

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia pernah digemparkan dengan masa pandemik *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) dan hingga saat ini masih harus waspada terhadap virus ini. Menurut Kementerian Sekretaris Negara RI (2020), munculnya berita mengenai virus COVID-19 pada akhir 2019 pertama kali di Wuhan, China, menjadikan keramaian di seluruh bagian dunia. Permasalahan terbesarnya yakni, COVID-19 ini telah memakan banyak korban dalam waktu yang sangat cepat. Kemudian, pada tanggal 2 Maret 2020, dinyatakan bahwa terdapat kasus COVID-19 pertama di Indonesia. COVID-19 dinyatakan sebagai bencana non alam sesuai dengan Keputusan Presiden RI Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-alam Penyebaran *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) Sebagai Bencana Nasional (Kementerian Sekretaris Negara RI, 2020).

Pandemi Covid-19 ini disebabkan oleh varian baru dari virus influenza yang dikenal sebagai Virus Corona, dengan nama resmi untuk penyakit ini adalah Covid-19. Jenis varian virus ini relatif baru dan penyebarannya sangat cepat, dengan media penularan tersering adalah dari cairan tubuh pasien terutama droplet yang berasal dari saluran pernapasan penderita. Namun, beberapa praktisi kesehatan mulai mewaspadai pola penyebaran penyakit ini melalui medium udara (*airbone*) (Adityo, 2020).

Penyebaran penyakit yang begitu cepat serta meluas ke beberapa negara menyebabkan World Health Organization (WHO) akhirnya mengumumkan Covid-19 sebagai pandemi pada 12 Maret 2020. Laporan WHO pada 6 April 2020 menyebutkan bahwa pasien dengan infeksi Covid-19 sudah mencapai 1.210.956 jiwa pada 205 negara dengan angka kematian 5,6% (WHO, 2020). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pertama kali melaporkan kasus Covid-19 pada 2 Maret 2020 yang dimulai dari 2 kasus di Jawa Barat. Hingga pada tanggal 7 April 2020, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melaporkan infeksi Covid-19 mencapai 2.738 orang dengan angka kematian 8,1% (Kemenkes RI, 2020a).

Seiring dengan perkembangan penyakit yang disebabkan Covid-19 ini yang begitu pesat, berbagai masalah muncul, tidak hanya masalah ketersediaan sumber daya rumah sakit yang kemudian menyebabkan keterbatasan dalam memberikan layanan, tetapi juga bagaimana rumah sakit mempersiapkan mental para tenaga kesehatan (Chen *et al.*, 2020). Selain itu, tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan harus bekerja ekstra karena banyak pasien yang harus dilayani sehingga waktu tanggap (*respond time*) terhadap pasien mulai pelayanan dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter hingga penerimaan hasil pemeriksaan tidak terselesaikan sesuai harapan baik pasien maupun si pemberi pelayanan kesehatan.

Respon time atau waktu tunggu pelayanan merupakan rentang waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien (Laeliyah, 2017). Dalam kaitannya dengan topik penelitian ini, waktu tunggu hasil pelayanan radiologi adalah tenggang waktu mulai pasien datang sampai dengan menerima hasil yang sudah diekspertisi.

Radiologi merupakan cabang kedokteran yang menggunakan teknologi radiasi, elektromagnetik, dan akustik untuk melihat ke dalam tubuh manusia. Bidang ini memiliki peranan yang penting dalam membantu menentukan diagnosis penyakit bersama dengan disiplin ilmu lainnya. Selain peran diagnostik, radiologi juga memiliki sub-bagian radiologi intervensional yang dapat digunakan untuk melakukan terapi. Dokter yang memegang keahlian ilmu ini disebut sebagai radiologist atau dokter spesialis radiologi. Radiologist merupakan dokter yang berspesialisasi dalam mendiagnosis dan mengobati penyakit menggunakan berbagai teknik pencitraan medis seperti sinar-x, computed tomography (CT), magnetic resonance imaging (MRI), tomografi emisi Positron (PET), dan ultrasonografi (Kelly *et al.*, 2016).

