

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Makassar

Rumah Sakit Ibnu Sina Yayasan Wakaf UMI Makassar atau lebih yang lebih dikenal dengan Ibnu Sina Makassar adalah salah satu rumah sakit swasta yang berlokasi di Makassar. Rumah Sakit Ibnu Sina UMI merupakan Rumah Sakit Umum Swasta, dahulu bernama Rumah Sakit 45 yang didirikan pada Tahun 1988 berdasarkan keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan No. 6783/ DK-I/ SK/ TV.1/ X/ 88, tanggal 05 Oktober 1988.

Pada hari Senin 16 Juni 2003 telah dilakukan penyerahan kepemilikan berdasarkan akta jual beli No. 751/ PNK/ JV/ VII/ 2003 dari Yayasan Andi Sose kepada Yayasan Wakaf UMI, yang ditanda tangani oleh Ketua Yayasan Andi Sose yaitu Bapak Dr. Hc. Andi Sose dan Ketua Yayasan Wakaf UMI Bapak Almarhum Prof. Dr. H. Abdurrahman A. Basalamah, SE. MSi. Berdasarkan hak atas kepemilikan baru ini Yayasan Wakaf UMI diubah menjadi Rumah Sakit "Ibnu Sina" YW-UMI.

Rumah Sakit ini berdiri diatas tanah 18.008 m² dengan luas bangunan 12.025 m², beralamat jalan Urip Sumaharjo Km 5 Makassar dan telah memiliki Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit No.YM.01.10/III/1879/09, sertifikat tersebut diberikan sebagai

pengakuan bahwa rumah sakit telah memenuhi standar pelayanan rumah sakit yang meliputi Administrasi Manajemen, Pelayanan Medis, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Keperawatan, Rekan Medis dan status Akreditasi “Penuh Tingkat Dasar”.

Sekarang telah ditetapkan Tipe Rumah Sakit Ibnu Sina berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor:993/ MENKES/SK/XI/2009 Tentang Penetapan Kelas Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Makassar, ditetapkan sebagai rumah sakit umum swasta dengan Klasifikasi Kelas B (Tipe B). Rumah Sakit ini memberikan pelayanan di bidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis dan sub spesialis, serta ditunjang dengan fasilitas medis yang memadai.

2. Visi-Misi, Motto dan Nilai Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Makassar

a. Visi

Menjadi Rumah Sakit Pendidikan dengan Pelayanan yang Islami, Unggul dan Terkemuka Indonesia.

b. Misi

- 1) Melaksanakan dan mengembangkan pelayanan Kesehatan unggul yang menjunjung tinggi moral dan etika (Misi Pelayanan Kesehatan).
- 2) Melaksanakan dan mengembangkan Pendidikan kedokteran dan professional Kesehatan lainnya (Misi Pendidikan).
- 3) Melaksanakan pelayanan dakwah dan bimbingan spiritual

kepada pendertia dan pengelolaan Rumah Sakit (Misi Dakwah).

c. Motto

Melayani anda merupakan ibadah dan pengabdian kami.

d. Nilai

- 1) Amanah (Kepedulian, Jujur, Berdedikasi dan Bertanggung Jawab).
- 2) Professional (Kompetensi dan Etika).
- 3) Akhlaqul Qarimah.

3. Profil Rumah Sakit

Rumah Sakit Ibnu Sina Yayasan Wakaf UMI Makassar atau yang lebih dikenal dengan Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar adalah salah satu rumah sakit swasta yang berlokasi di makassar. Rumah Sakit ini berdiri diatas tanah 18.008 m² dengan luas bangunan 12.025 m², memiliki sarana dan prasarana sebagai berikut:

- a. Instalasi Rawat Darurat
- b. Poliklinik RJ
- c. Radiologi
- d. Pemeriksaan Hemodialisa
- e. Pemeriksaan Endoscopy
- f. Pemeriksaan Kemoterapi
- g. Bank Darah
- h. Pemeriksaan USG
- i. Pemeriksaan Hemofilia

- j. Kamar Bersalin
- k. Treadmill & Echo
- l. Ruang ICU
- m. Ruang Perinatologi
- n. Pemeriksaan Laboratorium Klinik & Mikrobiologi
- o. Fisioterapi/Rehabilitas Medik
- p. CT Scan
- q. Medical Check Up
- r. Tindakan Operasi Besar, Sedang dan Kecil
- s. Apotik
- t. Gedung Perawat dengan 205 Tempat Tidur (Super VIP, VIP, Kelas 1, 2 dan 3)
- u. Masjid
- v. Tempat Parkir
- w. Parkir
- x. Mobil Ambulance

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Makassar dan dilaksanakan pada bulan maret-april Tahun 2024. Pengumpulan data ini diperoleh melalui kuesioner yang memuat beberapa pertanyaan dan wawancara langsung kepada pasien atau keluarga pasien apabila kondisi pasien tidak memungkinkan untuk diwawancarai. Jumlah sampel yaitu sebanyak 152 orang, penelitian ini

menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dan teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara metode *purposive sampling*.

