

**ANALISIS ALUR PELAYANAN PASIEN EKSEKUTIF DI INSTALASI RADIOLOGI
RSUD KOTA MAGELANG TIDAR**

Artikel ilmiah ini disusun dalam rangka memenuhi tugas Praktek Kerja Lapangan Manajemen di
Instalasi Radiologi RSUD Kota Magelang Tidar



Disusun oleh:

Moh.Aril Apriansyah

2310505098

PROGRAM STUDI RADIOLOGI PROGRAM DIPLOMA TIGA

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS 'AISYIYAH YOGYAKARTATA

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Artikel ilmiah ini telah diperiksa oleh pembimbing klinik dan telah disetujui untuk memenuhi tugas Praktek Kerja Lapangan 4 Program Studi Radiologi Program Diploma Tiga Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta:

Nama : Moh.Aril Apriansyah
NIM : 2310505098
Program Studi : Diploma-III Radiologi
Judul Artikel Ilmiah : Analisis Alur Pelayanan Pasien Eksekutif di Instalasi Radiologi RSUD Kota Magelang Tidar

Magelang, April 2026

Mengetahui,

Clinical Instructure

Dosen Pembimbing

Sudibyo Dwi Saputro, S.Si

NIP: 197809232006041007

Fisnandya Meita Astari, S.Tr.Rad.,M.Tr.ID

NIDN: 0516059501

**ANALISIS ALUR PELAYANAN PASIEN EKSEKUTIF DI INSTALASI RADIOLOGI
RSUD KOTA MAGELANG TIDAR**

***ANALYSIS OF EXECUTIVE PATIENT SERVICE FLOW IN THE RADIOLOGY
INSTALLATION OF RSUD KOTA MAGELANG TIDAR***

Moh.Aril Apriansyah¹, Sudibyo Dwi Saputro², Fisnandya Meita Astari³

^{1,3}Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta, ²RSUD Kota Magelang Tidar

Email : arilapriansyah29@gmail.com

ABSTRACT

Radiology services play an important role in supporting patient diagnosis; therefore, an effective and efficient service workflow is required, especially for executive patients who should have a separate service pathway in accordance with the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 11 of 2016. This study aims to analyze the service workflow for executive patients in the Radiology Installation of RSUD Kota Magelang Tidar using a qualitative approach with a descriptive method through observation and literature review. The results show that the patient service workflow has been implemented systematically; however, there is no clear separation between executive patients and other patients, and several obstacles were identified in the service process that have the potential to increase patient waiting times.

Keywords : Radiology Services, Service Flow, Executive Patients

ABSTRAK

Pelayanan radiologi merupakan bagian penting dalam menunjang diagnosis pasien, sehingga diperlukan alur pelayanan yang efektif dan efisien, terutama pada pelayanan pasien eksekutif yang seharusnya memiliki alur tersendiri sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis alur pelayanan pasien eksekutif di Instalasi Radiologi RSUD Kota Magelang Tidar. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui observasi dan telaah pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur pelayanan pasien telah berjalan secara sistematis, namun belum terdapat pemisahan alur antara pasien eksekutif dan pasien lainnya, serta masih ditemukan beberapa hambatan pada proses pelayanan yang berpotensi meningkatkan waktu tunggu pasien.

Kata Kunci : Pelayanan Radiologi, Alur Pelayanan, Pasien Eksekutif

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan salah satu komponen penting dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat, di mana kualitas pelayanan menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu fasilitas kesehatan. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh ketepatan diagnosis dan tindakan medis, tetapi juga oleh kecepatan, kenyamanan, serta efisiensi alur pelayanan yang diberikan kepada pasien. Salah satu bentuk pelayanan yang menuntut kualitas lebih tinggi adalah pelayanan pasien eksekutif, yang dirancang untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, nyaman, dan eksklusif dibandingkan dengan pelayanan reguler. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 yang menyatakan bahwa pelayanan rawat jalan eksekutif merupakan pelayanan nonreguler dengan fasilitas dan standar yang lebih tinggi guna meningkatkan kenyamanan dan kecepatan pelayanan bagi pasien (PERMENKES No. 11 Tahun, 2016).

