

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN *SERVICE QUALITY*  
DI BAGIAN PENDAFTARAN RAWAT JALAN  
RUMAH SAKIT UMUM SURABAYA MEDICAL SERVICE**

**Rin Marini, Bambang Nudji, Rachmad Djamiludin, ETTY Marjati**

**ABSTRAK**

Sangat penting bahwa pasien puas dengan layanan yang diberikan karena mereka akan merasa nyaman, senang, dan lebih percaya pada layanan tersebut. Kualitas layanan dapat diukur dengan mengukur seberapa baik layanan yang diberikan kepada pasien dengan memenuhi kebutuhan mereka sehingga pasien merasa puas. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien berdasarkan *Service Quality* di bagian pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Surabaya Medical Service. Jenis penelitian yang digunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan studi *cross-sectional*. Jumlah responden penelitian ini sebanyak 80 pasien rawat jalan di bagian pendaftaran Rumah Sakit Umum Surabaya Medical Service. Pengambilan sampel dilakukan secara *Accidental Sampling*. Metode pengumpulan data dapat dilakukan melalui data primer dan data sekunder. Hasil penelitian mengenai kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan *Service Quality* dari 5 dimensi utama menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada dimensi *Tangibles* sebesar 82,10% dengan kategori sangat puas, dimensi *Realibility* 78,80% dengan kategori puas, dimensi *Responsiveness* 83,20% dengan kategori sangat puas, dimensi *Assurance* 85,85% dengan kategori sangat puas, dan dimensi *Empaty* 85,00% dengan kategori sangat puas. Hasil interpretasi dari keseluruhan data skor presentase rata-rata kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi mencapai 83,00% yang berada pada kategori sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Keyword:** Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, *Service Quality*, Etika Pelayanan, Rumah Sakit Umum Surabaya Medical Service.