1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden yang diteliti meliputi umur, jenis, kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan cara pembayaran

a. Umur

Tabel 5.1
Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan
Umur di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI kota
Makassar Tahun 2024

Umur Responden	n	%
17-26 Tahun	19	12.5
27-36 Tahun	35	23.0
37-46 Tahun	34	22.4
47-56 Tahun	41	27.0
> 56 Tahun	23	15.1
Total	152	100.0

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan distribusi frekuensi umur responden di Instalasi Rawat jalan RS Ibnu Sina YW-UMI kota Makassar tahun 2024 dapat diketahui bahwa persentase tertinggi dari responden yang berumur 47-56 tahun sebesar 27,0% dengan jumlah 41 responden. Sedangkan persentase terendah responden yang berumur 17-26 tahun sebesar 12,5% dengan jumlah 12 responden.

b. Jenis Kelamin

Tabel 5.2
Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan
Jenis Kelamin di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI
kota Makassar Tahun 2024

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	56	36.8
Perempuan	96	63.2
Total	152	100.0

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan distribusi frekuensi jenis kelamin responden di Instalasi Rawat jalan RS Ibnu Sina YW-UMI kota Makassar tahun 2024 dapat diketahui bahwa persentase tertinggi dari responden yang berjenis kelamin perempuan sebesar 63,2% dengan jumlah 96 responden. Sedangkan persentase terendah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 36,8% dengan jumlah 56 responden.

c. Pendidikan Terakhir

Tabel 5.3
Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan
Tingkat Pendidikan Terakhir di Rumah Sakit Ibnu
Sina YW-UMI kota Makassar Tahun 2024

Pendidikan Terakhir	n	%
SD	15	9.9
SMP/SLTP	24	15.8
SMA/SLTA	87	57.2
S1	21	13.8
S2	5	3.3
Total	152	100.0

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan distribusi frekuensi Tingkat pendidikan responden di Instalasi Rawat jalan RS Ibnu Sina YW-UMI kota Makassar tahun 2024 dapat diketahui bahwa persentase tertinggi responden dari tingkat pendidikan SMA/SLTA sebesar 57.2% dengan jumlah 87 responden. Sedangkan persentase terendah responden dari tingkat pendidikan S2 sebesar 3,3% dengan jumlah 5 responden.

d. Pekerjaan

Tabel 5.4

Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Pekerjaan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI kota Makassar Tahun 2024

Pendidikan Terakhir	n	%
Buruh	17	11.2
IRT	59	38.8
Pedagang	11	7.2
Pegawai Negeri Sipil	15	9.9
Pelajar/Mahasiswa	14	9.2
Pensiun	8	5.3
Tidak Bekerja	19	12.5
Wiraswasta	9	5.9
Total	152	100.0

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan distribusi frekuensi responden di Instalasi Rawat jalan RS Ibnu Sina YW-UMI kota Makassar tahun 2024 dapat diketahui bahwa persentase tertinggi responden yaitu yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) sebesar 37,5%

dengan jumlah 36 responden. Sedangkan persentase terendah responden yaitu yang bekerja sebesar 5,2% dengan jumlah 5 responden.

e. Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional

Tabel 5.5
Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan
Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional di
Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI kota
Makassar Tahun 2024

Kepesertaan JKN	n	%
BPJS	135	88.8
Umum	17	11.2
Total	152	100.0

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan distribusi frekuensi Kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional responden di Instalasi Rawat jalan RS Ibnu Sina YW-UMI kota Makassar tahun 2024 dapat diketahui bahwa persentase tertinggi responden yang menggunakan Kepesertaan Jaminan Kesehatan (BPJS) sebesar 88.8% dengan jumlah 135 responden. Sedangkan persentase terendah responden yang menggunakan (Umum) sebesar 11,2% dengan jumlah 17 responden.

2. Analisis Univariat

Analisis ini digunakan untuk menganalisis setiap variabel secara deskriptif. Analisis ini dapat bertujuan untuk mengetahui frekuensi dari setiap variabel

a. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Pelayanan

1) Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran

Tabel 5.6
Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Waktu
Tunggu Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit Ibnu
SinaYW-UMI Kota Makassar Tahun 2024

Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran	n	%
> 10 menit	97	63.8
≤ 10 menit	55	36.2
Total	152	100.0

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan distribusi frekuensi waktu tunggu pelayanan pendaftaran responden di Instalasi Rawat jalan RS Ibnu Sina YW-UMI kota Makassar tahun 2024 dapat diketahui bahwa persentase tertinggi yang tidak sesuai standar (>10 menit) sebesar 63.8% dengan jumlah 97 responden. Sedangkan persentase terendah responden yang sesuai standar (≤ 10 menit) sebesar 36.2% dengan jumlah 55 responden.

2) Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter di Poliklinik

Tabel 5.7
Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Waktu
Tunggu Pemeriksaan Dokter di Poliklinik di Rumah Sakit
Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2024

Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter di Poliklinik	n	%
> 20 menit	11	7.2
≤ 20 menit	141	92.8
Total	152	100.0

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan distribusi frekuensi waktu tunggu responden dalam pemeriksaan dokter di poliklinik di Instalasi Rawat jalan RS Ibnu Sina YW-UMI kota Makassar tahun 2024 dapat diketahui bahwa persentase tertinggi yang tidak sesuai standar (> 20 menit) sebesar 7.2% dengan jumlah 11 responden. Sedangkan persentase terendah responden yang sesuai standar (≤ 20 menit) sebesar 92.8% dengan jumlah 141 responden.