Pelayanan rawat jalan eksekutif pada dasarnya diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan pasien yang menginginkan akses pelayanan kesehatan secara lebih cepat tanpa harus melalui proses antrean yang panjang seperti pada pelayanan reguler. Dalam implementasinya, pelayanan ini menuntut adanya sistem yang terorganisir dengan baik, termasuk pemisahan alur pelayanan, sumber daya manusia yang memadai, serta sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan pasien. Selain itu, pelayanan rawat jalan eksekutif juga dirancang sebagai one stop service, yang memungkinkan pasien mendapatkan seluruh rangkaian pelayanan mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, hingga penunjang medis dalam satu alur yang terintegrasi. Ketentuan ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 yang menegaskan bahwa pelayanan rawat jalan eksekutif harus memiliki alur pelayanan tersendiri dan tidak boleh mengganggu pelayanan rawat jalan reguler (PERMENKES No. 11 Tahun, 2016).

Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak selalu berjalan sesuai dengan standar yang diharapkan. Beberapa fasilitas pelayanan kesehatan masih menghadapi kendala dalam pengelolaan alur pelayanan yang optimal, khususnya dalam hal kecepatan dan efisiensi pelayanan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien, di mana aspek responsiveness atau kecepatan pelayanan menjadi faktor yang paling dominan dalam menentukan persepsi pasien terhadap mutu layanan. Selain itu, pelayanan yang tidak mampu memenuhi harapan pasien berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan. Oleh karena itu, pengelolaan alur pelayanan yang efektif dan terstruktur menjadi hal yang penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit (Nawawi et al., 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan kajian lebih lanjut mengenai penerapan alur pelayanan pasien eksekutif di fasilitas pelayanan kesehatan, khususnya di Instalasi Radiologi RSUD Kota Magelang Tidar. Berdasarkan hasil observasi awal, pelayanan pasien eksekutif di instalasi tersebut masih belum memiliki alur pelayanan yang terpisah dan masih disatukan dengan pasien lainnya. Kondisi ini menunjukkan adanya potensi ketidaksesuaian dengan standar

pelayanan yang telah ditetapkan, di mana pelayanan rawat jalan eksekutif seharusnya memiliki alur tersendiri dan tidak mengganggu pelayanan reguler. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis alur pelayanan pasien eksekutif di Instalasi Radiologi RSUD Kota Magelang Tidar serta mengevaluasi kesesuaiannya dengan standar yang berlaku (PERMENKES No. 11 Tahun, 2016).

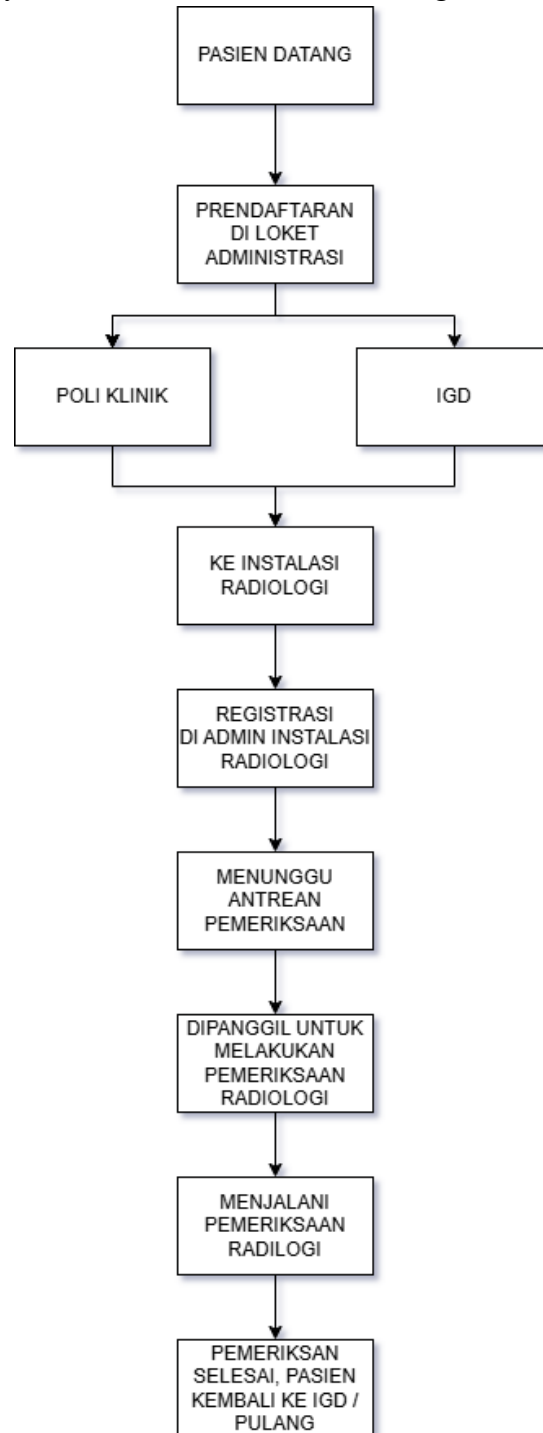
METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan kualitatif menggunakan metode deskriptif, yang berfokus pada analisis alur pelayanan pasien eksekutif di Instalasi Radiologi RSUD Kota Magelang Tidar. Penelitian dilakukan pada bulan Januari tahun 2026. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap alur pelayanan pasien di instalasi radiologi serta telaah pustaka untuk memperkuat landasan teori yang berkaitan dengan sistem pelayanan kesehatan, manajemen alur pelayanan, dan standar pelayanan pasien eksekutif. Data yang diperoleh kemudian diolah secara deskriptif naratif dengan menggambarkan kondisi alur pelayanan yang berjalan di lapangan, selanjutnya dianalisis dan dibandingkan dengan standar yang berlaku berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 tentang pelayanan rawat jalan eksekutif. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer berupa hasil observasi langsung terhadap proses pelayanan pasien di instalasi radiologi, serta data sekunder yang diperoleh dari literatur ilmiah seperti jurnal penelitian, buku, dan peraturan perundang-undangan yang relevan dengan topik penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

