

ABSTRAK

Berdasarkan data dari rekam medik RS Islam A. Yani Surabaya, menunjukkan bahwa BOR (*Bed Occupancy Rate*) RS Islam A. Yani Surabaya pada tiga tahun terakhir terjadi penurunan, yaitu rata - rata di bawah standar Depkes (75-85%) yaitu antara 37-42% dari hasil pengkajian awal yang diambil oleh peneliti dengan melakukan survey kepada 120 pasien yang akan pulang setelah rawat inap di RS Islam Surabaya dengan menggunakan instrument B, menunjukkan bahwa rata-rata pasien tidak puas terhadap pelayanan rawat inap maupun prasarana rumah sakit.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan, harapan dan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit.

Desain penelitiannya adalah deskriptif dengan jenis *cross sectional*. Populasinya adalah pasien rawat inap RS Islam A. Yani Surabaya 475 orang, sedangkan sampel yang digunakan 61 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara yang diisi oleh peneliti, kemudian diolah dan dianalisa dengan menggunakan prosentase.

Hasil penelitian ini didapatkan sebagian besar responden tidak puas yaitu ketidakpuasan pelayanan pendaftaran 90%, pelayanan dokter 89%, pelayanan perawat 67%, pelayanan penunjang informasi 81%, peralatan canggih 98%, gedung 93%, alat emergency 69%.

Hampir seluruh responden rawat inap tidak puas terhadap pelayanan rawat inap dan fasilitas rawat inap di RS Islam A. Yani Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang dapat diberikan adalah meningkatkan kualitas rawat inap di RS Islam A. Yani Surabaya.

Kata kunci : kepuasan, harapan, penilaian.

YAYASAN RS ISLAM SURABAYA