Salah satu tugas dan tanggung jawab dokter spesialis radiologi adalah melakukan pembacaan terhadap hasil pemeriksaan radio diagnostik, pencitraan diagnostik dan tindakan radiologi intervensional. Sebagaimana menurut Kepmenkes RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 bahwa penanggung jawab hasil pembacaan 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). Faktanya menurut The Royal College of Radiologist, beban kerja ahli radiologi klinik terus meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini memberikan tekanan pada layanan radiologi untuk meningkatkan efisiensi mereka sambil mempertahankan dan meningkatkan kualitas. Diakui bahwa tidak lebih dari 50% waktu konsultan radiologi dihabiskan untuk pelaporan gambar atau intervensi klinis langsung pada pasien (Cavanagh, nd).

Pada tahun 2002, publikasi RCR, Radiologi Klinis: Tenaga Kerja dalam Krisis, mengakui perluasan praktik ahli radiologi konsultan menjadi peran yang lebih interaktif secara klinis bertepatan dengan meningkatnya beban kerja departemen (dari urutan 2-5% per tahun) dan perkembangan subspesialisasi (The Royal College of Radiologist, 2002). Dikaitkan dengan era pandemi yang melanda dunia, beban kerja dokter spesialis radiologi serta timnya di Departemen Radiologi jelas semakin meningkat lagi sehingga *respond time* dalam hal pembacaan radiologi tidak tercapai sesuai target. Kondisi ini dipengaruhi beberapa faktor.

Menurut Widodo (2015), bahwa *respond time* dipengaruhi oleh beberapa hal di antaranya, jumlah tenaga, sarana dan prasarana, pengetahuan atau pengalaman perawat. Mudatsir *et al* (2017) menemukan ada hubungan tingkat pendidikan dengan waktu tanggap. Penelitian Ashara dan Amalia (2018) menemukan tidak ada hubungan antara pendidikan dengan waktu tanggap. Penelitian Karokaro *et al* (2020) menemukan bahwa ada hubungan beban kerja perawat dengan waktu tanggap (*respond time*).

Menurut Cahyati (2019), mutu pelayanan di Departemen Radiologi harus senantiasa dievaluasi demi meningkatnya kualitas dari pelayanan radiologi. Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam peningkatan mutu adalah waktu tunggu (*respond time*). Hal ini penting diperhatikan sebagaimana menurut Babashov dkk. (2017) berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, pasien kanker di Kanada mengalami waktu tunggu yang lama sehingga memungkinkan memiliki dampak klinis negatif, seperti meningkatkan resiko kambuh lokal atau kelangsungan hidup yang kurang baik. Menurut Bleustein dkk. (2014) menemukan bahwa menunggu lebih lama dapat mengurangi persepsi pasien terhadap kemampuan dokter dan menurunkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Xie and Or (2017) menyimpulkan pasien yang menunggu lebih lama cenderung menganggap layanan perawatan kesehatan mereka kurang dapat diakses dan waktu tunggu mereka kurang dapat diterima.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Murni Teguh Memorial Medan yang merupakan salah satu rumah sakit swasta yang berlokasi di Jl. Jawa Nomor 2, Gg. Buntu, Kecamatan Medan Timur, Kota Medan. Rumah sakit ini memiliki pasien yang cukup banyak, tidak hanya dari daerah Kota Medan saja, bahkan dari luar Kota Medan. Alasan banyak orang datang ke rumah sakit ini salah satunya karena adanya layanan Onkologi dengan fasilitas paling lengkap di pulau Sumatera. Layanan Onkologi ini merupakan salah satu produk unggulan dan penyumbang penghasilan terbesar bagi rumah sakit ini. Layanan Onkologi melalui Departemen Radiologi di Rumah Sakit Umum Murni Teguh Memorial Medan bisa memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sehingga penyembuhan penderita kanker dapat dilakukan secara tepat, akurat dan aman (Rumah Sakit Umum Murni Teguh Memorial Medan, 2022).

Jumlah pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Umum Murni Teguh Memorial Medan khususnya pasien yang memerlukan pelayanan radiologi pada masa pandemik rata-rata per hari sebanyak 200 orang. Jumlah ini meningkat dibandingkan sebelum masa pandemik rata-rata 160 orang per hari. Daftar antrian yang panjang (3-4 bulan untuk pasien elektif) pada saat ini. Departemen Radiologi Rumah Sakit Umum Murni Teguh Memorial Medan didukung jumlah staf sebanyak 30 orang, terdiri dari 6 dokter spesialis radiologi, 3 fisikawan medik, 6 perawat, 3 petugas administrasi dan 12 radiografer. Pada era pandemi Covid-19, sebagian petugas

khususnya dokter spesialis radiologi semakin dihadapkan dengan beban kerja dalam pelayanan radiologi (Rumah Sakit Umum Murni Teguh Memorial Medan, 2022).

