

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berdasarkan kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 4 tahun 2018, dijelaskan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Sehingga pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh rumah sakit harus secara tuntas. Rumah sakit juga harus membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai acuan dalam melayani pasien. Di dalam pelayanan terbagi menjadi beberapa subgaian, salah satunya adalah bagian penunjang medis, termasuk di dalamnya adalah radiologi. Radiologi merupakan hal penting dalam menunjang praktek kedokteran sehari-hari, sebagai sarana pelayanan kesehatan, radiologi dapat memberikan pelayanan jasa kesehatan di rumah sakit. Radiologi merupakan pemeriksaan penunjang dalam bidang kedokteran dimana radiologi ini digunakan untuk menunjang diagnosa, perawatan atau rencana perawatan dan evaluasi atau kontrol (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Lama waktu pelayanan merupakan salah satu faktor penunjang kualitas pelayanan juga harus diperhatikan, selain itu lama waktu pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Awal waktu pelayanan di Departemen Radiologi dapat dimulai dari pasien tiba di Departemen Radiologi, menunggu waktu pendaftaran, menunggu waktu giliran pemeriksaan, lama waktu pemeriksaan, waktu baca foto oleh dokter spesialis radiologi sampai diterimanya hasil pemeriksaan radiologi (Yusri, 2015).

Lama waktu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit, lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Menurut Elvina (2018) lama waktu pelayanan yang berbeda-beda disebabkan oleh beberapa faktor, salah

satunya dari segi administrasi dan banyaknya pasien yang melakukan pemeriksaan radiolog. Menurut Yusri (2015) dalam penelitian analisis faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pemeriksaan foto thorax pasien rawat jalan di instalasi radiologi Rumah Sakit Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pemeriksaan rontgen adalah dengan waktu tunggu di ruang pemriksaan, dan waktu tunggu ketika di ruang baca foto.

Menurut Hasmawati, Kamariah, & Syukur (2018) waktu pemeriksaan akan lebih efisien maka yang harus diperhatikan adalah jumlah personil atau petugas disesuaikan dengan jumlah alat yang dimiliki, serta komunikasi petugas dengan pasien yang diperiksa agar tidak terjadi kesalahan sehingga akan memperlama waktu pemeriksaan radiologi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan radiologi yang baik dan tidak menimbulkan keluhan dari pasien maupun dokter pengirim, maka Departemen Radiologi haruslah meningkatkan kinerja. Menurut Ciptani (2001) peningkatan kinerja tersebut dapat dicapai antara lain dengan melakukan proses *improvement*, salah satu fokus perhatian dalam menciptakan *process improvement* adalah melakukan perencanaan dan pengendalian aktivitas proses pelayanan. Aktivitas proses pelayanan sangatlah penting untuk dikendalikan, karena dari aktivitas proses pelayanan inilah peningkatan kinerja dapat terjadi. Dalam melakukan pengendalian atas setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh departemen untuk mencapai tujuan yaitu untuk menghasilkan kualitas kinerja pelayanan yang baik, departemen perlu melakukan pengukuran atas setiap aktivitas yang ada.

Pengukuran terhadap aktivitas tersebut dilakukan selain untuk melihat seberapa lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas radiologi juga untuk mengetahui seberapa banyak tingkat aktivitas yang dapat dilakukan Departemen Radiologi dalam proses pelayanan. Melihat pentingnya pengukuran setiap aktivitas yang dilakukan departemen, maka dibutuhkan metode pengukuran yang akurat untuk dapat memberikan informasi yang tepat atas waktu yang dibutuhkan dan efisiensi yaitu waktu baku atau waktu

stanar. Menurut Wignjosoebroto (1995) waktu baku merupakan waktu yang dibutuhkan oleh seorang pekerja yang memiliki tingkat kemampuan rata-rata untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Salah satu metode yang digunakan untuk melakukan pengukuran waktu baku atas aktivitas yang digunakan adalah dengan metode *time study*. Dari metode tersebut dapat dilihat pula adanya peningkatan produktivitas atas waktu pelayanan yang digunakan untuk dibandingkan dengan hasil yang dicapai oleh departemen. Menurut Wignjosoebroto (1995), definisi *time study* adalah sebuah pengaplikasian prinsip dan teknik pengaturan cara kerja yang optimal dalam sistem kerja untuk memperoleh alternative metoda pelaksanaan kerja yang dianggap memberikan hasil yang paling efektif dan efisien, dengan memperhatikan

Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit menurut keputusan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2008) Nomor 129, diatur sandar waktu pelayanan thorax foto yaitu tidak lebih dari tiga jam. Menurut program standarisasi internasional JCI, Hasil pemeriksaan radiologi dan pencitraan diagnostik tersedia secara tepat waktu seperti yang telah ditetapkan oleh rumah sakit.

