

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan terbaik untuk pasien yaitu dengan memberikan layanan yang cepat kepada pasien, sehingga mereka tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan. Namun, dampak dari pemberian layanan cepat ini akan menimbulkan biaya untuk organisasi seperti rumah sakit, karena mereka harus menambahkan fasilitas layanan dan teknologi yang mahal (Dachyar et al., 2018).

Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan merupakan rumah sakit khusus yang memberikan pelayanan pada kesehatan ibu dan anak. Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan memiliki beberapa poliklinik terpadu yang dapat membantu melayani kesehatan keluarga. Dengan menghadirkan dokter-dokter terbaik, begitu pula dengan pelayanan medis yang diberikan, sebagai salah satu bentuk wujud komitmen Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan terhadap pelayanan kesehatan yang dapat diandalkan untuk semua masalah kesehatan ibu dan anak. Berdasarkan indikator kinerja yang dicapai Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan tahun 2017 yaitu *Bed Occupancy Rate (BOR)* yaitu 80,2%, *Average Length Of Stay (ALOS)* yaitu 2,7 hari dan *Turn Over Interval (TOI)* yaitu 1 hari sedangkan pada tahun 2018, jumlah BOR menjadi 72,9%, ALOS yaitu 2,8 hari dan TOI yaitu 0,6 hari (RSIA Stella Maris, 2019a). Nilai parameter BOR yang ideal adalah 60-85%, nilai ALOS antara 6-9 hari, nilai TOI pada kisaran 1-3 hari (Depkes RI, 2005).

Data terakhir yang peneliti peroleh dari Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan bahwa jumlah pasien berulang rawat jalan selama 8 bulan terakhir (periode Januari 2019-Agustus 2019) sebanyak 37.294 pasien. Sedangkan jumlah pasien rawat jalan seluruhnya sebanyak 47.179 orang yaitu bulan Januari 2019 sebanyak 6.074 orang, Februari 2019 sebanyak 5.271 orang, Maret 2019 sebanyak 5.828 orang, April 2019 sebanyak 5.474 orang, Mei 2019 sebanyak 5.783 orang, Juni 2019 sebanyak 5.694 orang, Juli 2019 sebanyak 6.224 orang, dan Agustus 2019 sebanyak 6.831 orang. Rata-rata jumlah pasien rawat jalan setiap bulannya sebanyak 5.898 orang (RSIA Stella Maris, 2019b).

Survei pendahuluan yang peneliti lakukan dengan melakukan observasi pada 20 orang pasien rawat jalan dengan menanyakan pada mereka, sudah berapa lama mereka menunggu antrian di ruang rawat jalan. Sebanyak 12 orang mengatakan menunggu kurang dari 1 jam (≤ 60 menit) sedangkan 8 orang lainnya mengatakan menunggu antrian lebih 1 jam (> 60 menit). Mereka mengatakan bosan dan menyebabkan waktu mereka lebih banyak tersita karena harus mengantri dan tidak tahu kapan waktunya akan dipanggil untuk dilakukan pemeriksaan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik mengambil judul “Faktor-faktor Penyebab Terjadinya Keantrian Pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan Tahun 2019”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang didapat dari latar belakang di atas adalah “faktor apa saja yang menjadi penyebab terjadinya keantrian pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan tahun 2019”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya keantrian pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan tahun 2019.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis proses kedatangan pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan tahun 2019.
- b. Untuk menganalisis waktu tunggu pasien dari pendaftaran sampai dengan pemanggilan untuk pemeriksaan oleh dokter di Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan tahun 2019.
- c. Untuk menganalisis lama waktu tunggu pemeriksaan kesehatan yang dilakukan oleh dokter di Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan tahun 2019.
- d. Untuk menganalisis lama waktu pelayanan farmasi di Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan tahun 2019.
- e. Untuk menganalisis ketersediaan sumber daya manusia pada bagian loket di Rumah Sakit Ibu dan Anak Stella Maris Medan tahun 2019.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, informasi, pengalaman, dan keterampilan bagi peneliti berkaitan dengan upaya pencegahan keantrian pasien rawat jalan.

1.4.2 Bagi RSIA Stella Maris Medan

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini, akan memberikan informasi dan masukan terhadap pihak RSIA Stella Maris Medan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada bagian pendaftaran sehingga dapat menurunkan jumlah antrian pada ruang tunggu rawat jalan.

1.4.3 Bagi Institusi

Diharapkan dapat menjadi referensi untuk bahan ilmu pengetahuan bagi Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Prima Indonesia