

ABSTRAK

Waktu tunggu merupakan komponen penting yang dapat menyebabkan kepuasan pasien. Hal ini dapat menjadi penyebab ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di poli umum Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya sehingga tujuan penelitian adalah untuk menganalisis, hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poli umum Rumah Sakit Jemursari Surabaya.

Jenis penelitian menggunakan survei observasional alitik, dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah seluruh pasien di unit rawat jalan pada poli umum Rumah Sakit Islam Jemursari 2018 sebesar 972 pasien. Sampel diambil secara *simple random sampling* sebesar 91 pasien. Analisis data menggunakan uji statistic *fisher's exact*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruhnya (84,6%) waktu tunggu tidak sesuai dan sebagian besar (72,5%) pasien merasa tidak puas di unit poli umum Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya. Terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di poli umum Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya ($p = 0,002$).

Kesimpulan penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya merasakan waktu tunggu yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga menyebabkan ketidakpuasan dengan pelayanan di unit poli umum. Saran untuk Rumah Sakit Islam Jemursari Surabaya, diharapkan rumah sakit meningkatkan kecepatan pelayanan dengan cara menambah jumlah tenaga kerja pada bagian pendaftaran maupun administrasi, serta memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pasien.

Kata kunci: Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien