

## ABSTRAK

Tingkat kepuasan pasien / keluarga pasien rawat inap pada tahun 2017 di Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo belum memenuhi target, karena belum mencapai 90%. *Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers And System* (HCAHPS) adalah suatu metode pengukuran tingkat kepuasan pasien berdasarkan keseluruhan aspek rumah sakit. Tujuan penelitian adalah mendiskripsikan kepuasan pasien rawat inap melalui pendekatan HCAHPS di Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo.

Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif. Populasi adalah pasien rawat inap sebanyak 690 pasien. Pasien yang diambil sampel sebanyak 77 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Tehnik pengolahan data dan analisis data dilakukan dengan menggunakan uji *statistik deskriptif*. Variabel penelitian ini yaitu kepuasan pasien melalui pendekatan *Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers And System* (HCAHPS).

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien berdasarkan indikator HCAHPS yang memenuhi target capaian kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo sebesar 90% yaitu hanya pada komponen komunikasi dokter yaitu 90,9%. Sedangkan yang tidak memenuhi target capaian kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo yaitu pada komponen informasi obat yaitu sebesar 51,9%.

Kesimpulan bahwa yang memenuhi target capaian kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Siti Hajar Sidoarjo hanya pada komponen komunikasi dokter. Sedangkan yang belum memenuhi target yaitu pada komunikasi perawat, manajemen nyeri, informasi obat, informasi kepulangan, lingkungan rumah sakit, penilaian keseluruhan rumah sakit, kesediaan merekomendasikan rumah sakit. Bagi rumah sakit diharapkan pada hasil komponen informasi obat dapat dijadikan perhatian untuk sebaiknya mengaplikasikan poin-poin informasi obat, dimana tidak hanya menyampaikan waktu minum obat saja tetapi juga jenis obat, fungsi, dan efek sampingnya.

**Kata kunci:** Kepuasan Pasien, HCAHPS, Uji *statistik deskriptif*