
ANALISIS WAKTU TUNGGU PELAYANAN RADIOLOGI DI RUMAH SAKIT SYARIF HIDAYATULLAH TAHUN 2018

^{1,2}Putri Amanah, Mustakim

Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Muhammadiyah Jakarta
Jl. K. H. Ahmad Dahlan, Cirendeu, Ciputat, Tangerang Selatan. 15419
Email: mustakim.sp76@gmail.com

ABSTRACT

Radiology services as integrated parts of health services as a whole are part of the community's need for health services. Therefore, the radiology services should provide quality services. The study was a descriptive analytic research with qualitative and quantitative approaches or mix method that used data collection in the form of waiting time duration for radiology services, in-depth interviews, observation, and document review. Sampling using proposition estimation with random sampling technique with the number of 106 patients. The informants in primary data collection at the Radiology Installation at Syarif Hidayatullah Hospital were the head of the radiology installation, radiology specialist, head of the radiology and radiographers unit. The average waiting time duration for radiology services is 4 hours 59 minutes. The result has not met Kepmenkes Standard No.129/Menkes/SK/II/2008, which is ≤ 3 hours. The standard of waiting time duration for radiology service is not met the rule regarding to there is no doctor who is the standby or full timer while the radiology service to the patient is given for 24 hours. It is expected that Syarif Hidayatullah Hospital has teleradiology which can be used as a solution to meet the waiting time duration for radiology services, especially the reading of photos and expenditure of expedition results and can meet the quality of services that appropriate to the standards.

Keywords: *waiting time duration, radiology services*

PENDAHULUAN

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Semua orang menginginkan kesehatan karena kesehatan dinilai sangat berharga dan mahal. Untuk itu, dalam rangka mendukung kesehatan bagi semua orang, harus ada upaya yang harus dilakukan. Salah satunya adalah pemerintah memberikan sarana kesehatan bagi masyarakatnya. Salah satu sarana tersebut adalah rumah sakit⁽¹⁾.

Menurut Permenkes RI No. 56 tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan

Rumah Sakit, bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat⁽²⁾. Sedangkan, menurut Menkes RI No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit mengatakan bahwa rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan

masyarakat⁽³⁾. Oleh karena itu, Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan radiologi sebagai bagian yang terintergrasi dari pelayanan kesehatan secara menyeluruh merupakan bagian dari amanat Undang-Undang Dasar 1945 dimana kesehatan adalah hak fundamental setiap rakyat dan amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan. Bertolak dari hal tersebut serta makin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, maka pelayanan radiologi sudah selayaknya memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit tahun 2008, 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 diekspertisi⁽⁴⁾.

Pada suatu studi yang dilakukan terkait layanan rekam medis dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit⁽⁵⁾. Waktu adalah salah satu aspek mutu dalam pelayanan kesehatan, persaingan dalam hal kecepatan pelayanan guna peningkatan mutu pelayanan, khususnya di rumah sakit

pemerintah pada saat ini belum menjadi perhatian yang serius. Padahal pasien sebagai konsumen sangat memerlukan adanya pelayanan yang cepat dan berkualitas yang dapat memberikan kepuasan kepadanya.

Waktu tunggu dalam pelayanan radio diagnostik juga sangat berpengaruh dalam kualitas pelayanan yang ada dalam rumah sakit. Hal ini dikarenakan pelayanan penunjang medis juga sangat berpengaruh dalam penentuan diagnosis kepada pasien. Untuk dapat mengukur mutu pelayanan kesehatan, rumah sakit memerlukan tolak ukur. Sebagai rumah sakit berbentuk Badan Layanan Umum, Rumah Sakit Syarif Hidayatullah harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Indikator kerja mutu pelayanan dan manfaat bagi masyarakat tersebut menstandarkan waktu tunggu hasil radiologi dalam waktu ≤ 3 jam. Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan terhitung sejak pasien datang hingga pasien pulang. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana fasilitas pelayanan kesehatan mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien⁽⁶⁾.

