

Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Radiologi RS Santa Elisabet Batam

Hermiati, Fresley Hutapea, Teguh Wiyono
Universitas Respati Indonesia
Email : urindo@indo.net.id

ABSTRAK

Persaingan berdasarkan kecepatan pelayanan adalah hal yang belum mendapat perhatian di rumah sakit. Hal ini terlihat dengan masih banyaknya pasien menumpuk di ruang tunggu poliklinik, laboratorium, apotik maupun pelayanan lainnya. RS Santa Elisabeth Batam juga tidak terlepas dari permasalahan waktu tunggu pasien untuk memperoleh pelayanan dokter, terutama pada pelayanan penunjang medik yaitu pelayanan radiologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui waktu tunggu pelayanan radiologi di RS Santa Elisabeth Batam. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan secara deskriptif analitik untuk memperoleh informasi mengenai factor-faktor yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu pelayanan radiologi di RS Santa Elisabeth Batam. Selain itu penelitian ini juga didukung dengan penelitian kuantitatif untuk memperoleh data perhitungan waktu dari setiap tahapan proses pelayanan radiologi berdasarkan hasil observasi. Hasil penelitian 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. Faktor lain yang ternyata berpengaruh terhadap waktu tunggu adalah komitmen manajemen terhadap pemenuhan standar kecepatan waktu tunggu. Oleh karena itu diharapkan manajemen RS Santa Elisabeth Batam dapat mengeluarkan kebijakan terkait dengan permasalahan waktu tunggu.

Kata Kunci: Waktu Tunggu, Loyalitas

ABSTRACT

Competition based on speed of service is something that has not received attention in hospitals. This can be seen from the large number of patients piling up in the waiting room of the polyclinic, laboratories, pharmacies and other services. Santa Elisabeth Batam Hospital is also inseparable from the problem of waiting time for patients to obtain medical services, especially in medical support services, namely radiology services. This study aims to determine the waiting time for radiology services at Santa Elisabeth Hospital Batam. This type of research is qualitative with a descriptive analytical approach to obtain information about the factors that influence the length of time waiting for radiology services at Santa Elisabeth Hospital Batam. In addition this research is also supported by quantitative research to obtain time calculation data from each stage of the radiology service process based on observations. The results showed that the length of waiting time for radiology services since patients report at the radiology counters until the results of radiology have been expired and validated by radiology specialists and are ready to take home is ≥ 3 hours, which means it is not in accordance with SPM standards. Another factor that turns out to affect the waiting time is management's commitment to meeting the waiting time speed standard. Therefore, it is expected that the management of Santa Elisabeth Batam Hospital can issue a policy related to the issue of waiting time.

Keywords: Waiting Time, Loyalty

PENDAHULUAN

Waktu tunggu yang merupakan salah satu faktor penunjang kualitas pelayanan juga harus diperhatikan. Selain itu waktu tunggu pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Waktu tunggu dapat berbeda-beda, tergantung dari rentang waktu saat memulai sampai saat mengakhiri suatu pengamatan/penelitian. Awal waktu tunggu dapat dimulai dari pasien tiba ditempat parkir, pasien tiba dipintu IGD, saat pasien dilakukan triase, pegawai administrasi menyelesaikan pencatatan dan lain-lain.

Persaingan berdasarkan kecepatan pelayanan adalah hal yang belum mendapat perhatian di rumah sakit. Hal ini terlihat dengan masih banyaknya pasien menumpuk di ruang tunggu poliklinik, laboratorium, apotik maupun pelayanan lainnya. RS St. Elisabeth Batam juga tidak terlepas dari permasalahan waktu tunggu pasien untuk memperoleh pelayanan dokter, terutama pada pelayanan penunjang medik yaitu pelayanan radiologi. Siang dan sore hari merupakan

waktu kunjungan pasien pelayanan radiologi semakin meningkat. Pada saat tersebut, suasana tampak ramai didalam maupun diluar gedung. Pasien dan keluarga pasien tampak menunggu untuk memperoleh pelayanan dokter. Pengunjung yang berobat dari berbagai kalangan usia, dari bayi, anak, dewasa hingga lanjut usia. Walaupun pada ruang tunggu pasien disediakan fasilitas agar pasien merasa nyaman, hal tersebut tetap tidak dapat menghilangkan kejenuhan dalam menunggu untuk mendapat pengobatan. Keluhan karena menunggu terlalu lama tetaap timbul setiap hari.

