

ABSTRAK

Salah satu unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan pasien yaitu kemampuan petugas pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor penentu baik buruknya mutu dan citra rumah sakit. Data menunjukkan 20% dari 10 pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Tujuan penelitian adalah menganalisis kepuasan pasien dari aspek kemampuan petugas pelayanan keperawatan rawat jalan di RSI Jemursari Surabaya.

Desain penelitian bersifat *deskriptif* dengan pendekatan Cross sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien di poli rawat jalan RSI Jemursari Surabaya sebesar 319 orang, besar sampel 114 responden diambil dengan teknik *accidental sampling*. Variabel penelitian ini adalah kepuasan pasien dari aspek kemampuan petugas pelayanan keperawatan. Data analisis dengan tabel distribusi frekuensi dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian didapatkan sebagian besar responden (52,6%) menyatakan puas sedangkan hampir setengah responden (47,4%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan di poli rawat jalan RSI Jemursari Surabaya.

Simpulan penelitian adalah sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan keperawatan di poli rawat jalan RSI Jemursari Surabaya. Diharapkan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan meningkatkan kualitas dengan cara memberikan pelayanan yang baik sesuai standar pelayanan keperawatan yang telah ada.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Pelayanan Keperawatan