Dari hasil penelitian tentang analisis waktu tunggu pelayanan *CT Scan* di Instalasi Radiodiagnostik menyebutkan bahwa rata-rata waktu tunggu pelayanan *CT Scan* adalah 7 jam 50 menit⁽⁷⁾. Proses

tercepat yang dapat dilakukan adalah 3 jam 22 menit dan terlama adalah 15 jam 54 menit dengan 59% pasien CT Scan menunggu kurang dari 7 jam 48 menit sampai hasil ekspertisi keluar dan 41 % lainnya menunggu dengan waktu dibawah 7 jam 48 menit. Hal ini dianggap belum optimal karena disebabkan oleh berbagai faktor yang saling terkait, yaitu SDM, sistem antrian elektronik dan SIM Rumah Sakit.

Rumah Sakit Syarif Hidayatullah saat ini melayani beberapa macam pemeriksaan radiodiagnostik, seperti: pemeriksaan Konvensional (dengan perjanjian dan tanpa perjanjian), *Ultrasonografi (USG)*, *Panoramik* dan *Dental*, serta *CT Scan (Computed Tomography Scanning)*. Pada remedial akreditasi Versi 2012 di Rumah Sakit Syarif Hidayatullah menyatakan dalam ketetapannya bahwa waktu tunggu pelayanan radiologi ≤ 3 jam. Setelah dilakukan pengamatan ulang waktu tunggu masih ≥ 3 jam dan belum memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Bertitik tolak dari hal diatas, maka peneliti sangat tertarik untuk mengkaji lebih lanjut masalah yang sedang terjadi agar dapat diketahui bagaimana analisis waktu tunggu pelayanan radiologi di Rumah Sakit Syarif Hidayatullah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif atau

mix method. Penelitian ini dilakukan di Radiologi Rumah Sakit Syarif Hidayatullah pada bulan Agustus 2018.

Jumlah populasi sebesar 106 pasien rawat jalan yang menggunakan pelayanan radiologi di Rumah Sakit Syarif Hidayatullah dan pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *random sampling* dengan rumus dasar perhitungan sampel estimasi proporsi dan diperoleh sebanyak 96 orang. Agar data yang dihasilkan lebih akurat, peneliti menambah besaran sampel 10% menjadi 106 orang. Sampel yang diambil memiliki kriteria inklusi dan kriteria eksklusi yaitu yang mengambil layanan radiologi di RS Syarif Hidayatullah. Sampel diambil dari populasi pasien RS Syarif Hidayatullah selama periode bulan Agustus 2018 secara acak.

Penelitian menggunakan metode kuantitatif untuk memperoleh data waktu tunggu pelayanan radiologi dari hasil pengamatan dan perhitungan dengan menggunakan formulir pencatatan waktu pelayanan radiologi. Data dari hasil pencatatan waktu tunggu tersebut diolah menggunakan SPSS 16 menggunakan analisis univariat. Proses tahapan yang dilakukan adalah tahapan registrasi, tahapan pemeriksaan, tahapan pemrosesan film dan tahapan pembacaan foto serta mengitung rata-rata total waktu tunggu pelayanan radiologi.

Pada metode kualitatif digunakan untuk memperoleh informasi yang lebih dalam mengenai hal yang terkait dengan

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.

HASIL PENELITIAN

1. Input

a. Sumber Daya Manusia

Instalasi Radiologi Rumah Sakit Syarif Hidayatullah memiliki SDM sebanyak 12 orang, yang terdiri dari Kepala Instalasi Penunjang Medis, Dokter Spesialis Radiologi, Kepala Unit Radiologi, Radiografer, Petugas Proteksi Radiasi dan Fisikawan Medis. Kecukupan jumlah SDM di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Syarif Hidayatullah masih belum memenuhi standar seperti tidak adanya petugas administrasi dan perawat radiologi.