3) Waktu Tunggu Pengambilan Obat Non Racikan

Tabel 5.8
Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Waktu
Tunggu Pengambilan Obat Non Racikan di Rumah Sakit
Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2024

Waktu Tunggu Pengambilan Obat	n	%
> 30 menit	93	61.2
≤ 30 menit	59	38.8
Total	152	100.0

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan distribusi frekuensi waktu tunggu responden pengambilan obat di Instalasi Rawat jalan RS Ibnu Sina YW-UMI kota Makassar tahun 2024 dapat diketahui bahwa persentase tertinggi yang tidak sesuai standar (> 30 menit) sebesar 61.2% dengan jumlah 93 responden. Sedangkan persentase terendah responden yang sesuai standar (≤ 59 menit) sebesar 38.8% dengan jumlah 64 responden.

4) Waktu Tunggu Pengambilan Obat Racikan

Tabel 5.9
Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Waktu
Tunggu Pengambilan Obat Racikan di Rumah Sakit Ibnu
Sina YW-UMI kota Makassar Tahun 2024

Waktu Tunggu Pengambilan Obat Racikan	n	%
> 60 menit	99	65.1
≤ 60 menit	53	34.9
Total	152	100.0

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan distribusi frekuensi waktu tunggu responden pengambilan obat racikan di Instalasi Rawat jalan RS Ibnu Sina YW-UMI kota Makassar tahun 2024 dapat diketahui bahwa persentase tertinggi yang tidak sesuai standar (> 60 menit) sebesar 65.1% dengan jumlah 99 responden. Sedangkan persentase terendah responden yang sesuai standar (≤ 60 menit) sebesar 34.9% dengan jumlah 53 responden.

b. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan

1) Variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran

kepuasan pasien dalam waktu tunggu pelayanan pendaftaran merujuk pada hubungan antara lamanya waktu yang diperlukan pasien untuk menyelesaikan proses

pendaftaran di fasilitas kesehatan dan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan tersebut dengan menilai efisiensi dan kualitas pelayanan di rumah sakit. Hasil penelitian ini kemudian dianalisis dan dibagi menjadi dua kategori yaitu puas dan kurang puas. Distribusi kepuasan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.10
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan
Berdasarkan Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran
di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota
Makassar Tahun 2024

Pernyataan	Kepuasan Pasien				Total	
	puas		Kurang puas			
	n	%	n	%	n	%
Proses pendaftaran berjalan efisien tanpa memakan waktu yang lama	50	32.9	102	67.1	152	100.0
Kenyamanan ruang tunggu mempengaruhi tingkat kepuasan selama menunggu pendaftaran.	115	75.7	37	24.3	152	100.0
sistem antrian dan pendaftaran di rumah sakit ini dapat mengatur waktu tunggu dalam melayani pasien	48	31.6	104	68.4	152	100.0
mudah bagi pasien untuk memahami proses pendaftaran di rumah sakit ini	71	46.6	81	53.3	152	100.0
upaya yang dilakukan oleh staf rumah sakit untuk mengurangi waktu tunggu pendaftaran	67	44.1	85	55.9	152	100.0

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat jalan dengan waktu tunggu pelayanan Pendaftaran menunjukkan bahwa responden yang menjawab puas yang paling banyak yaitu sebesar 115 responden (75,3%) dari pernyataan “Kenyamanan ruang tunggu mempengaruhi tingkat kepuasan selama menunggu pendaftaran”. sedangkan yang menjawab kurang puas yang paling banyak sebesar 104 responden (68.4%) dengan pernyataan “sistem antrian dan pendaftaran di rumah sakit ini dapat mengatur waktu tunggu dalam melayani pasien”.

2) Variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pemeriksaan Dokter di Poliklinik

Kepuasan pasien rawat jalan dalam waktu tunggu pemeriksaan ini mencakup sejumlah faktor, termasuk waktu tunggu sejak kedatangan hingga dilayani oleh dokter, kemudian waktu yang dihabiskan untuk konsultasi dengan dokter itu sendiri. Pasien juga dapat membandingkan waktu tunggu yang dijanjikan dengan waktu tunggu yang sebenarnya mereka alami, yang bisa mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini kemudian dianalisis dan dibagi menjadi dua kategori yaitu puas dan kurang puas. Distribusi kepuasan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.11
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan
Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter di Poliklinik di Rumah
Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2024

Pernyataan	Kepuasan Pasien				Total	
	puas		Kurang puas			
	n	%	n	%	n	%
Waktu tunggu untuk bertemu dokter sesuai dengan perkiraan yang diberikan	100	65.8	52	34.2	152	100.0
kenyamanan fasilitas tunggu yang disediakan cukup efisien selama menunggu pemeriksaan di dokter	118	77.6	34	22.4	152	100.0
ketersediaan staf untuk memberikan informasi atau bantuan selama pasien menunggu	114	75.0	38	25.0	152	100.0
rumah sakit dalam memberikan penjelasan jika terjadi penundaan dalam waktu tunggu	103	67.8	49	32.2	152	100.0
Alasan yang diberikan oleh staf rumah sakit untuk keterlambatan dokter cukup memuaskan	131	86.2	21	13.8	152	100.0

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat jalan dengan waktu tunggu pemeriksaan dokter di Poliklinik menunjukkan bahwa responden yang menjawab puas yang paling banyak yaitu sebesar 118 responden (77.6%) dari pernyataan “kenyamanan fasilitas tunggu yang disediakan cukup efisien selama menunggu

pemeriksaan di dokter”. sedangkan yang menjawab kurang puas yang paling banyak sebesar 52 responden (34.2%) dengan pernyataan “Waktu tunggu untuk bertemu dokter sesuai dengan perkiraan yang diberikan”.

3) Variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Waktu Tunggu Pengambilan Obat Non Racikan dan Racikan

Waktu tunggu pengambilan obat menjadi faktor yang signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien karena dapat memengaruhi pengalaman mereka selama proses rawat jalan. Pengambilan obat racik dan non-racik memerlukan proses yang berbeda, dan keterlambatan dalam penyediaan obat dapat mengganggu jadwal pasien dan menimbulkan ketidaknyamanan. penilaian variabel kepuasan pasien juga dapat mencakup aspek lain seperti komunikasi dengan petugas farmasi, ketersediaan informasi mengenai penggunaan obat, dan kemudahan proses pengambilan obat. Faktor-faktor tersebut juga dapat berkontribusi terhadap keseluruhan pengalaman pasien dalam memperoleh perawatan kesehatan yang memuaskan. Hasil penelitian ini kemudian dianalisis dan dibagi menjadi dua kategori yaitu puas dan kurang puas. Distribusi kepuasan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.12
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Berdasarkan
Waktu Tunggu Pengambilan Obat Non Racik dan Racik
di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar
Tahun 2024

Pernyataan	Kepuasan Pasien				Total	
	puas		Kurang puas			
	n	%	n	%	n	%
kecepatan proses pengambilan obat racik & non racik di rumah sakit ini	64	42.1	88	57.9	152	100.0
keterbukaan staf kami dalam menjelaskan estimasi waktu tunggu untuk pengambilan obat	102	67.1	50	32.9	152	100.0
kualitas obat yang Anda terima dari rumah sakit	134	88.2	18	11.8	152	100.0
waktu tunggu untuk layanan pengambilan obat lebih singkat dari yang dijanjikan	72	47.4	80	52.6	152	100.0
petugas memberikan pengarahan cara pakai obat	139	91.4	13	8.6	152	100.0
rumah sakit telah mengelola waktu tunggu pengambilan obat dengan baik.	63	41.4	89	58.6	152	100.0
tidak perlu menunggu terlalu lama di antrean untuk mendapatkan obat racikan	45	29.6	107	70.4	152	100.0

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat jalan dengan waktu tunggu pengambilan obat non racik dan racik menunjukkan bahwa responden yang menjawab puas yang paling banyak yaitu sebesar 139 responden (91.4%) dari pernyataan “kualitas obat yang Anda terima dari rumah sakit”. sedangkan yang menjawab kurang puas yang paling banyak sebesar 107 responden (70.4%) dengan pernyataan “tidak perlu menunggu terlalu lama di antrean untuk mendapatkan obat racikan”.

3. Analisis Bivariat

Adapun hasil analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen dan independen adalah sebagai berikut:

- a. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2024

Tabel 5.13
Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2024

Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
≤ 10 menit	28	50.9	27	49.1	55	100.0	0.001
> 10 menit	22	22.7	75	77.3	97	100.0	
Total	50	32.9	102	67.1	152	100.0	

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 5.13 menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan pendaftaran yang sesuai standar (≤ 10 menit) pada kepuasan pasien rawat jalan diperoleh sebanyak 28 responden (50.9%) yang menyatakan puas dan sebanyak 27 responden (49.1%) yang menyatakan kurang puas. Sedangkan waktu tunggu pelayanan pendaftaran yang tidak sesuai standar (> 10 menit) diperoleh sebanyak 22 responden (22.7%) yang menyatakan puas dan yang menyatakan kurang puas sebanyak 75 responden (77.3%)

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* = 0,001 dimana nilai *p value* $< 0,05$ maka (H_0) ditolak dan (H_a) diterima, yang berarti ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2024.

- b. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter di Poliklinik dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2024

Tabel 5.14
Hubungan Antara Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter di
Poliklinik dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan
di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota
Makassar Tahun 2024

Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter	Kepuasan Pasien				Jumlah		<i>P Value</i>
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
≤ 20 menit	97	68.8	44	31.2	141	100.0	0.113
> 20 menit	6	54.5	5	45.5	11	100.0	
Total	103	32.9	49	67.1	152	100.0	

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 5.14 menunjukkan bahwa waktu tunggu pemeriksaan dokter yang sesuai standar (≤ 20 menit) pada kepuasan pasien rawat jalan diperoleh sebanyak 97 responden (68.8%) yang menyatakan puas dan yang menyatakan kurang puas sebanyak 44 responden (31.2%). Sedangkan waktu tunggu pemeriksaan dokter yang tidak sesuai standar (> 20 menit) diperoleh sebanyak 5 responden (45.5%) yang menyatakan kurang puas sedangkan yang menyatakan puas sebanyak 6 responden (54.5%).

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* = 0.113 dimana nilai *p value* $> 0,05$ maka (H_0) diterima dan (H_a) ditolak, yang berarti tidak ada hubungan antara waktu tunggu pemeriksaan dokter di poliklinik dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2024.

- c. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pengambilan Obat Non Racikan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2024

Tabel 5.15
Hubungan Antara Waktu Tunggu Pengambilan Obat Non Racikan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2024

Waktu Tunggu Pengambilan Obat	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
≤ 30 menit	46	78.0	13	22.0	59	100.0	0.000
> 30 menit	4	4.3	89	95.7	93	100.0	
Total	50	32.9	102	67.1	152	100.0	

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 5.15 menunjukkan waktu tunggu pengambilan obat yang sesuai standar (≤ 30 menit) pada kepuasan pasien rawat jalan diperoleh sebanyak 46 responden (78.0%) yang menyatakan puas dan yang menyatakan kurang puas sebanyak 13 responden (22.0%). Sedangkan waktu tunggu pengambilan obat yang tidak sesuai standar (> 30 menit) diperoleh sebanyak 4 responden yang menyatakan puas (4.3%) dan sebanyak 89 responden (95.7%) yang menyatakan kurang puas

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* = 0.000 dimana nilai *p value* <

0,05 maka (H_0) ditolak dan (H_a) diterima, yang berarti ada hubungan antara waktu tunggu pengambilan obat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2024.

- d. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pengambilan Obat racikan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2024

Tabel 5.16
Hubungan Antara Waktu Tunggu Pengambilan Obat Racikan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2024

Waktu Tunggu Pengambilan Obat Racikan	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
≤ 60 menit	45	84.9	8	7.8	53	100.0	0.000
> 60 menit	5	10.0	94	92.2	99	100.0	
Total	50	32.9	102	67.1	152	100.0	

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 5.16 menunjukkan bahwa waktu tunggu pengambilan obat racikan yang sesuai standar (≤ 60 menit) pada kepuasan pasien rawat jalan yang menyatakan puas sebanyak 45 responden (84.9%) dan sebanyak 8 responden (7.8%) yang menyatakan kurang puas sedangkan waktu tunggu pengambilan obat racikan yang tidak sesuai standar (> 60 menit) diperoleh

sebanyak 5 responden (10.0%) yang menyatakan puas dan 94 responden (92.2%) yang menyatakan kurang puas.

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* = 0.000 dimana nilai *p value* < 0,05 maka (H_0) ditolak dan (H_a) diterima, yang berarti ada hubungan antara waktu tunggu pengambilan obat racikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2024.

C. Pembahasan

a. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan Kepmenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit waktu untuk penyediaan berkas rekam medis rawat jalan yaitu kurang dari 10 menit. Apabila dalam lama waktu tunggu pendaftaran pasien rawat jalan melebihi dari standar pelayanan minimal maka mempengaruhi mutu rumah sakit. Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) sebagai pusat informasi pasien rawat jalan dan merupakan salah satu bagian unit pencatatan data identitas pasien di rumah sakit. Bagian TPPRJ bertanggung jawab dalam mengatur penerimaan dan pendaftaran pasien yang akan rawat jalan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien di pengaruhi oleh beberapa faktor seperti, ramahnya petugas, kecepatan pelayanan, waktu tunggu,

penampilan dari petugas, dan petugas yang komunikatif. Selain itu kepuasan pasien terhadap pendaftaran di pengaruhi oleh keramahan petugas, kecepatan pelayanan, dan ketersediaan fasilitas. (Hanifah & Werdani, 2021)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran dan tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan di RS Ibnu Sina YW-Umi Kota Makassar. Dimana hasil yang didapatkan dengan p value sebesar 0,0001 hasil tersebut sangat signifikan secara statistik, dalam sistem antrian dan pendaftaran yang tidak efektif ini dapat menyebabkan ketidakseimbangan dalam distribusi beban kerja. Jika sistem tidak dapat mengatur aliran pasien secara efisien, maka akan terjadi penumpukan di titik-titik tertentu, seperti meja pendaftaran, yang menyebabkan waktu tunggu yang lama. Ketidakmampuan sistem untuk menyesuaikan dengan volume pasien pada berbagai waktu juga memperparah masalah ini, terutama pada saat-saat puncak ketika jumlah pasien meningkat tajam

Selain itu, berdasarkan hasil penelitian frekuensi kepuasan pasien rawat jalan dengan waktu tunggu pelayanan Pendaftaran terkait pernyataan bahwa "sistem antrian dan pendaftaran di rumah sakit ini tidak dapat mengatur waktu tunggu dalam melayani pasien". sebagian besar menunjukkan dari 104 responden yang

menyatakan kurang puas, Ini menunjukkan bahwa manajemen waktu tunggu merupakan faktor kritis dalam menentukan kepuasan pasien. Dimana pada Rs Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar sistem antrian dan pendaftaran yang kurang efisien seringkali menjadi penyebab utama waktu tunggu yang lama hal ini terjadi karena proses pendaftaran yang memakan waktu disebabkan oleh kurangnya tenaga administrasi, penggunaan sistem manual yang tidak terintegrasi, atau sistem teknologi informasi yang tidak optimal.

Hal ini menyebabkan antrian yang panjang dan waktu tunggu yang lama, yang pada akhirnya membuat pasien merasa frustrasi dan tidak puas. Selain itu kurangnya informasi yang jelas dan akurat tentang proses pendaftaran dan perkiraan waktu tunggu juga dapat menambah ketidakpuasan pasien. Pasien yang tidak diberi informasi yang memadai tentang berapa lama mereka harus menunggu atau bagaimana proses antrian berjalan cenderung merasa tidak pasti dan gelisah, yang berkontribusi pada pengalaman negatif mereka.

