

## ABSTRAK

Waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo sebenarnya beberapa poli sudah menerapkan sistem waktu tunggu yaitu pada poli umum, poli anak, dan poli gigi, serta apotek rawat jalan. Akan tetapi, yang menjadi masalah adalah kedatangan dokter yang terlambat sehingga membuat pasien menunggu dan mempengaruhi kepuasan pasien.

Jenis penelitian menggunakan metode analitik observasional dengan pendekatan *cross-sectional* dimana hanya melakukan observasi dan pengukuran variabel pada saat tertentu saja. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan poli kandungan II pagi sebesar 314 pasien dan poli umum sebesar 160 pasien. Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* sebesar 55 pasien Poliklinik Kandungan II Pagi dan 28 Poliklinik Umum. Analisis data menggunakan uji *chi-square*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada Poliklinik Kandungan II Pagi sebesar 70,9% (39 responden) waktu tunggu tidak sesuai dan 78,2% (43 responden) merasa kurang puas. Sedangkan pada Poliklinik Umum 77% (21 responden) waktu tunggu sesuai dan 60,7% (17 responden) merasa puas.

Pasien rawat jalan Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo di poliklinik kandungan memiliki waktu tunggu yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan pasien tidak puas lebih besar dibandingkan dengan poliklinik umum. Saran untuk rumah sakit sebaiknya seluruh menerapkan sistem waktu tunggu dan lebih memperhatikan kerjasama antar petugas kesehatan. Serta diharapkan rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan terbaik kepada pasien.

**Kata kunci:** Waktu Tunggu, Kepuasan Pasien