Tingkat pengetahuan dari SDM yang ada baik hal ini diiringi dengan keikutsertaan dari SDM dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan melalui seminar,

workshop dan simposium. Waktu kerja petugas radiologi dibagi menjadi 3 shift yaitu shift pagi dimulai pada jam 07:30 s/d jam 14:30, shift siang dimulai pada jam 14:00 s/d 21:00, dan shift malam dimulai pada jam 21:00 s/d 07:30. Jam kedatangan petugas sesuai dengan peraturan internal Rumah Sakit Syarif Hidayatullah.

b. Kebijakan

Kelengkapan SPO/kebijakan khususnya untuk standar pelayanan radiologi memang sudah ada. Tetapi untuk pemahaman ataupun penerapan serta pelaksanaan keseluruhan SPO tersebut masih kurang dalam hal ini karena tidak ada sosialisasi yang dilakukan terkait SPO yang ada di radiologi.

c. Sarana Prasarana

Untuk menunjang para petugas di Instalasi Radiologi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya ketersediaan akan sarana prasarana merupakan salah satu hal yang penting yang perlu di perhatikan. Sarana atau fasilitas bangunan harus memadai dalam hal kualitas dan kuantitas agar dapat menunjang fungsi dan proses pelayanan radiologi, menjamin lingkungan kerja yang aman untuk petugas dan pasien. Ruang instalasi radiologi terdiri dari ruang pendaftaran radiologi, ruang

Operator CT Scan, toilet, ruang CT Scan, ruang pemeriksaan radiologi, ruang dokter, ruang USG

Ketersediaan sarana prasarana di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Syarif hidayatullah sudah cukup memadai hanya saja dari segi tata letak, tata ruang masih belum sesuai dengan standar. Sedangkan dari segi *maintenance* dan pemeliharaan alat sangat kurang. Hal ini dikarenakan tidak tersedianya anggaran dan *maintenance* akan dilakukan jika terjadi kerusakan.

Penggunaan SIM RS sangat berperan penting dalam pelayanan radiologi. Sistem yang digunakan di radiologi saat ini masih menggunakan sistem *linux* (lama) yang hanya digunakan untuk registrasi dan pelaporan. SIM RS dibagian radiologi belum terhubung dengan sistem Rumah Sakit Syarif Hidayatullah. Hal ini karena masih menggunakan sistem yang sama.

d. SIM RS

2. Proses

Tabel 1 Hasil Bagian Proses di RS Syarif Hidayatullah Tahun 2018

Variabel	Mean	Sd	Min – Max
Waktu Loker Pendaftaran	2,46	0,706	1-5
Waktu Pemeriksaan	4,49	2,990	2-28
Waktu Pemrosesan Film	3,68	1,619	2-15
Waktu Pembacaan Foto	2,92	1,598	2-15

Pada Tabel 1. menunjukkan tahapan registrasi, pasien menyerahkan formulir rujukan pemeriksaan radiologi kepada radiografer, lalu melakukan *entrydata* pasien dengan memastikan nama dan nomor MRN pasien. Setelah itu, petugas menuliskan nominal harga pemeriksaan yang harus dibayarkan terlebih dahulu dan mengarahkan ke kasir. Hasil yang didapatkan yaitu rata-rata waktu yang digunakan di loket pendaftaran untuk melakukan

registrasi adalah 2,46 menit dengan standar deviasi 0,706 menit. Waktu tercepat adalah 1 menit dan waktu terlama adalah 5 menit.

Tahapan pemeriksaan adalah pasien memasuki ruangan pemeriksaan radiologi, melakukan pemeriksaan radiologi hingga selesai. Hasil yang didapatkan yaitu rata-rata waktu yang digunakan di ruang pemeriksaan adalah 4,49 menit dengan standar deviasi 2,990 menit. Waktu tercepat adalah 2 menit dan waktu terlama 28 menit.

Kemudian tahapan pemrosesan film, proses dimulai dari hasil scan foto yang telah tampil di *Computed Radiography* kemudian radiografer melalui proses editing yaitu pengaturan kontras dan pemberian tanda marker pada objek dan mencetak foto sampai keluar dari printer. Hasil yang didapatkan rata-rata waktu yang digunakan dalam pemrosesan film adalah 3,68 menit dengan standar deviasi 1,619 menit. Waktu tercepat adalah 2 menit dan waktu terlama adalah 15 menit.

