

ABSTRAK

Gambaran Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Peserta Jkn Di Poli KIA/KB Puskesmas Udanawu Kabupaten Blitar. Rulia Alif Kumamah (2023) Karya Tulis Ilmiah Penelitian Deskriptif Kuantitatif. Program Studi D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Kesehatan Terapan, Politeknik Kemenkes Malang. Pembimbing Eko Rahman Setiawan. SKM. MKM

Banyaknya jumlah pasien menimbulkan beberapa masalah, diantaranya berupa waktu tunggu yang cukup lama saat penginputan data di loket dan antri panjang di laboratorium sedangkan laboratorium yang tersedia hanya 1 dan digunakan untuk semua poli. Karena disesuaikan dengan prosedur jika melakukan pemeriksaan di Poli KIA harus melakukan pemeriksaan di laboratorium terlebih dulu. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan pelayanan pasien rawat jalan peserta JKN di Puskesmas Udanawu Kabupaten Blitar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Objek penelitian yang digunakan yaitu 72 responden dari pasien peserta JKN yang berkunjung di Poli KIA/KB. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan berdasarkan lima dimensi yaitu Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien sangat puas (65%) serta puas (35%). Kesimpulan dari penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan di Poli KIA/KB Sangat Baik.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pasien.