Permasalahan yang terlihat mencolok di Departemen Radiologi khususnya terkait dengan dokter spesialis adalah tugas pembacaan hasil radiologi (CT-Scan, MRI, USG dan X-ray) yang tetap tinggi sehingga waktu tunggu tidak memenuhi standar yang ditetapkan pemerintah. Hasil survei awal penelitian melalui observasi diketahui hasil radiologi yang harus dibaca 6 dokter spesialis pada periode tahun 2020 sebanyak 37.497 gambar dengan rata-rata per bulan 3.125 gambar. Jumlah ini meningkat pada periode tahun 2021 menjadi 46.902 gambar dengan rata-rata per bulan 3.909 gambar. Kenaikan berkaitan dengan kondisi era pandemi Covid-19. Hasil wawancara dengan 6 orang dokter spesialis radiologi dimana 3 orang di antaranya bekerja dari rumah (WFH) diperoleh informasi bahwa rata-rata *respond time* radiologi ≥ 3 jam dan pembacaan hasil radiologi masih berkisar pada 80% (Standar Pelayanan Minimal (SPM) Radiologi ≤ 3 jam dan 100%). Permasalahan ini menyebabkan efek pada pasien yaitu kurang puasnya pasien, terhadap rumah sakit yaitu kurangnya mutu pelayanan dan calon konsumen yaitu munculnya ketidakpercayaan terhadap rumah sakit. Kondisi ini juga dapat dipengaruhi fakta meningkatnya jumlah kunjungan pasien khususnya tahun 2021. Hasil observasi peneliti, diduga ada dua faktor penting yang berhubungan dengan lamanya waktu tunggu pembacaan radiologi yaitu faktor departemental faktor personal. Faktor departemental seperti jumlah kunjungan pasien yang terus meningkat, tim kerja di Radiologi, distribusi hasil kerja radiografer ke Radiologi, hasil gambar yang kurang maksimal dan sarana prasarana seperti jaringan internet. Sedangkan faktor personal seperti beban kerja dokter spesialis meningkat di masa pandemi, beberapa dokter senior diharuskan bekerja dari rumah (*work from home*), beberapa dokter juga bertugas mengajar anak-anak koas, pola kerja dokter dan status bekerja di rumah sakit.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dikaitkan dengan fenomena hasil survei awal penelitian, maka dilakukan penelitian mengenai “Faktor-faktor yang Memengaruhi *Respond Time* Pembacaan Hasil Radiologi di Rumah Sakit Murni Teguh Medan.”

1.2 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, maka permasalahan penelitian adalah: faktor-faktor apa yang memengaruhi *respond time* pembacaan hasil radiologi di Rumah Sakit Murni Teguh Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Umum :

Untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi Respond Time pembacaan hasil radiologi di Rumah Sakit Murni Teguh Medan Tahun 2021.

Tujuan Khusus :

1. Untuk menganalisis pengaruh faktor departemental *respond time* pembacaan hasil radiologi di Rumah Sakit Murni Teguh Medan.
2. Untuk menganalisis pengaruh faktor personal *respond time* pembacaan hasil radiologi di Rumah Sakit Murni Teguh Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait di antaranya:

1. Bagi peneliti dapat menambah ilmu dan pengalaman serta keterampilan dalam melakukan penelitian khususnya berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi *respond time* pembacaan hasil radiologi.
2. Bagi Rumah Sakit dapat menjadi masukan kepada seluruh penanggungjawab rumah sakit khususnya pada Departemen Radiologi dalam hal kebijakan meningkatkan *respond time* pembacaan hasil radiologi oleh dokter spesialis radiologi.
3. Bagi Institusi Pendidikan, dapat dijadikan sebagai referensi kepada pihak-pihak yang membutuhkan di bidang kesehatan masyarakat khususnya berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi *respond time* pembacaan hasil radiologi.