Tahapan pembacaan foto yang dimulai dari dokter membaca foto rontgen yang diletakkan di *viewing box* dan mengetik hasil bacaan di komputer menggunakan sistem *linux* dan melakukan penyimpanan hasil

di sistem tersebut dan mencetak hasil bacaan dan menandatangani hasil ekspertisi. Hasil yang didapatkan yaitu rata-rata waktu yang digunakan dalam pembacaan foto adalah 2,92 menit dengan standar deviasi 1,598 menit. Waktu tercepat adalah 2 menit dan waktu terlama adalah 15 menit.

3. Output

Total waktu tunggu pelayanan adalah proses yang dimulai dari pasien melakukan registrasi hingga mendapatkan hasil ekspertisi. Pada penelitian ini, total waktu tunggu adalah waktu yang dihitung dari pasien melakukan tahapan registrasi dan tahapan pembacaan foto dimana foto selesai dibaca yaitu ditandatangani oleh dokter spesialis radiologi.

Tabel 2 Hasil Variabel Total Waktu Tunggu Pada Bagian Output di RS Syarif Hidayatullah Tahun 2018

Variabel	Mean	Sd	Min - Max
Total Waktu Tunggu	299,05	232,958	14-884

Pada tabel 2. menunjukkan rata-rata waktu tunggu pelayanan radiologi dari tahapan registrasi yaitu pasien melakukan registrasi sampai tahapan pembacaan foto yaitu dokter selesai membaca foto dan menandatangani hasil ekspertisi adalah 299,05 menit dengan standar deviasi 232,958 menit. Waktu

tercepat adalah 14 menit dan waktu terlama adalah 884 menit.

PEMBAHASAN

Berdasarkan latar belakang, tujuan, hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, kesimpulan yang dapat ditarik pada penelitian waktu tunggu pelayanan radiologi adalah dari sisi input untuk bagian Sumber Daya

Manusia (SDM), masih kurangnya jumlah SDM yang ada yaitu radiografer, perawat radiologi dan tenaga administrasi radiologi. Belum ada pelatihan radiologi secara internal yang rutin yang diikuti oleh SDM radiologi karena selama ini radiografer mengikuti pelatihan diluar rumah sakit.

Kemudian untuk bagian kebijakan, belum adanya SPO tentang standar waktu tunggu pelayanan radiologi dan belum tersosialisasikan SPO/kebijakan terkait pelayanan radiologi. Bagian sarana prasarana, belum lengkap dan *terupgradenya* peralatan radiologi seperti *mobile x-ray*, kaset CR, mesin *x-ray* konvensional.

Dari segi tata letak dan tata ruang masih belum memadai seperti sempitnya ruang baca dokter radiologi, penempatan dalam satu ruangan untuk tiga pesawat *x-ray* yaitu *dental x-ray*, *panoramic* dan *x-ray* konvensional. Belum terpelihara dengan baik peralatan yang ada di unit radiologi dan tidak adanya *maintenance* yang dilakukan secara berkala menjadi catatan khusus dalam bagian sarana dan prasarana. Hasil studi sesuai dengan temuan yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul dengan menggunakan metode *servqual* pada layanan radiologi menunjukkan bahwa dimensi *tangible* atau bukti fisik masih perlu diperbaiki⁽⁸⁾. Akan tetapi, Hasil studi tersebut kurang sesuai dengan studi yang dilakukan terkait kualitas layanan kesehatan di instalasi

radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa yang menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik berada dalam kategori yang sudah berkualitas⁽⁹⁾. Ketidaksesuain ini dapat disebabkan oleh beberapa hal diantaranya kebijakan terkait pengadaan atau perbaikan sarana yang berkaitan erat dengan pendanaan dalam suatu RS. Idealnya, setiap institusi memiliki alokasi dalam rangka perbaikan terkait sarana dan prasarana yang bermuara pada kualitas layanan.