Kepuasan waktu tunggu menjadi positif bila waktu tunggu yang sebenarnya lebih pendek daripada batas waktu yang dijanjikan serta panjangnya antrian yang diberikan penyedia jasa memiliki dampak positif pada evaluasi waktu tunggu maka pasien yang menunggu tidak hanya mengeluarkan biaya secara ekonomi,

namun juga memiliki efek psikologis yakni ketidakpastian tentang lamanya waktu tunggu sehingga merasa stres.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (Dewi, 2015) yang menunjukkan bahwa adanya signifikan hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di RSUD Sukoharjo dengan hasil uji chi-square didapatkan $p\ value = 0,000 < 0,05$ yang artinya ada kecenderungan cepatnya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien puas dengan pelayanan, atau lamanya waktu tunggu pendaftaran akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan.

Kemudian hasil penelitian oleh (Tami et al., 2021) tidak sejalan atau tidak terdapat signifikan antara hubungan waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan dimana menunjukkan bahwa pendaftaran pasien sudah diterapkan sesuai dengan standar operasional pendaftaran yang ada di rumah sakit Nur Hidayah Bantul. selain itu, penyampaian informasi dapat berjalan dengan sangat baik bagi Rumah Sakit Nur Hidayah yang didukung oleh petugas pelayanan informasi pendaftaran yang menyampaikan informasi yang jelas, akurat dan tepat waktu, sehingga penyampaian informasi dapat diterima dan mudah dipahami oleh pasien.

b. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter di Poliklinik dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 5 Tahun 2014 tentang Panduan Praktik Klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer, salah satu ketentuan yang diatur adalah mengenai waktu pelayanan yang optimal untuk pemeriksaan pasien di fasilitas kesehatan primer. Dalam konteks pemeriksaan di dokter, standar waktu pelayanan minimal yang sering dirujuk adalah 20 menit per pasien. Waktu ini dianggap cukup untuk melakukan anamnesis, pemeriksaan fisik, penegakan diagnosis, dan penyusunan rencana terapi.

Waktu pemeriksaan dapat diartikan sebagai waktu yang diperlukan oleh seorang responden untuk memeriksa jarak antara waktu tunggu yang diperkirakan bisa memuaskan atau kurang memuaskan pasien antara lain saat pasien datang mulai dari mendaftar ke loket, antri dan menunggu panggilan ke poli umum untuk dianamnesa (diperiksa) oleh dokter. kecenderungan cepatnya waktu tunggu pemeriksaan akan membuat pasien puas dengan pelayanan, atau lamanya waktu tunggu pemeriksaan akan membuat pasien tidak puas dengan pelayanan. (Maulana et al., 2019)

Dalam penelitian menunjukkan bahwa terdapat tidak adanya hubungan antara waktu tunggu pemeriksaan dokter dengan kepuasan pasien rawat jalan Rs Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar

kepuasan ini dapat disebabkan karena adanya faktor yang memberikan kepuasan dalam pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter tepat waktu, dimana disini adalah pada saat pasien dipanggil untuk masuk ke ruang pemeriksaan dokter langsung melakukan pemeriksaan kepada pasien, dan setelah dokter selesai melakukan pemeriksaan dokter langsung membuatkan resep obat untuk pasien sehingga pasien tidak menunggu lama pada saat di dalam ruang pemeriksaan.

Interaksi antara dokter dan pasien selama pemeriksaan bisa memainkan peran penting dalam kepuasan pasien. Pasien merasa puas jika dokter memberikan perhatian penuh, komunikasi yang baik, dan perawatan yang berkualitas. Meskipun lama waktu dokter memeriksa pasien di ≤ 20 menit mungkin terlihat singkat, namun hal ini bisa menjadi aspek positif dalam pengalaman perawatan pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar. Waktu yang efisien menunjukkan bahwa dokter telah terlatih untuk mengidentifikasi dan menangani masalah kesehatan dengan cepat dan tepat.

Namun beberapa pasien rawat jalan masih ada yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan waktu tunggu pemeriksaan dokter di poliklinik pada Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. Hal ini disebabkan karena dokter kurang memberikan penjelasan yang jelas atau kurang berkomunikasi dengan baik,

sehingga pasien merasa kurang dipahami atau kurang diberi perhatian, beberapa pasien masih merasa bahwa waktu tunggu terlalu lama serta Staf medis yang kurang ramah, tidak responsif, atau tampak terburu-buru

Dalam situasi yang membutuhkan penanganan yang segera, waktu yang singkat dapat mengurangi ketidaknyamanan dan kecemasan pasien. Selain itu, efisiensi waktu dokter juga dapat memungkinkan lebih banyak pasien untuk menerima perawatan pada satu hari yang sama, mengurangi waktu tunggu secara keseluruhan bagi pasien lain yang membutuhkan layanan medis.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian dari (Ernawati et al., 2019) yaitu tidak ada hubungan antara lama waktu tunggu pemeriksaan dokter dengan kepuasan pasien rawat jalan. Dimana dari hasil penelitian kepuasan pasien di rawat jalan RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya menunjukkan bahwa kepuasan pasien komponen yang paling tinggi dalam tingkat kepuasan pasien yaitu komponen pasien mengatakan puas dengan petugas pelayanan rawat jalan sudah mampu mendaftarkan pasien dengan baik dengan pasien terjalin komunikasi yang baik dan pasien mengatakan puas pelayanan yang diberikan tidak memandang status sosial, suku, budaya, agama dari pasien tersebut.

