

## ABSTRAK

Claudia Alexandra (01661220031)

### **KEPUASAN PASIEN PADA LAYANAN *PEDIATRIC URGENT CARE* KLINIK KCC**

Peningkatan kebutuhan layanan kesehatan darurat khusus anak akibat peningkatan angka kesakitan dan keterbatasan fasilitas darurat yang tersedia di Indonesia mendorong adanya alternatif yaitu fasilitas *Pediatric Urgent Care* (PUC) yang telah banyak berkembang di negara-negara maju. Sebagaimana umumnya, fasilitas kesehatan menggunakan indikator kepuasan pasien sebagai tolak ukur kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian terkait kepuasan pasien fasilitas PUC di Indonesia masih sangat jarang berkenaan dengan jumlahnya yang sedikit di Indonesia. Klinik KCC sebagai salah satu penyedia PUC di Jakarta telah melakukan survei kepuasan pasien, namun belum pernah melakukan penelusuran lebih dalam terkait kritik yang didapatkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus untuk menggali lebih dalam mengenai aspek kepuasan pasien, dengan wawancara mendalam dan observasi sebagai metode utama. Penelitian menunjukkan aspek komunikasi dokter dan perawat, waktu tunggu, kesesuaian jumlah petugas, dan kenyamanan ruang tunggu sebagai faktor utama yang berkontribusi pada kepuasan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh manajemen klinik untuk meningkatkan kualitas pelayanan PUC lain di Indonesia. Rekomendasi penelitian selanjutnya agar dilakukan pada fasilitas *Urgent Care* di instansi kesehatan yang lebih bervariasi dengan populasi lebih luas sehingga memberikan wawasan mendalam mengenai keberadaan fasilitas *Urgent Care* di Indonesia dalam menyediakan layanan yang berpusat pada pasien dan mengutamakan kepuasan pasien.

Kata kunci: kepuasan pasien, *pediatric urgent care*, kualitas pelayanan, studi kasus

## **ABSTRACT**

**Claudia Alexandra (01661220031)**

### ***PATIENT SATISFACTION OF PEDIATRIC URGENT CARE AT KCC CLINIC***

*The rising need for pediatric emergency services due to increasing illness rates among children and limited emergency facilities in Indonesia has driven the demand for alternatives, such as Pediatric Urgent Care (PUC) facilities, which have been widely adopted in developed countries. Patient satisfaction is a common quality metric for healthcare facilities, but research on patient satisfaction in PUC facilities in Indonesia rarely found, due to their limited presence. KCC Clinic, one of the few providers of PUC services in Jakarta, has conducted patient satisfaction surveys, yet has not deeply explored the issues. This study employs a qualitative case study approach to further exploration into the aspects of patient satisfaction, using in-depth interviews and observations as the primary methods. The findings highlight that doctor and nurse communication, wait times, adequacy of staffing, and comfortable waiting area are key factors contributing to patient satisfaction. The results are intended to help clinic management enhance the quality of PUC services in Indonesia. Future research is recommended to expand to various urgent care facilities within a broader population, which would provide valuable insights into the role of urgent care facilities in Indonesia in delivering patient-centered care that prioritize patient satisfaction.*

*Keywords: patient satisfaction, , pediatric urgent care, quality of care, case study*

