

## ABSTRAK

Gambaran Pelayanan Pojok Program Rujuk Balik (PRB) Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Wawa Husada. Lis Arina Utari (2024), Laporan Tugas Akhir, Program Studi D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang, Pembimbing Dr. Moh Wildan, A. Per. Pen, M. Pd, Penguji Budi Susatia, SKP. M.Kes

**Latar Belakang:** Dalam meningkatkan aksesibilitas PRB Rumah Sakit Wawa Husada menyediakan Pojok PRB (Program Rujuk Balik). Pojok PRB adalah sebuah produk inovasi pengembangan yang semula hanya melayani pasien PRB. Pelayanan Pojok PRB diantaranya edukasi dan menerbitkan SEP program rujuk balik, pendaftaran kartu BPJS Bayi Baru Lahir (BBL), perhitungan dan pengelolaan denda BPJS 45 hari, pengelolaan SEP manual, pembuatan SEP rujukan penuh dan SEP rujukan parsial dan legalisasi alat kesehatan BPJS. **Metode Penelitian:** Metode kualitatif, Pojok PRB Rumah Sakit Wawa Husada, wawancara 12 informan, dengan variabel gambaran pelayanan peserta JKN di Pojok PRB Rumah Sakit Wawa Husada, wawancara dengan metode wawancara mendalam, penyajian data dengan cara kuotasi. **Hasil penelitian:** Menunjukkan bahwa beberapa informan mengatakan pelayanan di Pojok PRB sudah sesuai, namun ada beberapa informan yang mengatakan kurang puas dengan fasilitas di Pojok PRB. Permasalahan yang dikeluhkan oleh adalah kurangnya kursi tunggu dan letak Pojok PRB yang kurang strategis. **Kesimpulan:** Pojok PRB telah berjalan memenuhi fungsinya, Sikap petugas dalam memberikan pelayanan dengan tanggap dan membantu keluhan pasien dengan melakukan komunikasi yang baik pada setiap pasien.

**Kata Kunci:** *Pojok PRB, Pelayanan, Kepuasan pasien*