1. Alur Pelayanan Pelayanan Pasien Di Instalasi Radiologi RSUD Kota Magelang Tidar:



Gambar 1. Penerapan Alur Pelayanan Pasien Di Instalasi Radiologi RSUD Kota Magelang Tidar.

Dalam penerapan alur pelayanan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Kota Magelang Tidar, terdapat beberapa tahapan yang berpotensi menjadi bottleneck atau hambatan dalam proses pelayanan sehingga dapat menyebabkan waktu tunggu pasien menjadi lebih lama. Berdasarkan hasil observasi, salah satu hambatan terjadi pada tahap pendaftaran dan registrasi, di mana pasien harus melalui dua kali proses administrasi, yaitu di loket pendaftaran utama dan di bagian administrasi instalasi radiologi, sehingga berpotensi menambah waktu pelayanan. Selain itu, pada tahap menunggu antrean pemeriksaan, waktu tunggu pasien sangat dipengaruhi oleh jumlah pasien yang datang serta tidak adanya pemisahan alur pelayanan antara pasien eksekutif dan pasien lainnya, sehingga seluruh pasien berada dalam satu sistem antrean yang sama. Hambatan juga dapat terjadi pada proses pemanggilan pasien, terutama apabila sistem antrean yang digunakan belum sepenuhnya terstruktur dengan baik, sehingga berpotensi menyebabkan keterlambatan pelayanan. Selanjutnya, pada tahap pemeriksaan, waktu pelaksanaan tindakan radiologi dapat bervariasi tergantung pada jenis pemeriksaan yang dilakukan, sehingga dapat memengaruhi lamanya antrean pasien berikutnya. Dengan demikian, keberadaan bottleneck pada beberapa tahapan tersebut menunjukkan bahwa alur pelayanan yang berjalan masih memiliki potensi ketidakefisienan yang dapat berdampak pada waktu tunggu dan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien.

B. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, alur pelayanan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Kota Magelang Tidar menunjukkan bahwa seluruh pasien, baik pasien eksekutif maupun pasien lainnya, masih mengikuti alur pelayanan yang sama tanpa adanya pemisahan jalur pelayanan. Alur pelayanan dimulai dari pendaftaran, pemeriksaan, hingga pengiriman hasil kepada dokter pengirim, yang secara keseluruhan berjalan secara sistematis, namun masih terdapat beberapa tahapan yang berpotensi menimbulkan hambatan atau bottleneck, khususnya pada tahap registrasi dan menunggu antrean pemeriksaan.

