty of Public Health
University of Muhammadiyah Jakarta

DAFTAR ISI

Proses Pemecahan Masalah Di Poliklinik Gigi Spesialis Bedah Mulut RSUD Kota Bogor....79

Analisis Faktor Determinan Efisiensi Nilai Bed Occupancy Ratio (Bor) Dengan Fishbone Analysis.....89

Gambaran Tingkat Stres Dalam Pelaksanaan Work From Home Selama Masa Pandemi Covid19 Di Dki Jakarta.....101

Kajian Literatur: Gambaran Kondisi Sanitasi Lingkungan Rumah Dengan Kejadian Diare Pada Balita 115

Studi Ketidapatuhan Membayar Iuran Bpjs Kesehatan Peserta Non Pbi Bukan Penerima Upah Di Kelurahan Cempaka Putih Tahun 2018129

Kepaniteraan Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit 139

Pelaksanaan PKRS Di Rumah Sakit Berdasarkan Telaah Jurnal155

Solusi Lamanya Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi Di RSUD Cileungsi Kab Bogor Berdasarkan Telaah Jurnal 171

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit 179

Kepaniteraan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit

¹Hantari Rahmawati, ²Budi Hartono,

^{1,2}Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Jakarta
Jl. KH Ahmad Dahlan, Cirendeui, Ciputat, Tangerang Selatan (15419)

E-mail: jurnaljnmkm@gmail.com

ABSTRAK

Banyaknya unit yang dimiliki oleh Rumah Sakit menjadikan rumah sakit memiliki standar pelayanan minimal yang mengacu pada peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, salah satunya mengenai Standar Pelayanan Minimal (SPM). Instalasi Radiologi Rumah Sakit merupakan salah satu unit penunjang medik yang dilaksanakan oleh suatu unit pelayanan yang disebut Instalasi Radiologi. Dengan adanya SPM pada instalasi radiologi diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien. Sehingga akan meningkatkan mutu dan kualitas rumah sakit. **Tujuan** : Mengembangkan strategi pemecahan masalah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit. **Metode** : Metode dalam penelitian ini adalah action research, yakni penulis mencari jurnal dari artikel penelitian yang diterbitkan pada tahun 2017 hingga 2020. Data-data yang didapatkan kemudian dianalisa dengan fishbone analysis. Selanjutnya penulis membuat perencanaan untuk mengatasi masalah yang menyebabkan tidak terpenuhinya SPM pada instalasi radiologi. **Hasil** : Hasil penelitian ditemukan permasalahan pelayanan di instalasi radiologi yaitu waktu tunggu hasil pelayanan foto thorax ≤ 3 jam yang tidak dapat terpenuhi. **Kesimpulan dan Saran** : Belum terpenuhinya pelayanan waktu tunggu hasil foto thorax ≤ 3 jam, sehingga perlu adanya penambahan jadwal dokter spesialis radiologi, serta penambahan SDM di instalasi radiologi, penambahan sarana prasarana penunjang pelayanan dan peningkatan motivasi dan semangat kerja terutama untuk lebih meningkatkan kinerja karyawan.

Kata Kunci : Radiologi, foto thorax, waktu tunggu.

ABSTRACT

The number of units owned by the hospital means that the hospital has a minimum service standard that refers to the regulations set by the government, one of which is the Minimum Service Standards (SPM). The Hospital Radiology Installation is one of the medical support units implemented by a service unit called the Radiology Installation. With the SPM in the radiology installation, it is hoped that it can provide the best service for patients. So that it will improve the quality and quality of the hospital. **Objective**: Develop problem-solving strategies to increase service efficiency in the Hospital Radiology Installation. **Methods**: The method in this research is action research, in which the authors search for journals from research articles published in 2017 to 2020. The data obtained are then analyzed by fishbone analysis. Furthermore, the authors make a plan to overcome the problem that causes the fulfillment of SPM in radiological installation. **Results**: The results of the study found that service problems in radiology installations were the waiting time for the results of thorax photo services ≤ 3 hours which could not be fulfilled. **Conclusion and Suggestions**: The service has not yet fulfilled the waiting time for thorax photo results ≤ 3 hours, so it is necessary to add a radiology specialist's schedule, as well as additional human resources in radiology installations, additional service support facilities and increased motivation and work morale, especially to further improve employee performance.

Keywords : Radiology, thorax photo, waiting time

PENDAHULUAN

Menurut WHO (*World Health Organization*), rumah sakit adalah suatu organisasi sosial dan organisasi kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah Sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan (Etildawati dan Handayani, 2017).

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuannya masing-masing berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu (Kemenkumham, 2012).

Banyaknya unit yang dimiliki oleh Rumah Sakit menjadikan rumah sakit memiliki standar pelayanan minimal yang mengacu pada peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Salah satunya mengenai Standar Pelayanan Minimal (SPM) di instalasi radiologi.

