

ABSTRAK

Salah satu indikator dari kepuasan pasien adalah mutu pelayanan kesehatan yang prima. Selama ini pasien sering mengeluhkan pelayanan di rumah sakit dan pelayanan tenaga kesehatan yang mengecewakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan.

Desain penelitian adalah deskriptif dengan variabel tingkat kepuasan pasien. Populasi adalah pasien yang berkunjung di Out Patient Departement Rumah Sakit Siloam Surabaya sebesar 300 responden dengan Tehnik sampling *Random Sampling*. Sampel sebesar 30 responden. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Setelah kuesioner terkumpul data dianalisis secara deskritif dengan frekuensi dan persentase.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, responden yang berkunjung di OPD pada bulan Juli 2011, memberikan penilaian tingkat kepuasan pasien pada kategori, baik sekali sebesar 5 responden (17%), baik sebesar 19 responden (63%), sedangkan yang cukup sebesar 6 responden (20%)

Simpulan dari gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Out Patient Department Rumah Sakit Siloam Surabaya adalah sebagian besar responden mempunyai tingkat kepuasan pada kategori baik. Untuk itu seluruh karyawan agar mempertahankan pelayanan kesehatan yang sudah baik ini. Bagi Rumah Sakit lebih meningkatkan frekuensi pelatihan yang diikuti oleh seluruh karyawan Rumah Sakit Siloam Surabaya.

Kata kunci : kepuasan, pasien