Bagian SIM RS, teknologi yang digunakan masih berupa sistem linux sehingga sudah tertinggalan teknologi dan sering terjadi permasalahan pada sistem. Selain itu, juga diperparah belum adanya SIM RS secara keseluruhan dan fasilitas pendukung yaitu teleradiologi untuk pemudahan akses baca foto oleh dokter spesialis radiologi.

Selanjutnya, dari sisi proses untuk tahapan registrasi yaitu hasil penelitian diperoleh rata-rata waktu yang digunakan dalam proses registrasi pasien adalah 2,46 menit. Tahapan Pemeriksaan yaitu hasil penelitian diperoleh rata-rata waktu yang digunakan dalam proses pemeriksaan 4,49 menit. Hal ini tergantung kepada kondisi pasien dan jenis pemeriksaan. Kemudian dari tahapan pemrosesan film yaitu hasil penelitian diperoleh rata-rata waktu yang digunakan dalam pemrosesan film adalah 3,68 menit. Dan tahapan pembacaan foto yaitu hasil penelitian diperoleh rata-rata waktu yang digunakan

dalam proses pembacaan foto adalah 2,92 menit.

Selanjutnya dari sisi output yaitu rata-rata waktu tunggu pelayanan radiologi adalah 299,05 menit. Waktu tercepat 14 menit dan waktu terlama adalah 884 menit. Waktu tunggu pelayanan radiologi ≤ 3 jam sebanyak 44 pasien (41.5%) dan waktu tunggu pelayanan radiologi ≥ 3 jam sebanyak 62 pasien (58.5%).

Hal ini tidak sesuai dengan Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang SPM Rumah Sakit untuk waktu tunggu hasil radiologi ≤ 3 jam. Tidak terpenuhinya akan standar waktu tunggu pelayanan radiologi faktor utamanya adalah tidak ada dokter spesialis radiologi yang *standby* atau *full timer*, sedangkan pelayanan radiologi kepada pasien diberikan selama 24 jam. Hasil studi didukung oleh studi yang dilakukan di RS Santa Elisabeth Batam terkait analisa waktu pelayanan radiologi yang juga menunjukkan durasi waktu melebihi standar yaitu lebih dari 3 jam⁽¹⁰⁾.

Hasil tersebut berbeda penelitian mengenai analisis faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pemeriksaan foto toraks pasien rawat jalan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Dr.Mohammad Hoesin Palembang mengatakan bahwa rata-rata waktu tunggu foto toraks di bagian radiologi RSMH adalah 184.44 menit, melebihi standar berdasarkan Kepmenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar

Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu 180 menit⁽¹¹⁾. Selain itu, berdasarkan hasil studi terkait faktor yang berhubungan dengan lama waktu tunggu pasien di IGD RS Muhammadiyah Palembang menunjukkan bahwa layanan radiologi menjadi salah satu faktor yang menyebabkan lamanya durasi waktu tunggu pasien. Hasil ini sejalan dengan studi yang dilakukan dalam penelitian ini⁽¹²⁾.

Perbedaan waktu layanan radiologi di beberapa Rumah sakit dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya kebijakan dari masing masing RS terkait permasalahan waktu tunggu. Adapun di institusi lain dapat disebabkan dari lamanya durasi dari setiap proses yang dijalani oleh pasien radiologi ataupun kualitas sarana dan prasarana yang masih belum terkini sehingga bermuara pada lamanya durasi waktu tunggu pelayanan radiologi.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil studi maka dapat disimpulkan bahwa Kecukupan jumlah SDM di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Syarif Hidayatullah masih belum memenuhi standar seperti tidak adanya petugas administrasi dan perawat radiologi. Untuk kebijakan masih ada beberapa petugas belum memahami sepenuhnya terkait dengan prosedur kebijakan yang ada. Sedangkan untuk sarana dan prasarana sudah cukup lengkap namun dari segi tata letak dan

kekinian teknologi masih kurang untuk dapat melayani secara optimal. Untuk SIM RS juga masih menggunakan system yang sudah cukup tertinggal sehingga perlu adanya perbaikan untuk menunjang kinerja layanan radiologi. Terakhir untuk durasi waktu tunggu layanan radiologi masih belum memenuhi standar Kepmenkes yaitu kurang dari 3 jam dikarenakan hasil analisis didapatkan layanan radiologi di RS UIN Syarif Hidayatullah masih lebih dari 3 jam.