Instalasi Radiologi Rumah Sakit merupakan salah satu unit penunjang medik dan dilaksanakan oleh suatu unit pelayanan yang disebut Instalasi Radiologi, yang memiliki tujuan untuk memberikan

pelayanan pemeriksaan profesional dengan hasil berupa gambar/*image* untuk membantu para dokter dalam menegakkan diagnosa pasien yang ditangani.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit, SPM pelayanan radiologi salah satunya adalah waktu tunggu hasil pelayanan thorax foto dengan standar minimal yang ditetapkan ≤ 3 jam. Waktu tunggu hasil pelayanan thorax foto adalah tenggang waktu mulai pasien difoto sampai dengan menerima hasil yang sudah diekspertis.

Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Hermiati (2017) menunjukkan lama waktu tunggu pelayanan radiologi semenjak pasien melapor di loket radiologi hingga hasil radiologi selesai di ekspertise dan divalidasi oleh spesialis radiologi dan siap dibawa pulang adalah ≥ 3 jam, yang berarti tidak sesuai dengan standar SPM. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayan Radiologi di Rumah Sakit masih belum dapat memenuhi SPM

Radiologi merupakan ilmu yang mempelajari tentang proses pembuatan gambar (pencitraan) dari organ tubuh manusia dengan menggunakan radiasi sinar-x sebagai sumber pencatat gambar (Brigjam dan Houston 2001 dalam Rahmaddian, 2018). Ilmu radiologi memiliki peranan yang sangat penting dalam bidang kedokteran dan bidang pelayanan kesehatan.

Pelayanan Radiodiagnostik adalah pelayanan untuk melakukan diagnosis dan

pemberian terapi dengan menggunakan radiasi pengion, meliputi antara lain pelayanan radiologi konvensional untuk membuat foto toraks. Foto toraks adalah pemeriksaan radiologis sederhana yang paling banyak dilakukan di semua rumah sakit dibandingkan dengan pemeriksaan radiologi yang lain (Yusri, 2015).

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. Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, maka pelayanan radiologi juga sebaiknya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang memenuhi standar akan memberikan hasil yang terbaik dan akan lebih terarah dalam pelaksanaannya.

Tujuan penelitian ini adalah mengembangkan strategi pemecahan masalah yang ada di Instalasi Radiologi Rumah Sakit.

METODE

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode *action research*, dimana penulis mencari jurnal dari artikel penelitian yang diterbitkan pada tahun 2017

hingga 2020. Dari jurnal-jurnal tersebut kemudian dilakukan analisis untuk dibuat prioritas masalah, kemudian dibuatkan perencanaan untuk dapat mengatasi masalah yang ada di instalasi radiologi rumah sakit. Teknik pengumpulan data dalam jurnal-jurnal tersebut dilakukan dengan cara observasi dan wawancara mendalam serta telaah pustaka.

Data-data yang didapatkan baik secara langsung atau pun tidak langsung, kemudian dilakukan penentuan prioritas masalah di Instalasi Radiologi Rumah Sakit menggunakan metode USG (*Urgency, Serious, and Growth*). USG adalah salah satu alat untuk menyusun urutan prioritas isu atau masalah yang harus diselesaikan. Caranya dengan menentukan tingkat urgensi, keseriusan, dan perkembangan isu dengan menentukan skala nilai 1 – 5. Isu yang memiliki total skor tertinggi merupakan isu yang menjadi prioritas.

Untuk lebih jelasnya, pengertian *urgency*, *seriousness*, dan *growth* dapat diuraikan sebagai berikut:

1) *Urgency* (U)

Seberapa mendesak isu tersebut harus dibahas dikaitkan dengan waktu yang tersedia serta seberapa keras tekanan waktu tersebut untuk memecahkan masalah yang menyebabkan isu tadi.

2) *Seriousness* (S)

Seberapa serius isu tersebut perlu dibahas dikaitkan dengan akibat yang timbul dengan penundaan pemecahan masalah yang menimbulkan isu tersebut atau akibat yang menimbulkan masalah-

masalah lain kalau masalah penyebab isu tidak dipecahkan.

3) *Growth* (G)

Seberapa kemungkinan isu tersebut menjadi berkembang dikaitkan kemungkinan masalah penyebab isu akan makin memburuk kalau dibiarkan.

Dari hasil penentuan prioritas untuk mengatasi masalah yang menyebabkan tidak terpenuhinya SPM pada instalasi radiologi. masalah, kemudian dianalisa dengan *fishbone analysis*. Selanjutnya penulis membuat.

