

ABSTRAK

Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan adalah perasaan puas dan senang yang dirasakan pasien atas pelayanan perawat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkatan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan Observasional. Populasi dari penelitian ini adalah semua pasien yang menjalani rawat inap di ruang Shofa Marwah (AB) dan Multazam (C) Rumah Sakit Islam Surabaya A. Yani sebanyak 33 pasien. Teknik pengambilan sampel dengan teknik *Consecutive Sampling*, menggunakan analisa data tabel dengan distribusi frekuensi dan menggunakan Check List sebagai instrument. Sampel penelitian ini adalah sebagian pasien yang rawat inap di ruang Shofa Marwah (AB) dan Multazam (C) sebanyak 30 pasien.

Dari pengumpulan data diperoleh bahwa pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan sebanyak 7 pasien (23,4%), 15 pasien (50,0%) menyatakan cukup puas, serta sebanyak 8 pasien (26,6%) menyatakan kurang puas.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa setengahnya dalam kategori cukup puas. Hal ini perlu diperhatikan oleh pihak rumah sakit terutama bidang pelayanan keperawatan untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan pada pasien.

Kata kunci : Kepuasan pasien



YAYASAN RS ISLAM SURABAYA