

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS SILIWANGI  
TASIKMALAYA  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN  
2023**

**ABSTRAK**

**WIDIA SRI ASTUTI**

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK ANAK RSUD SINGAPARNA MEDIKA CITRAUTAMA (SMC) KABUPATEN TASIKMALAYA**

Kepuasan pasien merupakan bagian terpenting dalam mengukur sebuah kinerja petugas layanan kesehatan. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan menjadi salah satu unsur yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien apabila pelayanan yang diberikan cukup lama. Rata-rata kepuasan pasien pada indikator waktu tunggu pelayanan di Poliklinik Anak merupakan salah satu indikator terendah dengan nilai 3,041. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Anak RSUD Singaparna Medika Cirautama Kabupaten Tasikmalaya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian analitik observasional dengan metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan studi *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data yaitu melalui wawancara dengan instrumen kuesioner. Populasi penelitian ini adalah pasien Poliklinik Anak. Penelitian dilakukan terhadap sampel sebanyak 212 responden dari populasi 473 angka kunjungan perbulan. Analisis data terdiri dari analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji korelasi *spearman rank*. Hasil uji statistik didapatkan nilai  $p\text{ value} = 0,000 < \alpha = 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Anak RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya. Berdasarkan penelitian ini, kepada RSUD SMC diharapkan memperhatikan jam mulai praktik dokter dalam memberikan pelayanan terhadap pasien di Poliklinik Anak agar dapat dimulai jam praktik sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Waktu Tunggu, Rawat Jalan