HASIL

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, kali ini penulis mencoba merumuskan beberapa masalah yang ada yang di dalam jurnal-jurnal. Permasalahan tersebut antar lain :

- Jumlah asisten radiologi terbatas.
- Pelaksana ekspertise radiologi bersifat referral
- Waktu tunggu hasil pelayanan foro thorax lebih dari 3 jam
- Asisten kurang memahami SOP dan SPM Radiologi
- Alat penunjang CT Scan belum ada
- Kesalahan prosedur radiografi

2. Penentuan Prioritas Masalah

Pada hakikatnya seluruh masalah yang ditemukan harus diselesaikan secara tuntas dan menyeluruh, oleh karena itu pada penetapan prioritas masalah bertujuan untuk menentukan urutan atau peringkat masalah dari yang terpenting dan banyaknya temuan pada jurnal, serta seberapa penting masalah tersebut dapat mempengaruhi kinerja pada instalasi radiologi, dan harus segera diselesaikan sampai dengan masalah yang kurang penting dan tidak harus segera diselesaikan. Hal ini bertujuan untuk mempermudah dalam menyelesaikan masalah yang ditemukan. Dalam mengidentifikasi masalah, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti kemampuan sumber daya manusia, biaya, tenaga, teknologi dan lain-lain. Untuk itu, dilakukan penilaian prioritas masalah dari yang paling mendesak hingga tidak terlalu mendesak.

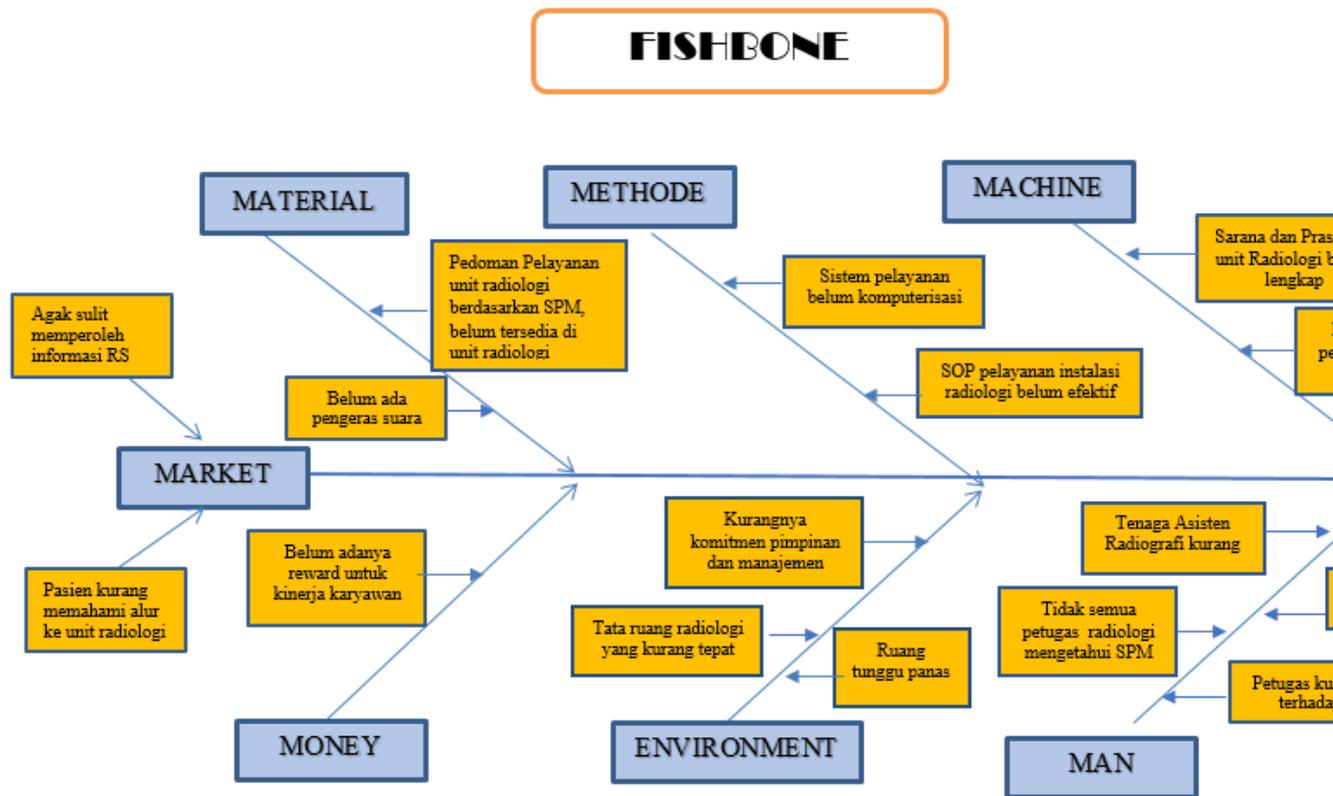
Tabel 1 Prioritas Pemecahan Masalah

Number	Problem	Urgency	Seriousness	Growth	Final Score	Level of Priority
--------	---------	---------	-------------	--------	-------------	-------------------

1	Jumlah asisten radiologi terbatas.	5	5	3	13	III
2	Pelaksana ekspertise radiologi bersifat referral	5	5	4	14	II
3	Waktu tunggu hasil pelayanan foro thorax lebih dari 3 jam	5	5	5	15	I
4	Asisten kurang memahami SOP dan SPM Radiologi	5	4	3	12	IV
5	Alat penunjang CT Scan belum ada	4	3	4	11	V
6	Kesalahan prosedur radiografi	4	3	2	10	VI

3. Pengembangan Alternatif Pemecahan Masalah dengan *fishbone analisis*

Berdasarkan hasil identifikasi masalah didapatkan 1 hal yang menjadi prioritas masalah yang ada di instalasi radiologi rumah sakit. Masalah tersebut yaitu waktu tunggu hasil pelayanan foto thorax yang lebih dari 3 jam. Dengan *fishbone analisis* akandiuraikan penyebab masalahnya. Pada kelompok *Man* ada 4 penyebab, pada kelompok *Machine* ada 2 penyebab, pada kelompok *Method* ada 2 penyebab, pada kelompok *Material* ada 1 penyebab, pada kelompok *Money* ada 1 penyebab dan pada kelompok *Environment* terdapat 2 penyebab, dan *Market* 2



Gambar 1. Fishbone analysis

4. Plan of Action

Tabel 2. Plan of action

No	Keleompok Masalah	Nama Kegiatan	Tujuan	Sasaran	Metode	Waktu
1	Man	Pengajuan permohonan penambahan dokter petugas asisten radiologi	Mendapatkan tambahan dokter dan tenaga asisten	Manajemen RS	Pengajuan proposal /nota dinas	Minggu ke-1 bulan Januari
2		Pelatihan komunikasi efektif	Meningkatkan kemampuan dokter dan perawat dalam berkomunikasi dengan pasien	Petugas Rawat Jalan (Dokter, Perawat, Asisten)	Pelatihan di Luar RS dan atau <i>in house training</i>	Minggu ke-2 bulan Maret
3		Pengajuan permohonan penambahan jadwal ekspertise radiologi	Waktu tunggu pelayanan radiologi lebih singkat	Manajemen RS	Pengajuan proposal /nota dinas	Minggu ke-1 bulan Januari
4		Pengajuan pelatihan keterampilan asisten radiografi	Meningkatkan keterampilan asisten radiografi	Petugas Rawat Jalan (Dokter, Perawat, Asisten)	Pelatihan di Luar RS dan atau <i>in house training</i>	Minggu ke-2 bulan Maret
5	Market	Meningkatkan kapasitas RS dalam hal teknologi	Memudahkan pasien dalam mengakses informasi Rumah Sakit	Unit IT	Pelatihan karyawan di bidang teknologi	Minggu ke-1 bulan April

6		Mengajukan pembuatan papan alur pasien berobat ke Radiologi yang besar	Memudahkan pasien untuk mengetahui alur berobat ke radiologi	Manajemen RS	Pembuatan papan	Minggu ke bulan Janu
7	Environment	Mengajukan perbaikan tata ruang radiologi	Memudahkan dokter saat memeriksa pasien	Manajemen RS	Pengajuan proposal /nota dinas	Minggu ke bulan Janu
8		Mengajukan pengadaan kipas angin di ruang tunggu pasien	Memberikan kenyamanan bagi pasien	Manajemen RS	Pengajuan proposal /nota dinas	Minggu ke bulan Janu
9	Machine	Mengajukan pengadaan kelengkapan sarana dan prasarana di unit radiologi	Memaksimalkan pelayanan radiologi di Rumah Sakit	Manajemen RS	Pengajuan proposal /nota dinas	Minggu ke bulan Janu
10		Memonitor ulang penjadwalan kalibrasi alat	Memberikan kenyamanan bagi asisten saat mengoperasikan alat	Manajemen RS	Rapat koordinasi dengan Unit terkait	Minggu ke bulan Janu dan minggu 3 bulan Jul
11	Metode	Sosialisasi secara rutin berkaitan dengan pemahaman pelaksana terhadap SPM	Meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit	Manajemen RS	Pengajuan proposal /nota dinas	Minggu ke bulan Janu
12		Memaksimalkan layanan SIM RS yang telah tersedia	Meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit	Unit IT	Rapat koordinasi dengan Unit terkait	Minggu ke bulan Apri
13	Material	Mengajukan pembuatan buku SPM	Meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit	Petugas Rawat Jalan (Dokter, Perawat, Asisten)	Pengajuan proposal /nota dinas	Minggu ke bulan Janu
14		Pengajuan pengadaan alat pengeras suara di tiap unit	Memudahkan asisten saat memanggil pasien	Manajemen RS	Pengajuan proposal /nota dinas	Minggu ke bulan Janu
15	Money	Perencanaan pemberian reward bagi kinerja karyawan	Meningkatkan kinerja karyawan	Petugas Rawat Jalan (Dokter, Perawat, Asisten)	Rapat koordinasi dengan Unit terkait	Minggu ke bulan November
16		Perencanaan pengajuan anggaran perencanaan Rumah Sakit	Memaksimalkan penyusunan rencana anggaran jangka pendek dan jangka panjang Rumah Sakit	Manajemen RS	Rapat koordinasi dengan Unit terkait	Minggu ke bulan Janu

