

SKRIPSI

**CAPAIAN STANDAR PELAYANAN
MINIMAL RADIOLOGI DI ERA PANDEMI COVID-19
(STUDI KASUS PADA RELAWAN COVID-19 DI RSUD
DR. R. SOEDARSONO PASURUAN)**



Oleh

TIARA MARCHELINA NUR AZIZAH

NIM. 151810383025

**PROGRAM STUDI
SARJANA TERAPAN TEKNOLOGI RADIOLOGI PENCITRAAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

**CAPAIAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL RADIOLOGI
DI ERA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PADA RELAWAN COVID-19
DI RSUD DR. R. SOEDARSONO PASURUAN)**

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Terapan (S.Tr)

Pada

Program Studi Sarjana Terapan Teknologi Radiologi Pencitraan Fakultas Vokasi,
Universitas Airlangga

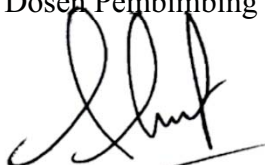
oleh

TIARA MARCHELINA NUR AZIZAH

NIM. 151810383025

Menyetujui

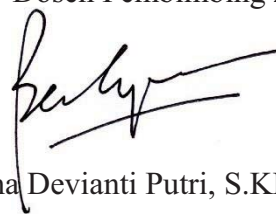
Dosen Pembimbing 1



(Muhaimin S.Tr. Kes., M.T)

NIP: 199002252020073101

Dosen Pembimbing 2



(Berliana Devianti Putri, S.KM., M.Kes)

NIP 199301132019032026

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Teknologi Radiologi Pencitraan
Fakultas Vokasi Universitas Airlangga



(Muhaimin S.Tr. Kes., M.T)

NIP: 199002252020073101

LEMBAR PENGESAHAN

**CAPAIAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL RADIOLOGI
DI ERA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PADA RELAWAN COVID-19
DI RSUD DR. R. SOEDARSONO PASURUAN)**

Oleh :

TIARA MARCHELINA NUR AZIZAH

NIM. 151810383025

Setelah dipertahankan di depan tim penguji pada 29 Maret 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Kesehatan dalam bidang Teknologi Radiologi Pencitraan

Dosen Pembimbing 1

(Muhaimin S.Tr. Kes., M.T.)
NIP. 199002252020073101

Dosen Pembimbing 2

(Berliana Devianti Putri, S.KM., M.Kes)
NIP. 199301132019032026

Dosen Penguji 1

(Amillia Kartikasari, S.Tr.Kes., M. T.)
NIP. 198405212020073201

Dosen Penguji 2

(Ayub Manggala Putra, S.Tr.Kes)
NIK. 199805212022015036

Surabaya, 12 April 2022

Mengetahui,

Koordinator Program Studi D-IV Teknologi Radiologi Pencitraan
Fakultas Vokasi Universitas Airlangga

(Muhaimin S.Tr. Kes., M.T.)
NIP: 199002252020073101

SURAT PERNYATAAN

Nama : Tiara Marchelina Nur Azizah
NIM : 151810383025
Program Studi : Diploma IV Teknologi Radiologi Pencitraan Fakultas Vokasi
Universitas Airlangga
Judul Skripsi : Capaian Standar Pelayanan Minimal Radiologi di Era
Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Relawan Covid-19 di
RSUD Dr. R. Soedarsono Pasuruan)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah benar-benar karya sendiri, dan bukan hasil plagiat dari karya orang lain. Karya-karya yang tercantum dalam daftar pustaka skripsi ini semata-mata digunakan sebagai acuan/referensi.
2. Apabila kemudian hari diketahui bahwa skripsi saya merupakan hasil plagiat, maka saya bersedia menanggung akibat hukum dari keadaan tersebut.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan segala kesadaran.