Rumah Sakit X merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan. Rumah Sakit X masuk dalam rumah sakit tipe B, dimana Rumah Sakit X juga menjadi rujukan dari rumah sakit tipe C atau puskesmas. Di rumah sakit X terdapat beberapa penunjang medis guna menegakkan diagnosa, salah satunya adalah Departemen Radiologi. Sebagai rumah sakit rujukan tentu jumlah pasien yang melakukan pemeriksaan di Departemen Radiologi cukup tinggi, sehingga perlu waktu pelayanan yang efektif guna memeberiksan pelayanan yang obtimal terhadap pasien.

Hasil observasi awal yang dilakukan pada pemeriksaan foto thorax di bulan September 2019 pada Rumah Sakit X, ditemukan ketidakkonsistensian waktu pelayanan radiologi foto thorax. Ketidakkonsistensian waktu pelayanan tersebut dikarenakan tidak adanya waktu baku pada setiap bagian

kerja di pelayanan radiologi foto thorax, sehingga para petugas merasa tidak ada keharusan untuk melakukan pekerjaan yang dilakukannya berjalan dengan waktu yang efektif dan efisien. Hal tersebut berdampak pada munculnya keluhan dari dokter-dokter pengirim, akibat ketidak konsistensi waktu pelayanan.

Waktu baku nanti akan dapat mengontrol waktu pelayanan foto radiologi, khususnya foto thorax di departemen radiologi. Maka perlu dilakukan pengukuran waktu baku menggunakan metode *time study* agar proses pelayanan departemen radiologi di Rumah Sakit X berjalan optimal tanpa menimbulkan kerugian baik bagi departemen radiologi maupun pasien dan dokter pengirim. Dari hasil pengukuran waktu baku diharapkan menjadi masukan bagi departemen radiologi di Rumah Sakit X untuk menjadi bahan evaluasi pada kegiatan *process improvement* radiologi ke depan. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Penentuan Waktu Baku Pelayanan Radiologi Thorax Berdasarkan Waktu Normal Dan Faktor Kelonggaran Di X”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Hasil laporan bulanan Departemen Radiologi pada bulan Juni ditemukan ketidakkonsistensian waktu pelayanan radiologi foto thorax. Masalah tersebut dikarenakan tidak adanya waktu baku di setiap bagian kerja pada pelayanan radiologi foto thorax, sehingga muncul keluhan dari beberapa dokter pengirim terkait ketidak konsistennta waktu keluarnya hasil atau waktu pelayanan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: “ Berapa lama waktu baku pelayanan radiologi foto thorax menggunakan pengukuran dengan metode *time study* di Rumah Sakit X? ”.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

1. Berapa lama waktu normal pelayanan radiologi foto thorax di Departemen Radiologi Rumah Sakit X ?
2. Apa saja faktor kelonggaran dari pelayanan radiologi foto thorax di Departemen Radiologi Rumah Sakit X ?
3. Bagaimana gambaran waktu baku pelayanan pada pemeriksaan foto thorax di Departemen Radiologi di Rumah Sakit X ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui waktu baku yang sesuai dengan pelayanan radiologi foto thorax di Departemen Radiologi Rumah Sakit X.

#### **1.4.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui gambaran waktu normal pelayanan radiologi foto thorax di Departemen Radiologi Rumah Sakit X.
2. Mengetahui data faktor kelonggaran dari pelayanan radiologi foto thorax di Departemen Radiologi Rumah Sakit X.
3. Mengetahui gambaran waktu baku pelayanan radiologi foto thorax di Departemen Radiologi Rumah Sakit X pada setiap bagian kerja.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1.5.1 Bagi Peneliti :**

Peneliti dapat menambah wawasan dan memberikan kontribusi positif bagi perusahaan / instansi tempat penelitian, khususnya di bidang Kesehatan Masyarakat.

#### **1.5.2 Bagi Perusahaan :**

1. Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan data dan informasi mengenai waktu baku pelayanan pada tempat yang di teliti.

2. Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan terkait waktu baku pelayanan.

### **1.5.3 Bagi Universitas Esa Unggul**

1. Hasil penelitian dapat menjadi data dan informasi dalam penelitian lebih lanjut.
2. Sebagai sarana untuk mengembangkan keilmuan di bidang Kesehatan Masyarakat bagi peneliti peserta program skripsi / penelitian.

### **1.6 Ruang Lingkup**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui waktu baku pelayanan pemeriksaan foto thorax di Departemen Radiologi Rumah Sakit X. Penelitian dilakukan pada bulan januari 2020, kepada setiap elemen kerja pelayanan radiologi *thorax* foto. Berdasarkan hasil observasi awal yang menyatakan bahwa di unit tersebut terdapat ketidak konsistensi pada waktu pelayanan radiologi foto thorax. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan jenis desain studi *cross sectional* , menggunakan data primer berupa pengukuran waktu pelayanan radiologi foto thorax dengan menggunakan metode *time study*.