Kemudian hasil penelitian oleh (Nofriadi et al., 2019) dengan penelitian sebelumnya tidak sejalan dalam waktu tunggu

pemeriksaan dokter di poliklinik dengan kepuasan pasien rawat jalan karena sebagian besar responden menyatakan kurang puas dengan pelayanan di poli penyakit Dalam RSUD Dr. Muhammad Zein. Hal tersebut dapat terjadi karena rasa kurang puas pasien terhadap ruang tunggu pasien yang begitu terbatas dan juga kursi tunggu yang tidak mencukupi untuk semua pasien dan juga perawat yang jarang senyum saat melayani pasien.

Pasien dapat mengatakan puas dengan keterampilan dokter, perawat dan petugas pendaftaran dalam bekerja sangat terampil sesuai dengan keahliannya dan pasien mengatakan dokter sudah menjelaskan hasil pemeriksaan dengan jelas. Pada teori Junadi (2007) yang menyatakan bahwa hubungan pasien dengan petugas rumah sakit seperti mempunyai kepribadian baik yang mendukung jalannya pelayanan yang baik terjadi seperti menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, dukungan, tanggapan dokter dan perawat di ruangan, kemudahan dokter dan perawat untuk di temui.

c. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pengambilan Obat Non Racikan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi lebih cepat dibandingkan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan, hal ini

disebabkan karena pelayanan resep obat jadi tidak melalui proses peracikan. (Blu & Kandou, 2016)

Standar dari waktu tunggu pelayanan rumah sakit dalam resep obat non racikan yang diresmikan oleh Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 ialah ≤ 30 menit, Waktu tunggu pelayanan resep mencerminkan bagaimana rumah sakit sudah mengendalikan aspek layanan tersebut dengan memikirkan keadaan serta harapan penderita. Waktu tunggu dapat dioptimalkan dengan metode mempersingkat pelayanan resep obat racikan serta non- racikan. (Cahyani et al., 2023)

Hasil penelitian dari uji square menunjukkan bahwa terdapat adanya hubungan antara waktu tunggu pengambilan obat dengan kepuasan pasien rawat jalan. Dimana hasil yang didapatkan dengan p value sebesar 0,0000 hasil tersebut sangat signifikan secara statistik. faktor yang menyebabkan waktu tunggu pengambilan obat menjadi lebih panjang dari standar yang diharapkan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar keterbatasan sumber daya seperti jumlah staf atau farmasis yang tersedia untuk melayani pasien. hal ini dapat mengakibatkan antrian panjang di loket pengambilan obat. Selain itu, Proses administratif yang rumit seperti verifikasi resep, dan persiapan obat dapat memakan waktu yang lebih lama dan mengakibatkan penundaan dalam pelayanan. volume pasien yang tinggi juga dapat menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih panjang.

Jika terdapat lonjakan pasien yang datang secara bersamaan, hal ini dapat mengakibatkan peningkatan antrian di loket pengambilan obat ditambah dengan beban kerja masing-masing petugas farmasi yang cukup banyak.

Lama waktu menunggu pelayanan resep mencerminkan seberapa cepat dan efektif petugas farmasi memproses resep dan memberikan pelayanan. banyaknya paket obat yang diterima mempengaruhi berapa lama pasien harus menunggu, ketersediaan paket obat juga dapat berdampak pada waktu tunggu. Pasien akan menunggu lebih lama jika paket obat banyak dibandingkan jika paket obat sedikit. (A. R. Astuti et al., 2023)

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian dari (Yusmanisari, 2023) dimana Ada hubungan antara lama waktu tunggu pelayanan obat di RSI Masyithoh Bangil yaitu sebagian besar waktu tunggu pelayanan Yusmanisariobat di instalasi farmasi RSI Masyithoh Bangil tidak sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Selain itu disebabkan karena banyaknya resep yang diterima tidak sesuai jadwal pada saat diberikan kepada pasien sehingga terjadi penumpukan resep.

Kemudian hasil penelitian oleh (M. Ihsan et al., 2018) dengan penelitian sebelumnya tidak sejalan yang berpengaruh positif antara hubungan waktu tunggu pengambilan obat dengan kepuasan pasien rawat jalan dimana didapatkan secara umum responden merasa

puas akan pelayanan IFRS (Instalasi Farmasi Rumah Sakit) Universitas Muhammadiyah Malang yang diberikan. waktu tunggu pelayanan IFRS pada penelitian ini sebenarnya telah memenuhi SPM RS yaitu ≥ 30 menit . Hal ini dikarenakan responden telah mendapatkan gambaran atau pola pelayanan yang diberikan, sehingga responden selanjutnya dapat menilai pelayanan yang telah diberikan.

d. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pengambilan Obat Racikan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Standar pelayanan minimal merupakan tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat. Indikator dari Standar Pelayanan Minimal Farmasi Rumah Sakit pada waktu tunggu pelayanan obat racikan adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan dengan standar waktu ≤ 60 menit (Depkes RI, 2008).