Diharapkan Rumah Sakit sebaiknya melakukan penambahan SDM yaitu radiografer, perawat radiologi dan tenaga administrasi radiologi, memberikan pelatihan kepada radiografer secara internal khusus pelatihan radiologi minimal 2 kali sampai 3 kali setahun seperti pelatihan CT Scan atau refresh dari dokter spesialis radiologi. Kemudian, sebaiknya membuat kebijakan tertulis standar waktu tunggu pelayanan radiologi sehingga dapat dijadikan pedoman pelayanan radiologi. Diharapkan Rumah Sakit dapat komitmen terhadap pemeliharaan dan *maintenance* peralatan radiologi serta dapat *upgrade* SIM RS ke SIRS yang lebih apik sehingga dapat terkoneksi keseluruhan bagian Rumah Sakit Syarif Hidayatullah. Dengan sistem yang baik, diharapkan seluruh proses pelayanan dilakukan secara sistematis dan sinergis. Diharapkan Rumah Sakit Syarif Hidayatullah memiliki *teleradiologi* yang mungkin bisa dijadikan solusi untuk pemenuhan waktu tunggu pelayanan

radiologi terutama pembacaan hasil foto dan pengeluaran hasil ekspertisi, melakukan pemantauan dan evaluasi program SPO yang telah ada, dan dapat memenuhi kebutuhan lain di radiologi seperti tersediannya perpustakaan mini radiologi.

Kemudian saran untuk bagian instalasi radiologi yaitu diharapkan bagian Instalasi Radiologi dapat 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.

DAFTAR PUSTAKA

1. Griselda G, Panjaitan MT. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua. J Manaj UPH. 2007;2(1):39–62.
2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 2014.
3. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/MENKES/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah

- Sakit. 2008.
4. Kepmenkes. Kepmenkes No. 1014/MENKES/SK/XI/2008 tentang Standar Pelayanan Radiologi Diagnostik di Sarana Pelayanan Kesehatan. 2008.
 5. Dhamanti. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan di Rekam Medis Rawat Jalan (Studi di Rekam Medis Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya). 2003;
 6. Anggita D. Analisis Waktu Tunggu Pemberian Informasi Tagihan Pasien Pulang Rawat Inap di RS GRHA Permata Ibu Tahun 2012. Universitas Indonesia; 2012.
 7. Mawarni GE. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan CT Scan di Instalasi Radiodiagnostik Rumah Sakit Kanker "Dharmais" Tahun 2014. Universitas Indonesia, Depok; 2014.
 8. Suharyanta D, A'yunin Q. Analisis tingkat kualitas pelayanan jasa menggunakan metode *service quality (servqual) fuzzy* di instalasi radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Bantul. KESMAS. 2012;7(1):27-50.
 9. Hasmawati, kamariah N, Syukur TA. Analisis kualitas pelayanan kesehatan di instalasi radiologi RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Jurnal Administrasi Negara. 2018;24(3).
 10. Hermiati, Hutapea F, Wiyono T. Analisis waktu tunggu pelayanan radiologi RS Santa Elisabet Batam. Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia. 2017;1(1).
 11. Yusri M. Analisis faktor yang berhubungan dengan waktu tunggu pemeriksaan foto toraks pasien rawat jalan di instalasi radiologi Rumah Sakit Dr. Mohammad Hosein Palembang tahun 2015. Jurnal ARSI. 2015.
 12. Romiko. Faktor faktor yang berhubungan dengan lama waktu tunggu pasien di IGD RS Muhammadiyah Palembang Tahun 2018. Jurnal Aisyiyah Medika. 2018;2.