

## ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan. Lama waktu tunggu pasien dalam pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. pencapaian waktu tunggu pelayanan rawat jalan selama tiga tahun terakhir selalu mengalami penurunan yang mengakibatkan kepuasan pelanggan terhadap waktu tunggu semakin menurun.

Menganalisis hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan kualitas pelayanan pasien rawat jalan, menghitung waktu tunggu pelayanan di rawat jalan, mengidentifikasi kepuasan kualitas pelayanan pasien rawat jalan.

Metode: jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dan rancangan *cross sectional*. Teknik sampel yang digunakan yaitu simple random sampling. Instrumen penelitian ini antara lain kuesioner dan penilaian observasi waktu. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji *chi-square*.

Rerata waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan RSUD Haji Surabaya selama 152,06 menit dan sebagian besar kategori waktu lama (> 40 menit). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan RSUD Haji Surabaya dalam kategori kurang baik, berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan didapatkan pada dimensi *tangible*, dalam kategori baik pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan dengan kepuasan kualitas pelayanan pasien rawat jalan RSUD Haji Surabaya, ditunjukkan dengan nilai P-Value=0,007.

**Kata Kunci:** Waktu tunggu, Pelayanan rawat jalan, pasien rawat jalan, kepuasan kualitas pelayanan