



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph6208>

HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT IBNU SINA YAYASAN WAKAF
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA

^KAdzrin Narulitha¹, Andi Surahman Batara², Haeruddin³

^{1,2,3}Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (^K): adzrinririn2003@gmail.com

adzrinririn2003@gmail.com¹, andisurahman.batara@umi.ac.id², haeruddin.eman@umi.ac.id³

ABSTRAK

Waktu tunggu yang lama di antara pasien paling sering terlihat di semua layanan kesehatan dan memainkan peran penting dalam berbagai masalah kesehatan masyarakat yang mencakup berkurangnya akses ke layanan perawatan kesehatan, gangguan pola kerja di pusat layanan kesehatan, dan ketidakpuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan pendaftaran, pemeriksaan obat di poliklinik dan pengambilan obat racikan & non racikan di rumah sakit Ibnu sina yw-umi kota makassar Tahun 2024. Jenis penelitian yaitu metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi penelitian ini adalah rata-rata pasien rawat jalan dengan jumlah 6592 dan didapatkan sampel sebanyak 152 responden. Teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dengan survei menggunakan kuesioner. Data diolah menggunakan analisis univariat dan bivariat, serta uji statistik *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan signifikan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan, Standar nilai *p-value* yang digunakan adalah 0,05 yaitu pada pelayanan pendaftaran pada uji statistik *chi square* dengan nilai *p Value* ($p=0,0001$), pemeriksaan obat di poliklinik diperoleh ($p=0,0113$), waktu pengambilan obat non racikan ($p=0,0000$) dan pengambilan obat racikan ($p=0,0000$). Dari hasil diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran, pengambilan obat non racikan dan racikan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Sementara untuk waktu tunggu pelayanan pemeriksaan dokter di poliklinik tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Kata Kunci: Waktu Tunggu; Kepuasan Pasien; RS Ibnu Sina YW-UMI

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal Fakultas
Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.woph@umi.ac.id

Article history : (dilengkapi oleh admin)

Received : 14 Juni 2024

Received in revised form : 5 Juli 2024

Accepted : 27 April 2025

Available online : 30 April 2025

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Long waiting times among patients are most commonly seen in all health services and play a significant role in various public health problems, including reduced access to health care services, disruption of work patterns in health care centers, and patient dissatisfaction. This study aimed to determine the relationship between waiting times for registration services, drug checks at the polyclinic, and taking prescription and non-prescription drugs at Ibnu Sina Yw-umi Hospital, Makassar City, in 2024. The type of research is a quantitative method with a cross-sectional approach. The population of this study was an average of 6592 outpatients, and a sample of 152 respondents was obtained. The sampling technique was purposive sampling with a survey using a questionnaire. Data were processed using univariate and bivariate analysis and the chi-square statistical test. The results of the study showed that there was a significant relationship between the waiting time for services and the satisfaction of outpatients. The standard p-value used was 0.05, namely in the registration service in the chi-square statistical test with a p Value ($p = 0.0001$), drug examination at the polyclinic was obtained ($p = 0.0113$), the time for taking non-prescription drugs ($p = 0.0000$) and taking prescription drugs ($p = 0.0000$). From the results above, it can be concluded that there is a significant relationship between the waiting time for registration services, taking non-prescription and prescription drugs, and the satisfaction of outpatients. Meanwhile, the waiting time for doctor's examination services at the polyclinic has no relationship with outpatients' satisfaction.

Keywords : Waiting Time; Patient Satisfaction; Ibnu Sina Hospital YW-UMI

PENDAHULUAN

Waktu tunggu di Indonesia ditetapkan oleh kementerian kesehatan (kemenkes) melalui standar pelayanan minimal berdasarkan pada pelayanan rawat jalan indikator waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan yaitu 60 menit dimulai dari pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.⁽¹⁾

Waktu tunggu terlama di rumah sakit secara umum terjadi di unit rawat jalan. Waktu tunggu adalah masalah mendesak karena seiring waktu penggunaan fasilitas rawat jalan di rumah sakit Indonesia telah meningkat. Salah satu tantangan terpenting yang dihadapi rumah sakit dalam mencapai efisiensi biaya adalah dengan mengurangi waktu tunggu (*waiting time*). Sejumlah konsep manajemen dan metode ataupun pendekatan untuk perbaikan telah digunakan dalam bidang perawatan kesehatan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas penggunaan waktu, tenaga kerja, ruang dan sumber daya lainnya.⁽²⁾