PEMBAHASAN

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit. Standar Pelayanan Minimal untuk instalasi radiologi meliputi hal-hal berikut ini:

1. Waktu tunggu hasil pelayanan atau pemeriksaan foto toraks adalah < 3 jam;
1. Pelaksana ekspertisi adalah dokter spesialis radiologi;
2. Kejadian kegagalan pelayanan rontgen berupa kerusakan foto < 2%;
3. Kepuasan pelanggan ditetapkan >80%.

Berdasarkan hasil dari penentuan prioritas masalah di instalasi radiologi, waktu tunggu hasil pelayanan foto thorax lebih dari 3 jam, merupakan prioritas utama. Hasil tersebut didapatkan dari beberapa jurnal yang menjadikan waktu tunggu foto thorax >3 jam yang menjadi permasalahan.

Berikut akan dibahas kegiatan pada plan of action berdasarkan hasil telaah jurnal:

1. Waktu tunggu

Waktu tunggu hasil pelayanan foto toraks adalah tenggang waktu mulai pasien di foto sampai menerima hasil yang sudah diekspertise oleh dokter spesialis radiologi. Penanggung jawab hasil pembacaan dan atau pemeriksaan radiologi adalah dokter spesialis radiologi atau dokter yang memiliki kompetensi terbatas yang ditetapkan oleh Kolegium Dokter Spesialis Radiologi disertai rekomendasi dari Perhimpunan Dokter Spesialis Radiologi Indonesia (PDSRI).

Menurut Fetter dalam Rr. Ratna Arietta (2012) Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pasien terbagi menjadi tiga, yakni:

- (1) *First waiting time* adalah waktu yang dikeluarkan pasien sejak datang sampai jam perjanjian.
- (2) *True waiting time* adalah waktu yang dikeluarkan pasien sejak jam perjanjian sampai pasien diterima atau diperiksa dokter.
- (3) *Total primary waiting time* adalah waktu tunggu pasien keseluruhan sebelum bertemu dokter.

Tujuh faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu, yaitu: (1) variasi *appointment interval*, (2) waktu pelayanan yang panjang, (3) pola kedatangan pasien, (4) pasien tidak datang pada jam perjanjian, (5) jumlah pasien yang datang tanpa perjanjian, (6) pola kedatangan dokter, (7) terputusnya pelayanan pasien karena keinginan dokter untuk berhenti sebentar selama jam praktek (Fetter dalam Rr. Ratna Arietta, 2012).

Menurut Amanah (2020) waktu tunggu dalam pelayanan radio diagnostik juga sangat berpengaruh dalam kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit. Hal ini dikarenakan pelayanan penunjang medis juga sangat berpengaruh dalam penentuan diagnosis kepada pasien. Untuk itu, diperlukan tolak ukur yang dapat mengukur mutu pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit.

Lama waktu tunggu pasien juga mencerminkan bagaimana fasilitas pelayanan kesehatan mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien (Anggita dalam Amanah, 2020)

Terdapat perbedaan waktu layanan radiologi di beberapa Rumah sakit, hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya kebijakan dari masing masing RS terkait permasalahan waktu tunggu. Selain itu, durasi dari setiap proses yang dijalani oleh pasien radiologi ataupun kualitas sarana dan prasarana yang juga mengakibatkan lamanya durasi waktu tunggu pelayanan radiologi (Amanah, 2020). Dari segi administrasi, terkait dengan status pasien yang dibedakan menjadi pasien umum dan pasien BPJS. Waktu tunggu hasil yang lama disebabkan karena banyaknya pasien yang melakukan pemeriksaan radiologi serta kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang datang tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Antrian sering terjadi karena waktu antar kedatangan pasien lebih cepat daripada waktu pelayanan. (Elvina, 2018).

Sedangkan menurut Yusri (2020) perlu peningkatan peran kepala instalasi radiologi dalam memotivasi teman sejawat dokter spesialis radiologi, mengkoordinasikan pelaksanaan peningkatan pelayanan radiologi, dan

meningkatkan penggunaan waktu kerja untuk kegiatan produktif dengan melakukan perubahan sistem pembacaan foto yang lebih efektif sehingga semua foto dapat dibaca dengan cepat.

Waktu tunggu juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien, serta mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Bila waktu tunggu lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien di masa yang akandatang (Esti, dkk 2015).