Jika ditinjau berdasarkan standar pelayanan yang berlaku, khususnya Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016, **Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif Seharusnya Memiliki Alur Pelayanan Tersendiri Serta Tidak Mengganggu Pelayanan Reguler** (PERMENKES No. 11 Tahun, 2016). Namun, pada kenyataannya di Instalasi Radiologi RSUD Kota Magelang Tidar belum terdapat pemisahan alur pelayanan tersebut, sehingga pasien eksekutif tetap mengikuti sistem antrean yang sama dengan pasien lainnya. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara standar yang ditetapkan dengan implementasi di lapangan.

Selain itu, berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama pada aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan (Nawawi et al., 2025). Tidak adanya pemisahan alur pelayanan

berpotensi meningkatkan waktu tunggu pasien, yang pada akhirnya dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian yang menyatakan bahwa pelayanan yang tidak mampu memenuhi harapan pasien dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas Kesehatan (Marditama et al., 2024).

Sementara, penerapan sistem digital dalam pengiriman hasil pemeriksaan radiologi kepada dokter pengirim atau DPJP merupakan suatu bentuk inovasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. Sistem ini dapat mengurangi waktu tunggu pasien dalam pengambilan hasil serta mempermudah proses koordinasi antar tenaga medis. Namun demikian, efisiensi pada tahap akhir pelayanan ini belum sepenuhnya diimbangi dengan optimalisasi pada tahap awal dan proses antrean, sehingga masih terdapat ketidakseimbangan dalam keseluruhan alur pelayanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa alur pelayanan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Kota Magelang Tidar masih belum sepenuhnya optimal, terutama dalam hal pemisahan pelayanan pasien eksekutif dan pengelolaan antrean pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan adanya perbaikan sistem alur pelayanan yang lebih terstruktur, termasuk pemisahan jalur pelayanan pasien eksekutif, guna meningkatkan efisiensi pelayanan serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa alur pelayanan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Kota Magelang Tidar telah berjalan secara sistematis mulai dari pendaftaran hingga pengiriman hasil pemeriksaan kepada dokter pengirim. Namun, dalam pelaksanaannya belum terdapat pemisahan alur pelayanan antara pasien eksekutif dan pasien lainnya, sehingga seluruh pasien masih mengikuti sistem antrean yang sama. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan pasien eksekutif belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016. Selain itu, masih terdapat beberapa potensi hambatan (bottleneck) dalam alur pelayanan, khususnya pada tahap registrasi dan antrean pemeriksaan, yang dapat memengaruhi efisiensi serta kualitas pelayanan. Meskipun demikian, penerapan sistem digital dalam pengiriman hasil pemeriksaan radiologi menjadi nilai tambah dalam meningkatkan efisiensi pelayanan di tahap akhir. Oleh karena itu, diperlukan adanya perbaikan dan pengembangan sistem alur pelayanan yang lebih terstruktur guna meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan radiologi.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, disarankan kepada pihak RSUD Kota Magelang Tidar, khususnya Instalasi Radiologi, untuk menyusun dan menerapkan alur pelayanan khusus bagi pasien eksekutif sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih optimal tanpa mengganggu pelayanan reguler. Selain itu, perlu dilakukan perbaikan

dalam pengelolaan sistem antrean dan registrasi guna meminimalkan terjadinya bottleneck serta mengurangi waktu tunggu pasien. Peningkatan koordinasi antar petugas serta pemanfaatan sistem informasi yang lebih terintegrasi juga perlu dikembangkan untuk mendukung efisiensi pelayanan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan radiologi atau mengevaluasi efektivitas penerapan alur pelayanan yang telah diperbaiki.

DAFTAR PUSTAKA

- Marditama, T., Nugrsyaza, K. I., Stefani, F. V., & Stefiana, F. S. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT (SUATU STUDI KASUS DI RUMAH SAKIT “X”). *Jurnal Ners Universitas Pahlawan*, Vol 8 No.1, 722–727. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jn.v8i1.21085>
- Nawawi, A., Aryawati, W., & Febriani, C. A. (2025). Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien: Studi Cross-Sectional di Rumah Sakit Umum di Indonesia. *Jurnal Promotiv Preventif*, (Vol. 8, Number 5). <https://doi.org/https://doi.org/10.47650/jpp.v8i5.2202>
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif di Rumah Sakit. (2016). www.peraturan.go.id