Surabaya, 29 Maret 2022

Yang Menyatakan



Tiara Marchelina Nur Azizah

NIM. 151810383025

**CAPAIAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL RADIOLOGI DI ERA
PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PADA RELAWAN COVID-19
DI RSUD DR. R. SOEDARSONO PASURUAN)**

Tiara Marchelina Nur Azizah¹, Muhaimin², Berliana Devianti Putri²

ABSTRAK

Instalasi Radiologi mempunyai Standar Pelayanan Minimal (SPM) berdasarkan Kemenkes No 129 Tahun 2008 dengan 4 indikator, yaitu waktu tunggu hasil pelayanan thorax foto ≤ 3 jam; pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan; kejadian kegagalan dan kerusakan foto; dan kepuasan pelanggan. Adanya pandemi Covid-19 yang berkembang pesat di Indonesia, mengakibatkan performa di beberapa rumah sakit menurun termasuk di Instalasi Radiologi, sehingga diperlukan adanya kajian tentang analisa capaian standar pelayanan minimal radiologi RSUD dr. R Soedarsono sebelum dan saat pandemi. Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif selama menjadi relawan di RSUD dr. R. Soedarsono Pasuruan yang dilakukan pada tanggal 17 Juli – 30 September 2021. Sumber data yang digunakan adalah data SPM RSUD dr. R. Soedarsono bulan Agustus 2018 – Februari 2020 (sebelum pandemi) dan Maret 2020 – September 2021 (saat pandemi). Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat peningkatan capaian indikator waktu tunggu hasil pelayanan thorax (sebelum pandemi 73%, saat pandemi 89%); capaian indikator pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan (sebelum pandemi 77%, saat pandemi 91%); capaian indikator kejadian kegagalan pelayanan rontgen (sebelum pandemi 0.96%, saat pandemi 0.83%); serta pada indikator kepuasan pelanggan yang belum dapat dikaji karena baru terlaksana bulan Desember 2021. Maka dapat disimpulkan bahwa capaian SPM Instalasi Radiologi saat pandemi lebih baik daripada capaian sebelum pandemi.

Kata kunci: Standar Pelayanan Minimal, Instalasi Radiologi, Covid-19

¹ Mahasiswa Program Studi D-IV Teknologi Radiologi Pencitraan, Departemen Kesehatan, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga, Surabaya

² Dosen Program Studi D-IV Teknologi Radiologi Pencitraan, Departemen Kesehatan, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga, Surabaya

**ACHIEVEMENT OF MINIMUM RADIOLOGY SERVICE STANDARDS
IN THE COVID-19 PANDEMIC ERA (CASE STUDY ON COVID-19
VOLUNTEERS IN RSUD DR. R. SOEDARSONO PASURUAN)**

Tiara Marchelina Nur Azizah¹, Muhaimin², Berliana Devianti Putri²

ABSTRACT

The Radiology Installation has a Minimum Service Standard based on the Ministry of Health No. 129 of 2008 with 4 indicators, namely the waiting time for the thorax photo, expertise of the examination results, rejection of radiographs, and patient satisfaction. The Covid-19 pandemic, which is growing rapidly in Indonesia, has resulted in decreased performance in several hospitals, including the Radiology Installation. So it is necessary to have a study to analyze the achievement of the minimum service standard of radiology at RSUD dr. R Soedarsono before and during the pandemic. This research is a descriptive observational study while being a volunteer at RSUD dr. R. Soedarsono Pasuruan conducted on July 17 – September 30, 2021. The source of the data used is the SPM data of that hospital in August 2018 – February 2020 (before the pandemic) and March 2020 – September 2021 (during the pandemic). The results of the analysis show that there is an increase in the achievement of the waiting time for the thorax photo indicator (before the pandemic 73%, during the pandemic 89%); achievement of expertise of the examination results indicator (before the pandemic 77%, during the pandemic 91%); achievement of rejection of radiographs indicator (before the pandemic 0.96%, during the pandemic 0.83%); as well as on the patient satisfaction indicator which cannot be assessed because it was only implemented in December 2021. So it can be concluded that the achievement of the SPM of radiology during the pandemic is better than the achievement before the pandemic.

Keywords: Minimum Service Standards, Radiology Installations, Covid-19

¹ D-IV Student of Imaging Radiology Technology Study Program, Departement of Health, Faculty of Vocational Studies, Universitas Airlangga, Surabaya

² Lecturer of D-IV Imaging Radiology Technology Study Program, Departement of Health, Faculty of Vocational Studies, Universitas Airlangga, Surabaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Capaian Standar Pelayanan Minimal Radiologi di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Relawan Covid-19 di RSUD Dr. R. Soedarsono Pasuruan)** yang diajukan untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan program studi Diploma IV.

