

ABSTRAK

Pelayanan rawat jalan menjadi salah satu jenis pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan terutama di masa adaptasi kebiasaan baru. Pelayanan kesehatan yang berkualitas memperlihatkan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan oleh pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan kebidanan RSUD dr. Slamet Garut di masa adaptasi kebiasaan baru.

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan kebidanan di RSUD dr. Slamet Garut yang berjumlah 68 pasien. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari – Februari 2023. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience sampling*. Analisis data menggunakan analisis *Servqual* (gap).

Hasil penelitian ini didapatkan responden sebagian besar berusia 20-30 tahun (37%), berpendidikan SMA/MA/SMK (54%) dan pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga (74%), serta tingkat kepuasan pasien setelah dilakukan perhitungan per-atribut didapatkan keseluruhan sudah merasa puas atas pelayanan yang diberikan dimana nilai kepuasan ≥ 76.61 meskipun terdapat beberapa atribut yang masih belum memuaskan. Sedangkan apabila perhitungan dilakukan per-dimensi pada kelima dimensi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* belum sepenuhnya memenuhi kepuasan pasien, dimana hasil rata – rata nilai gap masih menunjukkan hasil negatif (-).

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Masa Adaptasi Kebiasaan Baru