Rumusan masalah penelitian mengingat bahwa pelayanan rawat jalan merupakan salah satu pintu gerbang di suatu pelayanan kesehatan, lamanya waktu pasien menunggu untuk memperoleh layanan kesehatan, dan timbulnya keluhan pasien baik secara lisan maupun tulisan, maka peneliti tertarik untuk meneliti waktu tunggu pelayanan radiologi RS St. Elisabeth Batam. Pentingnya pengoptimalan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dapat dilakukan salah satunya dengan mempersingkat waktu tunggu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lamanya waktu tunggu pelayanan radiologi di RS Santa Elisabeth Batam dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi lamanya waktu tunggu tersebut. Manfaat dari mempersingkat waktu tunggu adalah memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada pasien. Secara langsung meningkatkan bonafiditas yang menunjukkan bahwa Rumah Sakit St. Elisabeth Batam serius dan profesional dalam menangani pasien. Selain kepentingan kepuasan pasien, waktu tunggu radiologi penting untuk user internal (dokter) dalam hal penegakan diagnosis maupun untuk follow up klinis pasien.

METODE

Desain/Rancangan Penelitian

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 dan wawancara

mendalam kepada petugas yang terkait dalam proses pelayanan radiologi RS Santa Elisabeth Batam dan pasien RS Santa Elisabeth Batam. Selain itu, penelitian ini juga didukung dengan penelitian kuantitatif untuk memperoleh data perhitungan waktu dari setiap tahapan proses pelayanan radiologi berdasarkan hasil observasi.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di bagian radiologi RS Santa Elisabeth Batam dari Januari 2016 sampai dengan Juni 2016 (diawali dengan studi awal / studi pendahuluan).

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Kepala Bagian Radiologi RS Santa Elisabeth Batam
2. Dokter Radiologi RS Santa Elisabeth Batam
3. Radiografer RS Santa Elisabeth Batam
4. Petugas Administrasi Radiologi Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam
5. Pasien Radiologi RS Santa Elisabeth Batam

Teknik Pengumpulan Data

Hasil yang diperoleh dari observasi langsung, telaah dokumen dan wawancara

mengenai waktu tunggu pelayanan radiologi dan proses pelayanan di bagian radiologi, hambatan digunakan sebagai bahan telaahan dari penulis tentang situasi dan kondisi yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan radiologi. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung pasien radiologi mulai saat pelaporan dibagian administrasi hingga mendapatkan hasil yang sudah divalidasi dan siap dibawa pulang oleh pasien.

Pengamatan dilakukan pada bulan Januari 2016 – Juni 2016, dimulai dari jam 10.00 – 14.00 WIB dari kunjungan pasien radiologi

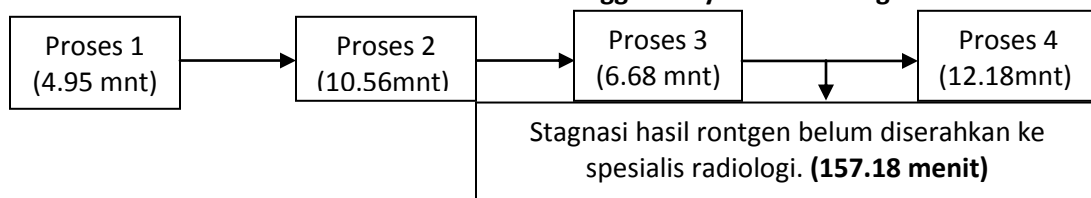
berdasarkan wawancara dan observasi awal peneliti di bagian radiologi, kemudian saat pasien melapor ke bagian administrasi akan dilakukan pencatatan jam, pada saat dilakukan pemeriksaan dan pencetakan, pada saat hasil dibaca oleh ekspertise hingga keluarnya hasil yang sudah di ekspertise dan divalidasi. Lalu peneliti akan mengamati pada bagian mana dari alur tersebut yang banyak mengalami hambatan. Peneliti dibantu oleh seorang observer dari pihak radiologi akan mengamati dan mencatat langsung setiap kegiatan tersebut.

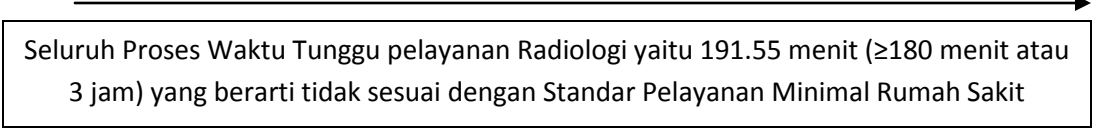
HASIL

Penelitian mengenai analisis waktu tunggu pelayanan radiologi ini akan dilihat oleh peneliti dari segi proses yang dikerjakan untuk mendapatkan informasi akhir mengenai apakah waktu tunggu pelayanan radiologi di RS Santa Elisabeth Batam sesuai standar minimal pelayanan rumah sakit oleh KEMENKES tahun 2012 sebagai *output* dari penelitian ini. Dalam penelitian

ini, aspek yang akan dilihat adalah input yang meliputi sumber daya manusia, fasilitas radiologi, kebijakan radiologi dan jumlah pasien radiologi. Kemudian dari aspek proses antara lain proses dibagian administrasi radiologi, proses pemeriksaan radiologi oleh radiografer, dan proses ekspertise oleh spesialis radiologi