2. SDM

Berdasarkan hasil telaah, bahwa Kecukupan jumlah SDM di Instalasi Radiologi Rumah Sakit masih belum memenuhi standar seperti tidak adanya petugas administrasi dan perawat radiologi. Dengan keterampilan SDM yang meningkat diharapkan proses diagnostik paru menjadi lebih cepat.

Diharapkan Rumah Sakit melakukan penambahan SDM yaitu dokter spesialis radiologi, radiografer dan tenaga administrasi radiologi. Kemudian memberikan pelatihan kepada radiografer secara internal khusus pelatihan radiologi minimal 2 hingga 3 kali setahun seperti pelatihan CT Scan, serta kegiatan pelatihan komunikasi

efektif. Dari kegiatan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dari asisten radiografi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amanah (2010) yang mengatakan bahwa tingkat pengetahuan dari SDM yang baik diiringi dengan keikutsertaan dari SDM dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan melalui seminar, workshop dan symposium.

Bagi pihak rumah sakit sebaiknya membuat pelatihan efektifitas memberi pelayanan kesehatan kepada petugas kesehatan untuk meningkatkan kemampuan dalam melayani pasien. Sehingga karyawan dapat meningkatkan sikap yang ramah dan tanggap memberi informasi tentang pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dan tidak membedakan antara pasien BPJS dengan pasien umum di instalasi radiologi Rumah Sakit Putri Hijau dengan pelatihan service excellent (Elvina, 2018).

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang ditawarkan dan menghasilkan sesuatu yang tidak berwujud namun dapat dinikmati atau dirasakan. Menurut Tjiptono dalam Triwibowo (2012), pelayanan yang berkualitas mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan begitupun sebaliknya ketidak sesuaian akan berdampak pada ketidak puasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan perilaku para karyawan rumah sakit yang

mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan rumah sakit dapat menciptakan rasa aman bagi para pasiennya (Hamawati, 2018).

Astiena dan Darwin (2011) dalam penelitiannya merekomendasikan agar meningkatkan penggunaan waktu kerja untuk kegiatan produktif dengan melakukan perubahan. Rivai (2005) mengatakan perlu melakukan manajemen SDM untuk mencapai tujuan organisasi (Yusri, 2015)

Dalam hal ini perlu dilakukan manajemen SDM dengan optimalisasi tugas petugas loket pengambilan hasil untuk secara aktif mengambil foto yang sudah dibaca, misalnya interval 10 menit untuk melihat ke kamar baca sehingga foto yang sudah dibaca tidak menumpuk (Yusri, 2015)

Meningkatkan penggunaan waktu kerja untuk kegiatan produktif dengan perubahan sistem membaca foto untuk dokter spesialis dalam satu hari. Peningkatan peran kepala instalasi radiologi dalam memotivasi teman sejawat dokter spesialis radiologi untuk mematuhi jumlah jam kerja, serta memberikan reward and punishment bagi dokter atau asisten yang tidak dapat mematuhi jam kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yusri (2015) yang mengatakan bahwa Manajemen RSMH memberlakukan sistem reward and punishment kepada dokter spesialis radiologi sehingga dapat bekerja dengan disiplin dan penuh

tanggung jawab. Memperbaiki sistem antrian pasien dengan mengaturjadual kedatangan pasien rawat jalan yang tidak cito.

3. Kebijakan SPO dan SPM

Untuk kebijakan masih ada beberapa petugas belum memahami sepenuhnya terkait dengan prosedur kebijakan yang ada. Kebijakan Kelengkapan SPO/kebijakan khususnya untuk standar pelayanan radiologi memang sudah ada, namun untuk pemahaman ataupun penerapan serta pelaksanaan keseluruhan SPO tersebut masih kurang. Dalam hal ini dikarenakan tidak ada sosialisasi yang dilakukan terkait SPO dan SPM yang ada di radiologi. Rumah Sakit diharapkan membuat kebijakan tertulis standar waktu tunggu pelayanan radiologi sehingga dapat dijadikan pedoman pelayanan radiologi

Pembuatan buku pedoman SPO merupakan salah satu metode yang dapat diterapkan agar dapat meningkatkan kinerja di instalasi radiologi. Namun, perlu diingat meskipun metode baik akan tetapi jika yang melaksanakan tidak mengerti atau tidak memiliki pengalaman maka hasil tidak akan memuaskan, maka manajemen memerlukan sebuah metode yang baku berupa Standard Operational Procedure untuk mengelola sejumlah unsur dibutuhkan (Handoko, 2009). Dengan demikian SOP dapat mempermudah petugas dan memberi arahan bagi

petugas dalam menjalankan tugas (Basri, 2015). SOP juga menjamin keselamatan petugas serta keselamatan pasien (patient safety) (Mahadewi, 2019).

