

## ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan. Dalam kondisi persaingan yang ketat, kenyataan yang ada banyak pasien yang kurang puas terhadap pelayanan di Poli KIA. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien yang berkunjung di poli KIA RSIA Prima Husada Waru Sidoarjo.

Desain penelitian ini adalah deskriptif. Populasi dan sampel seluruh pasien atau keluarga yang berkunjung atau berobat sebesar 30 responden di poli KIA RSIA Prima Husada Waru Sidoarjo yang diambil dengan teknik *total sampling*. Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien. Data tersebut dikumpulkan melalui kuesioner, dianalisis dan disajikan dengan distribusi frekuensi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian kecil (10%) responden puas, sebagian besar (73%) cukup puas, dan sebagian kecil kurang puas (17%) terhadap pelayanan yang ada di poli KIA RSIA Prima Husada Waru Sidoarjo.

Simpulan dari penelitian ini adalah responden yang berkunjung berobat di poli KIA sebagian besar mempunyai tingkat kepuasan yang cukup. Saran untuk waktu tunggu pelayanan tidak terlalu lama, fasilitas ditingkatkan lebih baik serta informasi yang diberikan lebih jelas dan tepat.

**Kata kunci:** Kepuasan pasien