

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN PASIEN BEDASARKAN KUALITAS PELAYANAN DI RUANG TUNGGU POLI GIGI RSUD BLAMBANGAN

Masalah : Belum tercapainya target Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu hanya 34,9% dari 77% di RSUD Blambangan Banyuwangi .Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa Rumah Sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit mengelola kepuasan pelayanan yang di sesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Tujuan penelitian adalah diketahuinya gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan di Ruang Tunggu Poli Gigi RSUD Blambangan Banyuwangi. Desain penelitian yang digunakan adalah *deskriptif*. Populasi penelitian adalah semua pasien (> 17 tahun) yang berkunjung ke Poli Gigi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Blambangan Banyuwangi bulan Februari – Maret 2019. Pengumpulan data menggunakan lembar dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mengenai sarana kategori puas dan Kualitas pelayanan mengenai sikap petugas kategori puas. Berdasarkan penelitian tersebut responden dapat lebih tertib, sabar dan toleransi baik kepada sesama pasien ataupun dengan petugas kesehatan saat melakukan kunjungan ke poli gigi.

Kata kunci: *Kepuasan pasien, kualitas pelayanan, RSUD.*