

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan di rumah sakit diharapkan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat, biaya yang sesuai, ramah dan bermutu tinggi. Namun pada kenyataannya sekarang timbul fenomena dan keluhan pasien mengenai pelayanan kesehatan yang lambat dan tidak menomer satukan hak pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Desain penelitian ini adalah *deskriptif* dengan variabel persepsi masyarakat. Populasinya adalah warga masyarakat yang tinggal di sekitar Rumah Sakit Islam Surabaya sebesar 150 orang, sampel sebesar 55 responden dengan tehnik pengambilan secara *cluster random sampling*. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data dianalisis secara deskriptif menggunakan persentase.

Hasil penelitian persepsi masyarakat tentang pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Surabaya yaitu administratif, medis, radiologi, farmasi, gizi dan keperawatan menunjukkan bahwa sebagian besar (52,7-72,7%) menilai negatif terhadap fasilitas pelayanan tersebut, dan untuk pelayanan laboratorium masyarakat sebagian besar (61,8%) memberikan persepsi positif.

Simpulan dari gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Surabaya adalah sebagian besar mempunyai persepsi negatif. Untuk itu rumah sakit harus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan cara mengadakan pelatihan *customer excellen service* untuk semua karyawan rumah sakit serta terus mengembangkan dan menyesuaikan tuntutan pasar perkembangan dunia medis yang sedang berkembang.

Kata Kunci : persepsi, masyarakat, pelayanan