Waktu tunggu pelayanan obat didefinisikan sebagai lamanya waktu yang diperlukan sejak pasien menyerahkan resep hingga pasien menerima obat. Lamanya waktu tunggu pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan merupakan salah satu aspek penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Rata-rata lamanya waktu pada proses pelayanan pada tiap tahap proses pelayanan resep racikan didapatkan yang paling membutuhkan waktu yang lama adalah pada

proses peracikan karena pada proses peracikan obat harus memperhatikan prosedur yang wajib dilakukan untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam pelayanan atau penyiapan suatu obat yang diresepkan oleh dokter. (Wirajaya & Rettobjaan, 2022)

Berdasarkan Hasil penelitian dari uji square menunjukkan bahwa pada waktu tunggu pengambilan obat racikan yang sesuai standar (≤ 60 menit) terhadap kepuasan pasien rawat jalan diperoleh p value sebesar 0,0000. Hasil tersebut sangat signifikan secara statistik bahwa terdapat adanya hubungan waktu tunggu antara pengambilan obat racikan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Dimana waktu tunggu pengambilan obat racikan menjadi lebih panjang dari standar yang diharapkan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar, hal disebabkan oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Salah satu faktor utama adalah proses peracikan obat itu sendiri, yang memerlukan ketelitian dan kehati-hatian ekstra. Selain itu, kekurangan sumber daya manusia, baik dari segi jumlah maupun kompetensi, juga berkontribusi terhadap lamanya waktu tunggu. Ketika jumlah apoteker atau tenaga kesehatan yang terlibat dalam proses peracikan terbatas, beban kerja yang tinggi dapat memperlambat proses penyelesaian obat. faktor penyebab lamanya waktu pelayanan resep pasien di antaranya yaitu adanya komponen delay yang menyebabkan proses menjadi lebih lama dalam

mengerjakan resep karena mengerjakan kegiatan lain atau mengerjakan resep sebelumnya.

Hal lain juga terjadi pada volume pasien yang tinggi terutama pada jam-jam tertentu atau pada hari-hari tertentu bisa menyebabkan antrian yang panjang di tempat pengambilan obat. Ketika jumlah pasien yang membutuhkan obat racikan meningkat drastis, tempat pengambilan obat mungkin kewalahan untuk memenuhi permintaan tersebut dalam waktu singkat.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian dari (Kastella, 2019) pada evaluasi pelayanan instalasi farmasi terhadap waktu tunggu obat dan kepuasan pelanggan ditinjau dari kecepatan pelayanan resep di rumah sakit bhayangkara brimob tahun 2018. Kecepatan pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Jadi penyedia layanan jasa harus memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin agar hubungan erat dalam hal kepuasan pasien dapat terjaga.

Kemudian hasil penelitian oleh (H. Kurniawati et al., 2016) dengan penelitian sebelumnya tidak sejalan yang antara hubungan pelayanan resep obat racikan dengan evaluasi pelaksanaan standar pelayanan minimal (SPM) Farmasi di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Kota Salatiga dimana sudah memenuhi standar yaitu lama waktu tunggu obat racikan ≤ 60 menit, dan dari responden yang diteliti tidak ada yang melebihi lama waktu tunggu seperti yang

dipersyaratkan. Hal ini dikarenakan beberapa hal yaitu pelayanan di instalasi farmasi depo/satelit rawat jalan sudah sesuai dengan SOP (Standart Operating Prosedure) yang sudah ditetapkan dimana tugas dan fungsi utamanya. Petugas yang melakukan screening resep, mengambil obat, menulis etiket, dan menyerahkan obat dilakukan oleh petugas yang berbeda sehingga waktu pelayanan lebih cepat dan kemungkinan kesalahan obat dapat dihindarkan. Petugas di instalasi farmasi juga mendapatkan pelatihan pelayanan secara berkala sehingga pengetahuan dan keterampilan dalam pelayanan dapat terus ditingkatkan karena keterampilan.

Dalam pendapat Budiastuti (2011), yang menyatakan bahwa memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, dalam hal ini pasien, adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena mereka akan terus menggunakan jasa pilihan mereka. Sebaliknya, pasien yang tidak puas akan memberitahukan pengalaman buruk mereka kepada orang lain dua kali lebih gencar. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh lebih banyak pasien dan mempertahankan pasien yang ada.,

Menurut asumsi peneliti, hubungan signifikan antara waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan, baik bagi pasien BPJS maupun umum di rumah sakit Ibnu Sina YW-UMI kota

Makassar merupakan salah satu aspek kritis dari pengalaman pasien. Waktu tunggu yang lama sering kali dianggap sebagai indikator layanan kesehatan, yang dapat menimbulkan perasaan tidak dihargai atau diabaikan pada pasien. Hal ini berpotensi mengurangi tingkat kepuasan pasien karena mereka merasa waktu mereka tidak dihargai yang bisa menimbulkan ketidaknyamanan, kecemasan, atau bahkan memperburuk kondisi kesehatan mereka.

Waktu tunggu yang berbeda juga disebabkan oleh beberapa faktor, seperti bagian administrasi terkait dengan keperstaan jaminan kesehatan yang dibedakan menjadi pasien umum dan pasien BPJS. Pasien BPJS yang mendaftar harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu, oleh petugas pendaftaran. Hal ini membutuhkan waktu yang panjang menyebabkan waktu tunggu pasien BPJS lebih lama dibandingkan dengan pasien umum. Untuk pasien baru membutuhkan waktu yang lebih cepat daripada pasien lama karena pada pasien baru tidak memerlukan waktu pencarian data rekam medis dan pelayanan lainnya. meskipun Pasien umum mungkin memiliki lebih banyak dalam memilih layanan kesehatan, juga dapat merasakan ketidakpuasan yang serupa jika waktu tunggu melebihi ekspektasi mereka.