

ABSTRAK

Kepuasan adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan. Tujuan penelitian mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan di rumah sakit islam (RSI) A. Yani surabaya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah *Deskriptif*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien di rumah sakit islam (RSI) A. Yani surabaya sebanyak 40 orang. Variabel dalam penelitian ini yaitu tingkat kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan, alat ukur kuiseoner dengan pengumpulan secara langsung, pengolahan data dengan *editing, tabulating, coding*. Analisa data disajikan dalam table distribusi dan frekuensi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 40 responden tingkat kepuasan memuaskan 18 orang (45%), tingkat kepuasan cukup 13 orang (32,5%), tingkat kepauasan kurang 9 orang (22,5%).

Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit islam (RSI) A. Yani Surabaya hampir setengahnya menyatakan kurang puas terhadap kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah memperbaiki kualitas pelayanan dengan mendistribusikan pelayanan adil, pelayanan yang ramah dan sopan, kebersihan, kerapian, kenyamanan dan keamanan ruang.

Kata kunci: tingkat kepuasan, kualitas pelayanan.