

RINGKASAN

Universitas Muslim Indonesia
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Program Studi Kesehatan Masyarakat
(dibimbing oleh Andi Surahman Batara dan Haeruddin)

ADZRIN NARULITHA

14120200074

“Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2024”

(xiii + 123 halaman + 16 tabel + 13 lampiran)

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 yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi penelitian ini adalah rata-rata pasien rawat jalan pada periode April Hingga Juni tahun 2023 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 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. 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.

Standar nilai *p-value* yang digunakan adalah 0,05 antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan 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 di atas, 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 di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar 2024

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