Bersamaan dengan ini perkenalkanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada :

1. Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Prof. Dr. Anwar Ma'ruf, M.Kes., drh. atas kesempatan mengikuti pendidikan di Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
2. Muhaimin S.Tr.Kes., M.T, selaku Koordinator Program Studi D4 Teknologi Radiologi Pencitraan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga dan selaku dosen pembimbing 1 yang memberikan saran dan bimbingannya sampai dengan selesainya skripsi ini.
3. Berliana Devianti Putri S.KM., M.Kes. selaku dosen pembimbing 2 yang selalu memberikan nasehat, motivasi, semangat dan saran dalam menuntaskan skripsi saya.
4. Amillia Kartikasari, S.Tr.Kes., M. T. selaku dosen penguji 1 Saya yang berperan penting dalam mengarahkan proses penyelesaian skripsi ini.
5. Ayub Manggala Putra, S.Tr.Kes selaku dosen penguji 2 saya yang berperan penting dalam mengarahkan proses penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh dosen pengajar mahasiswa, seluruh staf sekretariat, dan segenap teman – teman seperjuangan angkatan 2018 Program Studi Diploma IV Teknologi Radiologi Pencitraan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya yang telah memberikan bantuan dan semangat selama penyusunan skripsi saya.

7. Keluarga besar RSUD dr. R Soedarsono Pasuruan, khususnya kepada semua petugas radiologi dan kepala radiologi yang telah menerima saya dengan baik selama menjadi relawan disana dan memberikan dukungan, saran, dan bimbingan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Segenap teman – teman saya yang mau direpotkan dalam proses pembuatan skripsi ini, terkhusus Nabir Claudia Tofani dan Eli Sabet Rosa yang sudah memberi dukungan dan membantu saya sampai selesainya skripsi ini.
9. Kedua orang tua saya, adik saya, saudara saya, serta Aditya Mahendra sekeluarga yang telah memberikan dukungan secara mental, materil, semangat, motivasi, kasih sayang yang tanpa batas, serta doa demi kelancaran serta kesuksesan skripsi ini, khususnya kepada ibu saya yang paling saya repotkan dan beliau mendukung penuh dalam proses penyelesaian skripsi ini
10. Diri saya sendiri yang begitu luar biasa, bertahan dalam proses panjang skripsi ini dan memutuskan untuk tidak menyerah dan melawan dari rasa malas sesulit apapun.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna akan tetapi penulis berharap skripsi relawan ini dapat bermanfaat bagi pembaca, ilmu pengetahuan, dan praktisi kesehatan di bidang Radiologi.

Surabaya, 29 Maret 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.3.1 Tujuan Umum	3
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penulisan.....	4

1.4.1	Manfaat Teoritis	4
1.4.2	Manfaat Praktis	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA		5
2.1	Standar Pelayanan Minimal	5
2.2	Jenis dan Target Capaian SPM Radiologi.....	6
2.3	Indikator SPM di RSUD dr. R. Soedarsono.....	9
2.4	Faktor-faktor yang Mempengaruhi SPM	18
BAB 3. HASIL KEGIATAN		23
3.1	Profil RSUD dr. R. Soedarsono	23
3.2	Jumlah Pemeriksaan di Instalasi Radiologi.....	24
3.3	Target dan Capaian Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Thorax Foto ≤ 3 jam	27
3.4	Target dan Capaian Pelaksana Ekspertisi Hasil Pemeriksaan.....	27
3.5	Target dan Capaian Kejadian Kegagalan Pelayanan Rontgen.....	28
3.6	Target dan Capaian Kepuasan Pelanggan	29
3.7	Hasil Analisa Perbedaan Capaian SPM Sebelum dan Saat Pandemi.....	30
BAB 4. PEMBAHASAN		33
4.1	Capaian Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Thorax Foto ≤ 3 jam.....	33
4.2	Capaian Pelaksana Ekspertisi Hasil Pemeriksaan.....	37
4.3	Capaian Kejadian Kegagalan Pelayanan Rontgen	40
4.4	Capaian Kepuasan Pelanggan	45
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN		49