Kemudian perlu dilakukan pemantauan dan evaluasi program SPO yang telah ada, dan dapat memenuhi kebutuhan lain di radiologi seperti tersediannya perpustakaan mini radiologi. Bagian instalasi radiologi memahami dan menggunakan SPO yang ada sebagai pedoman kerja, koordinator bagian Instalasi Radiologi mensosialisasikan SPO-SPO yang berkaitan dengan radiologi kepada SDM Radiologi, dan bagian Instalasi radiologi membangun budaya 5R (Ringkas, Rapi, Resik. Rawat, Rajin) sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kenyamanan petugas (Amanah, 2020).

4. Sarana dan Prasarana

Sarana Prasarana Untuk menunjang para petugas di Instalasi Radiologi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab ketersediaan akan sarana prasarana merupakan salah satu hal yang penting yang perlu di perhatikan.

Pada hasil telaah, ketersediaan sarana prasarana di Instalasi Radiologi sudah cukup memadai, namun dari segi tata letak, dan tata ruang masih belum sesuai dengan standar. Sedangkan dari segi maintenance dan pemeliharaan alat sangat kurang, dikarenakan tidak tersedianya anggaran pemeliharaan dan

maintenance. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Amanah (2020) yang menyatakan bahwa sarana atau fasilitas bangunan harus memadai dalam hal kualitas dan kuantitas agar dapat menunjang fungsi dan proses pelayanan radiologi untuk menjamin lingkungan kerja yang aman bagi petugas dan pasien. Rumah Sakit diharapkan dapat memberikan komitmennya terhadap pemeliharaan dan maintenance peralatan radiologi.

Juga membuat pengumuman alur pelayanan yang besar mengenai prosedur pelayanan disosialisasikan rumah sakit, Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Elvina (2018) yang menyatakan bahwa pembuatan alur pelayanan dapat dengan mudah membuat pasien memperoleh informasi, lebih meningkatkan pelayanan dalam memberikan kepuasan dalam hal ini adalah kenyamanan didalam ruang tunggu, informasi yang mudah diperoleh melalui teknologi, akses yang mudah dan penyediaan parkir.

5. SIM RS

Untuk SIM RS juga masih menggunakan sistem yang sudah cukup tertinggal sehingga perlu adanya perbaikan untuk menunjang kinerja layanan radiologi. Seperti penggunaan aplikasi yang dapat menghubungkan hasil foto rontgen di fasilitas penunjang dengan komputer di dokter spesialis. Penggunaan SIM RS sangat berperan penting dalam pelayanan radiologi.

Dalam Permenkes No 82 tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) disebutkan bahwa sistem teknologi informasi komunikasi memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan Rumah Sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat, dan merupakan bagian dari Sistem Informasi Kesehatan. Suatu alat yang berhubungan dengan alat penampung, penyimpanan dan untuk melakukan proses produksi serta menyangkut macam teknologi yang berkaitan dengannya (Asmuni dalam Mahadewi, 2009).

Dengan demikian aplikasi SIM RS yang menghubungkan pelayanan di instalasi radiologi diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan oleh dokter spesialis. Ternyata bukan hanya dapat mempercepat kerja petugas, teknologi ini menghindari kemungkinan pasien ditolak periksa karena tidak membawa hasil pemeriksaan (Mahadewi, 2019).

6. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individu dan sistem yang dipakai. Tenaga kesehatan dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas harus memahami cara melayani pasiennya dengan baik agar dapat memberikan kepuasan yang optimal (Donabedian dalam Meilasari, 2018).

Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut mencakup sebagai berikut: Reliability (reliabilitas), Assurance (jaminan), Tangibles (tampilan/bukti fisik), Emphaty (empati), Responsiveness (ketanggapan dan kepedulian). Penilaian pelayanan instalasi radiologi dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pelayanan yang baik juga merupakan suatu keharusan apabila manajemen rumah sakit ingin menarik jumlah pasien yang lebih banyak lagi (Anjani dalam Meilasari, 2018)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di bagian Radiologi yang terdiri dari dimensi reliability, responsiveness, assurance, emphaty, yang melakukan pemeriksaan rontgen di RSGM Terpadu FKG Universitas Mahasaraswati Denpasar mayoritas responden menyatakan puas. Penyebab ketidakpuasan berdasarkan tinjauan hasil kuesioner bahwa pasien tidak puas terhadap kurangnya ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan. Penyebab lainnya adalah penataan ruangan yang masih kurang (Fryananta dalam Meilasari, 2018).