Menurut Permana (tahun 2019) Pelayanan kesehatan primer di Provinsi Sulawesi Selatan, hampir sama dengan permasalahan nasional, selain jumlah dan kualitas sarana dan prasarana, juga sumber daya tenaga kesehatan yang masih kurang dan tidak merata, pelayanan juga masih cenderung melamban, kurang responsive dan waktu tunggu. Dimana waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa fasilitas pelayanan kesehatan. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana fasilitas pelayanan kesehatan tersebut mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya.⁽³⁾

Dari penelitian Kurniawati et al (2021) yang berjudul Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien Di Rsud Kota Makassar survey awal di RSUD Kota Makassar, diketahui bahwa dari 10 pasien, menunjukkan bahwa ada 7 (70%) pasien memiliki waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang lebih besar dari standar yaitu $56-75=4$ menit dan 3 (30%) memiliki waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang kurang dari 60. Berdasarkan hasil penelitian, waktu tunggu Rawat Jalan Pasien yang paling banyak tidak sesuai yakni 44 (51,2%) pasien dan paling sedikit adalah sesuai yakni 42 (48,8%) pasien.⁽⁴⁾

Di mana waktu tunggu pelayanan rawat jalan pasien melebihi standar, lama waktu tunggu yang disebabkan berkas-berkas pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) maupun Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) belum lengkap, tidak bawa kartu berobat (paiseu lama), surat rujukan yang sudah tidak berlaku lagi, keterlambatan dokter dan distribusi BRM (Berkas Rekam medis) pasien lambat sampai dipoliklinik. Selain itu kurangnya petugas SDM diloket pendaftaran.⁽⁴⁾

Berdasarkan survei langsung yang dilakukan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI di Kota Makassar diketahui bahwa 10 responden (pasien rawat jalan) yang diamati menunjukkan bahwa waktu tunggu pasien antara 100-200 menit yaitu 6 responden (60%) menilai merasa kurang puas dengan waktu tunggu yang lebih dari standar (>60 menit) sedangkan 4 responden (40%) menilai puas dengan waktu tunggu di rawat jalan yang sesuai standar yaitu (≤ 60 menit). Tidak jarang pasien langsung menyampaikan keluhannya karena menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pemeriksaan oleh dokter, dimana waktu bertemu untuk diperiksa dokter dirasakan terlalu singkat jika dibandingkan dengan waktu yang dihabiskan untuk menunggu panggilan diperiksa oleh dokter.⁽⁵⁾

waktu tunggu selama periode ini dapat membantu mengidentifikasi penyebab penurunan jumlah kunjungan dan mengukur dampaknya terhadap kepuasan pasien. Meskipun angka kunjungan yang tinggi dapat menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan tersebut, penting juga untuk mempertimbangkan waktu tunggu pelayanan selama periode tersebut.⁽⁶⁾

METODE

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar yang dilaksanakan pada bulan maret – April tahun 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah kunjungan pasien rawat jalan di poliklinik pada periode April hingga Juni 2023 yaitu sebanyak 6592 pasien rawat jalan. jumlah sampel penelitian ini berjumlah 152 responden dengan rumus *slovin*. Metode yang digunakan adalah *purposive sampling* Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner agar dengan sumber data primer dan sekunder. Pengolahan data yang telah dikumpulkan dan diolah selanjutnya akan diteruskan menggunakan IBM SPSS *Statistics*. Analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *Chi-square* ($p\ value = 0,05$).

HASIL

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*.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		n	%
Umur	17-26 Tahun	19	12.5
	27-36 Tahun	35	23.0
	37-46 Tahun	34	22.4
	47-56 Tahun	41	27.0
	> 57 Tahun	23	15.1
Jenis Kelamin	Laki-laki	56	36.8
	Perempuan	96	63.2
Pendidikan	SD	15	9.9
	SMP/SLTP	24	15.8
	SMA/SLTA	87	57.2
	S1	21	13.8
	S2	5	3.3
Pekerjaan	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
Kepesertaan Jaminan Kesehatan	Wiraswasta	9	5.9
	BPJS	135	88.8
	Umum	17	11.2
Total		152	100.0

Berdasarkan tabel 1 karakteristik responden dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yaitu pasien yang berumur 47-56 Tahun (27.0%), responden yang paling banyak berjenis kelamin perempuan (63.2%), pendidikan terakhir yang paling banyak SMA/SLTA (57.2%) pekerjaan yang paling banyak IRT (38.8%) dan kategori kepesertaan jaminan kesehatan yang paling banyak BPJS (88.8%)

A. Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Waktu Tunggu

Variabel Waktu Tunggu		n	%
Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran	≥10 menit	97	63.8
	≤ 10 menit	55	36.2
Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter di Poliklinik	≥20 menit	11	7.2
	≤ 20 menit	141	92.8
Waktu Tunggu pengambilan Obat Non-Racikan	≥ 30 menit	93	61.2
	≤ 30 menit	59	38.8
Waktu Tunggu pengambilan Obat Non-Racikan	≥ 60 menit	99	65.1
	≤ 60 menit	53	34.9
Total		152	100.0

Berdasarkan tabel 2 pada waktu tunggu pelayanan pendaftaran menunjukkan bahwa dari 152 responden 97 orang (63.8%) yang paling banyak menyatakan waktu tunggu yaitu ≥ 10 menit, pada waktu tunggu pemeriksaan dokter di poliklinik paling banyak 141 orang (92.8%) menyatakan sesuai yaitu ≤ 20 menit, sedangkan pada pengambilan obat non racikan sebanyak 93 orang (61.2%) menyatakan yaitu ≥ 30 menit dan pada pengambilan obat non racikan sebanyak 99 orang (65.2%) menyatakan yaitu ≥ 60 menit.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran

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

Berdasarkan tabel 3 pada kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan pendaftaran menunjukkan bahwa dari 152 responden, 102 orang (67.1%) yang paling banyak menyatakan kurang puas pada pernyataan pertama, pada pernyataan kedua paling banyak 115 orang (75.7%) menyatakan puas, kemudian pada pengambilan pernyataan ketiga sebanyak 104 orang (68.4%) menyatakan kurang puas, pada pernyataan keempat sebanyak 81 orang (53.3%) menyatakan kurang puas dan pada pernyataan kelima sebanyak 85 orang (55.9%) menyatakan kurang puas.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat pada Waktu Tunggu Pengambilan Obat Non Racikan dan Racikan

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

Berdasarkan tabel 4 pada kepuasan pasien terhadap waktu tunggu Pengambilan Obat Non Racikan dan Racikan menunjukkan bahwa dari 152 responden, 64 orang (42.1%) yang paling banyak menyatakan kurang puas pada pernyataan kecepatan proses pengambilan obat racik & non racik di rumah sakit ini, pada pernyataan keterbukaan staf kami dalam menjelaskan estimasi waktu tunggu untuk pengambilan obat paling banyak 102 orang (67.1%) menyatakan puas, kemudian pada pengambilan pernyataan kualitas obat yang Anda terima dari rumah sakit sebanyak 134 orang (88.2%) menyatakan puas, pada pernyataan waktu tunggu untuk layanan pengambilan obat lebih singkat dari yang dijanjikan sebanyak 80 orang (52.6%) menyatakan kurang puas dan pada pernyataan petugas memberikan pengarahan cara pakai obat sebanyak 139 orang (91.4%) menyatakan puas, kemudian pada pernyataan rumah sakit telah mengelola waktu tunggu pengambilan obat dengan baik sebanyak 89 orang (58.6%) menyatakan kurang puas dan pada pernyataan tidak perlu menunggu terlalu lama di antrean untuk mendapatkan obat racikan sebanyak 107 orang (70.4%) menyatakan kurang puas.

Tabel 5. Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter di Poliklinik

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

Berdasarkan tabel 5 pada kepuasan pasien terhadap waktu tunggu pelayanan pendaftaran menunjukkan bahwa dari 152 responden, 100 orang (65.8%) yang paling banyak menyatakan puas pada pernyataan pertama, pada pernyataan kedua paling banyak 118 orang (77.6%) menyatakan puas, kemudian pada pengambilan pernyataan ketiga sebanyak 104 orang (68.4%) menyatakan kurang puas, pada pernyataan keempat sebanyak 103 orang (67.8%) menyatakan puas dan pada pernyataan kelima sebanyak 131 orang (86.2%) menyatakan puas.

B. Tabel 6. Analisis Bivariat

Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

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	

Berdasarkan tabel 6 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 pada tabel 6 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.

Tabel 7. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter di Poliklinik dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Waktu Tunggu Pemeriksaan Dokter	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	N	%	
≤ 20 menit	44	31.2	97	68.8	141	100.0	0.113
≥ 20 menit	6	54.5	5	45.5	11	100.0	
Total	50	32.9	102	67.1	152	100.0	

Tabel 7 menunjukkan bahwa waktu tunggu pemeriksaan dokter yang sesuai standar (≤ 20 menit) pada kepuasan pasien rawat jalan diperoleh sebanyak 97 responden (68.8%) yang menyatakan kurang puas dan yang menyatakan 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.

Tabel 8. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pengambilan Obat Non-Racikan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

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	

Berdasarkan tabel 8 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 pada tabel 8 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.

