

ABSTRAK

Farissa Febriana (2022) Gambaran Kualitas Pelayanan Ruang Bersalin Peserta Bpjs Kesehatan Di Puskesmas Bangil Kabupaten Pasuruan. Proposal Tugas Akhir, Studi kasus data Kualitatif, Jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan Prodi D3 Asuransi Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang, Pembimbing Herlinda Dwi Ningrum S.Kep Ns, MPH

Pada penelitian ini, rancangan penelitian ini menggunakan metode deskriptif menggunakan studi kasus dengan menggunakan data kualitatif yang bertujuan mengetahui kualitas pelayanan neonatal di Puskesmas Bangil. Data diperoleh dari hasil wawancara pasien penerima pelayanan neonatal, penanggung jawab pelayanan neonatal dan juga kepala puskesmas yang berlangsung pada bulan Februari 2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek terdapat aspek tangible mengenai bangunan fisik dan lingkungan sekitar pasien merasa nyaman selama berada di Puskesmas karena lingkungannya yang bersih, yang ketiga terdapat aspek reliable mengenai sikap dari tenaga medis, pasien merasa cukup puas dengan cara kerja petugas medis yang berada di pelayanan neonatal mereka bekerja dengan baik dalam hal petugas memotivasi pasien agar tetap tenang dan tidak panik saat tindakan persalinan berlangsung, bersikap lemah lembut dan terampil dan ke empat aspek responsiveness yaitu pasien merasa kurang puas dengan respon cepat tanggap dari tenaga medis yang bertugas di pelayanan neonatal karena mereka harus menunggu petugas untuk melakukan tindakan karena pasien bukan dari pasien gawat darurat. Dari penelitian diatas dapat disimpulkan dari variabel diatas sudah cukup baik hanya saja respon cepat tanggap dari tenaga medis yang sedang bertugas di pelayanan neonatal kurang memuaskan. Saran bagi pemberi pelayanan (puskesmas) lebih ditingkatkan lagi dalam hal responsive kepada pasien.

Kata kunci : Tangible, Reliable, dan Responsiveness