

## ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan pada satu pihak yang dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan di pihak lain tata cara penyelenggaranya sesuai dengan kode etik profesi serta standar yang telah ditetapkan. Rumah Sakit Islam Surabaya pada indikator kepuasan pasien di Rawat Inap dikatakan belum tercapai, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran persepsi pasien pada Kualitas Pelayanan yang meliputi Kualitas Internal, Kualitas Lingkungan Fisik, dan Kualitas Hasil di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surabaya.

Rancangan penelitian ini dilakukan secara *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah pasien yang menjalani perawatan pada bulan juli di instalasi 53 responden yang dipilih berdasarkan metode *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Hasil penelitian didapatkan Kualitas internal cara karyawannya kepada pelanggan tentang bagaimana interaksi dokter dan bidan dalam memberikan pelayanan tergolong cukup baik dan pasien sudah puas dengan pelayanan yang diterimanya. Kualitas hasil di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya terdapat hasil bahwa kinerja pelayanan tenaga medis dan non medis terhadap pasien tergolong cukup dan pasien merasa cukup puas dengan pelayanannya yang diterimanya.

**Kata Kunci : Instalasi Rawat Inap, Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan**

## **ABSTRACT**

The quality of health services is to refer to the level of perfection of the appearance of health services held on one party that can satisfy service users and on the other hand the procedures for administering it in accordance with the professional code of ethics and the standards set. The Islamic Hospital of Surabaya on the indicator of patient satisfaction in hospitalization is said to have not been achieved. This study aims to describe the patient's perceptions of Service Quality which includes Internal Quality, Physical Environmental Quality, and Outcome Quality in the Inpatient Installation of Surabaya Islamic Hospital.

The design of this study was cross sectional. The population of this study were patients who underwent treatment in July at the installation of 53 respondents who were selected based on the purposive sampling method. Analysis of the data used is descriptive analysis. The results of the study obtained internal quality of the way employees to customers about how the interaction of doctors and midwives in providing services is quite good and patients are satisfied with the services they receive. The quality of results in the Inpatient Installation of Ahmad Yani Islamic Hospital in Surabaya shows that the performance of medical and non-medical services to patients is quite sufficient and patients feel quite satisfied with the services they receive.

**Keywords: Inpatient Installation, Patient Satisfaction and Service Quality**