

**TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN PASIEN TENTANG WAKTU TUNGGU  
DI POLIKLINIK ASY SYIFA KUDUS TAHUN 2008**

**Dewi hartinah, Ani RM, Sri Karyati**

**ABSTRAK**

**Latar belakang :** Pelayanan kesehatan merupakan suatu system yang komponen-komponennya saling berhubungan, berkaitan dan saling mempengaruhi dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Adapun pelayanan kesehatan di poliklinik ASY'SIFA mencakup pelayanan medis dan keperawatan yang dilengkapi dengan rawat inap 24 jam.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dan hasil yang dirasakan dengan harapan

**Tujuan:** penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien tentang waktu tunggu di pelayanan poloklinik ASY SYIFA'.

**Metode :** Desain penelitian ini adalah deksriptif dengan metode sampling adalah *random sampling*. Jenis data yang diolah adalah jenis data primer dan kuesioner. Populasinya 94 orang. Sedangkan sampelnya sebanyak 77 orang.

**Hasil :** penelitian menyatakan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap waktu tunggu yang ada di Poliklinik Asy Syifa Kudus yaitu sebanyak 70 orang (90,09%), dan yang tidak puas sebanyak 7 orang (9,91%). Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan kepada semua pihak terutama Poliklinik ASY SYIFA' untuk meningkatkan pelayanannya kepada pasien terutama tentang waktu tunggu di Poliklinik ASY SYIFA'.

**Kesimpulan:** Sebagian besar pasien merasa puas terhadap waktu tunggu.

**Kata Kunci :** Tingkat Kepuasan, Waktu Tunggu

**Kepustakaan :** 12 Daftar Pustaka (1992 – 2008)