Tabel 9. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pengambilan Obat Racikan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

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	0.113
≥ 60 menit	5	10.0	94	92.2	99	100.0	
Total	50	32.9	102	67.1	152	100.0	

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa waktu tunggu pemeriksaan dokter yang sesuai standar (≤ 20 menit) pada kepuasan pasien rawat jalan diperoleh sebanyak 97 responden (68.8%) yang menyatakan kurang puas dan yang menyatakan 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 pada tabel 8 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.

PEMBAHASAN

Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran dengan 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. 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.⁽⁷⁾

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.

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, standar waktu pelayanan minimal yang

sering dirujuk adalah 20 menit per pasien. 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.⁽⁸⁾

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

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

Berdasarkan standar dari waktu tunggu pelayanan rumah sakit dalam resep obat non racikan yang diresmikan oleh Kepmenkes No. 129 Tahun 2008 ialah ≤ 30 menit. 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.⁽⁹⁾

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.

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

Berdasarkan Standar pelayanan minimal merupakan tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada Masyarakat adalah tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai dengan menerima obat racikan dengan standar waktu ≤ 60 menit.⁽¹⁰⁾ 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.⁽¹¹⁾

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.⁽¹²⁾

Waktu tunggu yang berbeda juga disebabkan oleh beberapa faktor, seperti bagian administrasi terkait dengan keperluan 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.⁽¹³⁾

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat di tarik kesimpulan bahwa ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pelayanan pendaftaran, waktu tunggu pengambilan obat serta pengambilan obat racikan dan tidak ada hubungan yang signifikan antara waktu tunggu pemeriksaan dokter di poliklinik dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar tahun 2024

Saran perlu dilakukan peningkatan dalam manajemen waktu tunggu, terutama dalam proses pengambilan obat dan obat racikan dan bagi peneliti untuk memperluas cakupan sampel dengan melibatkan lebih banyak poliklinik atau rumah sakit di berbagai daerah. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Astuti, Apriliya Refiani, Murwati, Atikah, Nur. Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan dan Non-Racikan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Jambu Kulon. *Pharmademics; Jurnal Kefarmasian dan Gizi*, 2023; 3(1):11-17.
2. Haeruddin Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Pasien di RSUD Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 2021;2(3):1214-1222.
3. Kastella, Nur Ayu Fatmawati. Evaluasi Pelayanan Instalasi Farmasi Terhadap Waktu Tunggu Obat dan Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Kecepatan Pelayanan Resep Di Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2018. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 2019; 3(1):74-84.
4. Nugraheni Reny, Kumalasari, Yoanita Indra. Evaluasi Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah

- Sakit X Kota Kediri. *Jurnal Kesehatan*, 2020; 8(2): 96-105.
5. Tami, Yuni; Sumarni, Sumarni; Sarwadhamana, Raden Jaka. Implementasi Pendaftaran online Pasien Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 2021; 4(2):43-51.
 6. Amalia, Momen, Pratiwi, Era. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rsud Luwuk Banggai Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021. *Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 2022; 1(1):76-84.
 7. Hanifah, N. A. S., & Werdani, K. E. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Tempat Pendaftaran Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan*, 2021; 4(1): 76–86
 8. Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., Imran, A. Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 99. Reslina, Isra, Pameswari, Puspa Nisa, Rima An. Analisis Kualitatif Waktu Tunggu Pelayanan Resep pada Pasien BPJS di Instalasi Farmasi Rsup Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Akademi Farmasi Prayoga (JAFP)*, 2019;6(1):20-28.
 9. Cahyani, Ardhia Intan; Amalia, Annora Rizky; Putri, Vania Santika. Evaluasi Waktu Tunggu Pelayanan Resep Di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. *Jurnal Farmasindo*, 2023: 7(2), 35-37.
 10. Wardani & Putri. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Lama Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Klinik Bintang Meditama. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2021; 1(11):1551-1558.
 11. Wirajaya, Made Karma Maha Rettobjaan, Vitalia Fina Carla. Faktor yang memengaruhi waktu tunggu pelayanan resep rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit: sistematik review. *Jurnal Kesehatan*, 2022; 13(2):408-415.
 12. Putri, Vika Indrianti Huda, M. Nurul Yusmanisari, Eka. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Masyithoh Bangil Kabupaten Pasuruan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 2023; 3(5):266-279.
 13. Sukman, Musyarrafah, Haeruddin, Sumiaty. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Memilih Rawat Jalan di RSIA Malebu Husada Tahun 2022. *Journal of Muslim Community Health*, 2023; 4(4):157-170.