

ABSTRAK

Prosedur pelayanan merupakan kunci awal dalam melayani pasien secara baik sehingga pasien merasa puas. Pada kenyataannya 3 dari 10 pasien non asuransi mengatakan tidak puas terhadap prosedur pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pasien dari aspek prosedur pelayanan bagi pasien non asuransi rawat jalan di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

Jenis penelitian ini adalah *deskriptif*. Populasi sebanyak 102 pasien non asuransi yang menjalani rawat jalan. Sampel sebanyak 81 pasien non asuransi yang diambil menggunakan teknik *Accidental sampling*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien dari aspek prosedur pelayanan. Instrumen yang digunakan adalah kuisioner. Data dianalisis dengan statistik deskriptif.

Hasil penelitian sebagian besar atau 46 responden (56,8%) merasakan puas dengan prosedur pelayanan di Rumah sakit islam surabaya jemursari, sedangkan 35 responden (43,2%) hampir setengahnya merasakan tidak puas dengan prosedur pelayanan di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari.

Simpulan dari penelitian ini adalah responden yang berkunjung berobat di poli rawat jalan Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari sebagian besar merasa puas terhadap prosedur pelayanan yang diberikan. Diharapkan rumah sakit dapat menyederhanakan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan sehingga memudahkan pasien dalam proses pelaksanaannya.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Prosedur Pelayanan