KESIMPULAN

Pada kepaniteteraan kali ini, penulis memaparkan diagram pemecahan masalah bagian instalasi radiologi rumah sakit. Kemudian penulis melakukan identifikasi masalah yang ada di instalasi radiologi

menggunakan 3 metode, yaitu telaah jurnal, wawancara dan observasi di instalasi radiologi Rumah Sakit Salak Bogor. Berdasarkan hasil identifikasi masalah yang berada di instalasi radiologi, penulis melakukan prioritas masalah menggunakan metode USG. Hasilnya didapatkan, waktu tunggu foto thorak yang lebih dari 3 jam. Setelah penulis melakukan analisis dengan *fishbone metode*, ditemukan penyebab dari masalah tersebut, antara lain jumlah dan jadwal ekperties radiologi yang kurang serta asisten radiologi yang jumlahnya kurang memadai.

SARAN

Pihak manajemen rumah sakit diharapkan untuk melaksanakan sosialisasi secara rutin berkaitan dengan pemahaman pelaksana terhadap SPM, merencanakan perekrutan dokter spesialis dan penambahan jadwal dokter spesialis radiologi agar proses pelayanan di instalasi radioligi berjalan dengan lancar, penambahan sarana dan prasarana penunjang kerja di instalasi radiologi, melaksanakan pelatihan secara rutin untuk meningkatkan kemampuan pelaksana dalam menjalankan tugasnya serta pelatihan dalam hal komunikasi untuk memberikan pelayan yang paripurna kepada pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada Dr. Budi Hartono, SE., MARS., ACC selaku dosen mata kuliah Kepaniteraan Rumah Sakit dan pembimbing akademik kepaniteraan

rumahsakit, serta teman-teman mahasiswa UMJ 2019 Kelas Bogor dan Cirendeuyang telah membantu di dalam penyusunan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanah P, Mustakim, 2020, Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Radiologi di Rumah Sakit Syarif Hidayatullah Tahun 2018, *Visikes* 19(1); 118-127
- Arietta, Ratna, 2012. Analisis Waktu Tunggu Pasien di Departemen Gigi dan Mulut RSPAD Gatot Sobroto Ditkesad Tahun 2011. Tesis, Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit, Universitas Indonesia, Depok
- Brigham E, Houston J. 2001. Manajemen Keuangan Buku. Edisi Ke-8. Jakarta: Erlangga; 2.
- Elvina, 2018, Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Putri Hijau tahun 2017, *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 27, 17 (1): 27-32
- Endradita M, Galih. Panduan Pelayanan Radiologi. 2017. <http://www.panduindonesia.co.id>
- Esti, A., Puspitasari, Y. & Rusmawati, A., 2015. Pengaruh Waktu Tunggu dan Waktu Sentuh Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum
- Etlidawati, Handayani DY., 2017, Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional, *Medisains: Jurnal Ilmiah Ilmu-ilmu Kesehatan*, 15 (3), Hal 142-147
- Hasmawati, Kamariah N, Syukur At, 2018, Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Instalasi Radiologi Rsud Syekh Yusuf Kabupaten Gowa *Jurnal Administrasi Negara*, 3 (24); 161-176
- Hermiati., Hutaoea F., Wiyono T., 2017, Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Radiologi Rs Santa Elisabeth Batam, *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, I (1):42-50
- Kemenkumham, 2012, <http://ditjenpp.kemenkumham.go.id/>
- Mahadewi, Heryana, Kurniawati, Iyan Ayuba, 2019, Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Poliklinik Paru di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Tangeranggorontalo *Journal Of Public Health*. Vol 2(1); 110-118
- Meilasari W, Suwindere1 W, Polii H, 2018, Tingkat Kepuasan Pasien Dewasa pada Pelayanan Radiografi Panoramik di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Padjadjaran *J Dent Res Student*. Oktober 2019;3(1):87-94
- Nugraha, RS, 2019, Sosialisasi Manfaat Pemeriksaan Radiologi Sebagai Upaya Edukasi Dokter Kepada Pasien Penyakit Dalam
- Ravikanth, Reddy. (2017). Effective radiological imaging for the good of patients: Weighing benefits and risks. *World Journal of Nuclear Medicine*, 16(2): 85-87.
- Rahmaddian R, Semiarty R, Lita RP, 2019, Evaluasi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Unit Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Dr. Rasidin Padang, *Artikel Penelitian*. 8(3); 583-589, <http://jurnal.fk.unand.ac.id>
- Suryani R, Ciptono WS, Satibi, 2017, Analisis Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah di Yogyakarta dengan Pendekatan Lean Hospital, *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi* 7 (3); 132-141
- Suyatno, Ferry. (2008). Aplikasi radiasi sinar-x di bidang kedokteran untuk menunjang kesehatan masyarakat.

Sekolah Tinggi Teknologi Nuklir,
503-510.

Triwibowo, C. 2012. Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit Sebuah Kajian Hukum Kesehatan, Cetakan 1 Yogyakarta: Nuha Medika.

Yusri, M., 2015, Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Pemeriksaan Foto Toraks Pasien Rawat Jalan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang Tahun 2015, Jurnal Arsi, 2 (1); 64-71