Gambar 1. Seluruh Proses Waktu Tunggu Pelayanan Radiologi





Seluruh Proses Waktu Tunggu pelayanan Radiologi yaitu 191.55 menit (≥ 180 menit atau 3 jam) yang berarti tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

Keterangan Gambar :

- a. Proses 1 → rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk proses di bagian administrasi radiologi. Berdasarkan penelitian rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk proses pada bagian ini adalah 4.95 menit. Proses tercepat dapat dilakukan dalam waktu 3 menit dan terlama dalam waktu 7 menit.
- b. Proses 2 → rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk proses pemeriksaan rontgen thorax oleh radiografer. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk proses pemeriksaan rontgen thorax per pasien adalah 10.56 menit. Proses tercepat dapat dilakukan dalam waktu 7 menit dan terlama dalam waktu 15 menit.
- c. Proses 3 → rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk proses pencetakan hasil radiologi. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk proses pencetakan hasil rontgen thorax per pasien dengan menggunakan CR adalah 6.68 menit. Proses tercepat dapat dilakukan dalam waktu 5 menit dan terlama dalam waktu 8 menit.
- d. Proses 4 → rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk proses pembacaan ekspertise hasil radiologi dan divalidasi oleh dokter spesialis radiologi hingga hasil rontgen tersebut siap dibawa pulang pasien. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk proses pemeriksaan rontgen thorax per pasien adalah 12.18 menit. Proses tercepat dapat dilakukan dalam waktu 8 menit dan terlama dalam waktu 15 menit.
- e. Dalam proses ini terdapat stagnasi dari proses 3 menuju ke proses 4, dimana hasil rontgen thorax yang sudah dicetak dikumpulkan dulu (ditumpuk) menjadi satu diruangan petugas hingga

dokter spesialis radiologi datang untuk membaca hasil rontgen tersebut. Lama hasil rontgen yang tertunda untuk diekspertise rata-rata adalah 157.18 menit, yang tercepat adalah 75 menit dan yang terlama adalah 185 menit tertunda.

- f. Keseluruhan waktu tunggu pelayanan radiologi memerlukan waktu rata-rata 191.55 menit (≥ 3 jam).

Dari hasil yang telah didapatkan oleh peneliti, dari 80 sampel yang diteliti rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan pelayanan radiologi di RS.Santa Elisabeth Batam adalah 191.15 menit per pasien. Dengan waktu tercepat adalah 105 menit dan terlama 210 menit. Jika dibandingkan dengan peraturan Keputusan Menteri Kesehatan tahun 2012 mengenai Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah sakit, tentang lama waktu tunggu pelayanan radiologi dari pasien melapor di loket radiologi hingga hasil radiologi selesai diekspertise dan divalidasi oleh spesialis radiologi dan siap dibawa pulang adalah ≤ 3 jam, sedangkan untuk RS. Santa Elisabeth Batam adalah ≥ 3 jam yang berarti tidak sesuai standar SPM.

Dalam pendahuluan telah dikatakan bahwa waktu tunggu dalam proses pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal itu karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit adalah pelayanan jasa. Maka dengan waktu tunggu yang lama bisa diperkirakan tingkat kepuasan pasien akan rendah terhadap pelayanan radiologi RS. Santa Elisabeth Batam.

Selain faktor-faktor yang peneliti amati terkait waktu tunggu pelayanan, faktor lain yang ternyata berpengaruh terhadap pemenuhan standar kecepatan waktu tunggu. Sebagian radiografer bahkan tidak mengetahui standar waktu pelayanan tunggu radiologi adalah ≤ 3 jam. Dengan adanya otoritas yang dimiliki, seharusnya manajemen dapat mengeluarkan kebijakan terkait dengan permasalahan waktu tunggu.

SIMPULAN

1. Permasalahan pada waktu tunggu yang bervariasi di instalasi radiologi RS Santa Elisabeth Batam disebabkan karena tidak adanya petugas administrasi membuat radiographer harus bertugas merangkap bagian administrasi dan

dokter specialist yang berkerja rangkap yang membuat mereka bisa hadir diatas pukul 13.00.