5.1	Kesimpulan	49
5.2	Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN.....		57

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Indikator dan Standar Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Thorax Foto	7
2.2 Indikator dan Standar Pelaksana Ekspertisi Hasil Pemeriksaan	7
2.3 Indikator dan Standar Kejadian Kegagalan Foto Pelayanan Rontgen	8
2.4 Indikator dan Standar Kepuasan Pelanggan	9
2.5 Indikator dan Standar Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Thorax Foto RSUD dr. R Soedarsono Pasuruan Tahun 2017	10
2.6 Indikator dan Standar Pelaksana Ekspertisi Hasil Pemeriksaan Radiologi RSUD dr. R. Soedarsono Pasuruan Tahun 2017	11
2.7 Indikator dan Standar Kejadian Kegagalan Pelayanan Rontgen (Kerusakan Foto) RSUD dr. R. Soedarsono Pasuruan Tahun 2017	13
2.8 Indikator dan Standar Kejadian Kegagalan Pelayanan Rontgen (<i>human error</i>) RSUD dr. R. Soedarsono Pasuruan Tahun 2017	14
2.9 Indikator dan Standar Kepuasan Pelanggan RSUD dr R. Soedarsono Pasuruan Tahun 2017	16
2.10 Indikator dan Standar Kepuasan Pelanggan Radiologi RSUD dr R. Soedarsono Pasuruan Tahun 2021	18
2.11 Laporan Bulanan Instalasi Radiologi Bulan Januari-April 2013	20
2.12 Data Penolakan Radiograf Berdasarkan Faktor Penyebab Penolakan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Bhayangkara Semarang Bulan	

September–Oktober 2014.....	21
3.1 Klasifikasi Faktor Penyebab Kejadian Kegagalan Foto Rontgen Sebelum dan Saat Pandemi	29
3.2 Hasil Uji Normalitas Data Menggunakan <i>Saphiro-Wilk Test</i>	31
3.3 Hasil Signifikansi Uji Perbandingan pada Indikator SPM Sebelum dan Saat Pandemi.....	32

DAFTAR BAGAN

Bagan	Halaman
3.1 Struktur Organisasi Instalasi Radiologi RSUD dr. R. Soedarsono	
Pasuruan	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3. 1 Grafik Jumlah Pemeriksaan USG di Instalasi Radiologi Sebelum dan Saat Pandemi	25
3. 2 Grafik Jumlah Pemeriksaan Konvensional Non Kontras di Instalasi Radiologi Sebelum dan Saat Pandemi	25
3. 3 Grafik Jumlah Pemeriksaan Konvensional Kontras di Instalasi Radiologi Sebelum dan Saat Pandemi	26
3. 4 Grafik Jumlah Pemeriksaan CT-Scan di Instalasi Radiologi Sebelum dan Saat Pandemi	26
3. 5 Grafik Capaian Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Thorax Foto ≤ 3 jam Sebelum dan Saat Pandemi	27
3. 6 Grafik Capaian Pelaksana Ekspertisi Hasil Pemeriksaan Sebelum dan Saat Pandemi	28
3. 7 Grafik Capaian Kejadian Kegagalan Pelayanan Rontgen Sebelum dan Saat Pandemi	28
3. 8 Grafik Capaian Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan dan Rawat Inap Sebelum dan Saat Pandemi	29
3. 9 Tingkat Capaian Kepuasan Pelanggan Instalasi Radiologi RSUD dr. R. Soedarsono Pasuruan Tahun 2021	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Surat Permintaan Relawan RSUD dr. R. Soedarsono Pasuruan	57
2 Surat Pengantar Relawan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga	58
3 Surat Keterangan Relawan RSUD dr. R. Soedarsono Pasuruan	59
4 Foto – Foto Kegiatan Relawan di RSUD dr. R. Soedarsono	60
5 Rincian Data Jumlah Pemeriksaan di Instalasi Radiologi Sebelum dan Saat Pandemi	62
6 Rincian Data Capaian Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Thorax Foto ≤ 3 jam Sebelum dan Saat Pandemi.....	64
7 Rincian Data Capaian Pelaksana Ekspertisi Hasil Pemeriksaan Sebelum dan Saat Pandemi	66
8 Rincian Data Kejadian Kegagalan Pelayanan Rontgen Sebelum dan Saat Pandemi	68
9 Rincian Data Kepuasan Pelanggan Sebelum Pandemi Tahun 2018	70
10 Rincian Data Kepuasan Pelanggan Sebelum Pandemi Tahun 2019	73
11 Rincian Data Kepuasan Pelanggan Saat Pandemi Tahun 2020	76
12 Rincian Data Kepuasan Pelanggan Saat Pandemi Tahun 2021	79
13 Rincian Data Kepuasan Pelanggan Radiologi Tahun 2021.....	83