2. Sumber daya Manusia sangatlah mempengaruhi waktu tunggu pelayanan radiologi di RS. Santa Elisabeth Batam supaya petugas dapat berkerja di bagiannya masing masing.
3. Tidak adanya masalah pada jumlah fasilitas terkait waktu tunggu pelayanan radiologi di RS.Santa Elisabeth Batam.Hanya saja pemanfaatannya masih belum optimal.
4. Kebijakan radiologi tertulis maupun tidak tertulis cukup membantu dalam mengatasi masalah yang dihadapi, namun kebijakan yang ada saat ini belum memberikan solusi yang optimal.
5. Tidak adanya masalah pada jumlah pasien yang datang di bagian radiologi dengan lama waktu tunggu pelayanan radiologi. Jumlah pasien masi sesuai dengan beban kerja pada WISN yang telah dibuat pada tahun 2008 di bagian radiologi. Jarang terjadi penumpukan pasien yang terjadi.

1. Aditama, Tjandra Yoga. 2007. Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Edisi kedua. Cetakan Ketiga Jakarta: UI Press.
2. Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.Vol. 10, No. 1.Halaman 66-83
3. Arikunto, Suharsimi. 2002. Metodologi Penelitian. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
4. Ayuning, T. P. 2011. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum Depo Farmasi Rawat Jalan RS Karya Bhakti.Tesis. FKM UI.
5. Azwar, Azrul. 2010. Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Aplikasi Prinsip) Balai Kesehatan Mata Masyarakat Provinsi. Sulawesi Utara
6. Bustami, Neti M. 2015. Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Balai Kesehatan

DAFTAR PUSTAKA

- Mata Masyarakat Prop. Sulawesi Utara
7. Dwi Laksono, Agung dkk (2010), Standar Pelayanan Minimal Kesehatan.
 8. Firdinan, Endy, dkk., 2012. Aplikasi Metode Servqual dan Six Sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang. Jurnal Iperkas: Ilmu Pengetahuan dan Rekayasa. Vo. 13, No. 1. Halaman 51-60 Kihatu, Thomas Stefanus. 2008.
 9. Hadiyari, Ernani. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (Persero Kantor Pos Lawang). Jurnal Pemasaran Modern. Vol. 2, No. 2. Halaman 81-90 Humaniora, Kebijakan Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat Surabaya :
 10. Iksan, A.G. 2012. (Sripsi) : Waktu Tunggu Pasien Rawat Jalan (Pagi) di Poliklinik Inap di Instalasi Bedah Sentral RS. Kanker Dharmais Tahun 2014. Indonesia (PKMI).
 11. Mashuri, A. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Waktu Tunggu Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy di Instalasi Radiologi RSUD Panembahan Senopati Bantul.
 12. Miles, Matthew B. dan Huberman, A. Michael. 2009. Analisis Data Kualitatif. Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru. Jakarta: UI Press
 13. Moleong, Lexy J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
 14. Musnaini. 2011. Analisis Kualitas Layanan Konsumen terhadap Keunggulan Bersaing Jasa Transportasi Darat pada PT. Kereta Api Indonesia (persero) Kelas Argo. Jurnal Manajemen Teori dan Terapan. Thaun 4, No. 2. Halaman 1-8
 15. Noto Atmojo, Soekidjo, 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta

16. Nuansa Fitri, Anasatia. 2014. Analisis Waktu Tunggu Operasi Elektif Pasien Rawat Penelitian. Jogjakarta: Penerbit ANDI.
17. Prawirohardjo, S. 2008. Ilmu Kebidanan. Edisi keempat. Jakarta : Yayasan Bina Pustaka.
18. Profil Rumah Sakit Santa Elisabeth Batam. 2016
19. Sangadji, E.M. & Spopiah. (2012). Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Teori dan Penerapan
20. Septini, Renni. 2011. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di Farmasi Rumah Sakit YANMASUM farmasi RSPAD Gatot Soebroto tahun 2011
21. Sugiyono.2010. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta
22. Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. Service, Quality & Statisfaction. Edisi 3.Yogyakarta : Andi
23. Tjiptono, Fandy. 2006. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing Unit Rawat Jalan Selatan Pelayanan Kesehatan Sint. Corolus Tahun 2011.
24. Utama, Agung. 2003. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten. Jurnal Opsi. Vol. 1, No. 2. Halaman 96-110
26. Widiyari, E. 2009. Analisa Waktu Pelayanan Resep di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Tugu Ibu Depok Tahun 2009. Skripsi. Depok: Universitas Indonesia.
27. Yulianthy, 2012. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Umum di Farmasi Unit Rawat Jalan Selatan Pelayanan Kesehatan Sint. Corolus Tahun 2011.