

## **ABSTRAK**

### **KEPUASAN KELUARGA PASIEN DENGAN PELAYANAN DI RUANG DAHLIA RUMAH SAKIT GATOEL MOJOKERTO**

Rumah sakit adalah institusi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Setiap rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, tidak diskriminatif, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai standar pelayanan rumah sakit (Departemen Kesehatan RI, 2018). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan persepsinya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Kepuasan pasien merupakan bagian yang sangat penting dalam pelayanan pasien di rumah sakit. Kepuasan pasien adalah persyaratan yang harus dipenuhi rumah sakit untuk berhasil menghasilkan dan mempertahankan pasien (Rivaldi1, 2018). Sebagai bagian dari analisis tersebut, makalah ini melakukan survey kepuasan pasien pada pengunjung RS Gatoel untuk mengetahui tingkat pelayanan pasien khususnya pasien rawat inap di RS Gatoel. Dari hasil survei diketahui adanya ketidakpuasan di kalangan pasien RSU Gatoel, sehingga diharapkan survei tersebut menjadi bekal kebijakan RSU Gatoel khususnya bagi pasien RSU Gatoel. menerapkan kebijakan untuk meningkatkan layanan kami.

**Kata kunci : kepuasan pasien, pelayanan prima, perawat**

## **ABSTRACT**

### **PATIENT FAMILY SATISFACTION WITH SERVICES IN THE DAHLIA ROOM GATOEL HOSPITAL MOJOKERTO**

A hospital is a health institution that provides complete individual health services, providing inpatient, outpatient and emergency services. Every hospital has the responsibility to provide safe, quality, non-discriminatory and effective health services by prioritizing the interests of patients according to hospital service standards (Indonesian Department of Health, 2018). Satisfaction is a person's feeling of happiness or disappointment after comparing his perception of the performance or results of a product with his expectations. Patient satisfaction is a very important part of patient service in hospitals. Patient satisfaction is a requirement that hospitals must fulfill to successfully produce and retain patients (Rivaldi1, 2018). As part of this analysis, this paper conducted a patient satisfaction survey among visitors to Gatoel Hospital to determine the level of patient service, especially inpatients at Gatoel Hospital. From the survey results, it is known that there is dissatisfaction among RSU Gatoel patients, so it is hoped that this survey will provide policy for RSU Gatoel, especially for RSU Gatoel patients. implement policies to improve our services.

**Key words: patient satisfaction, excellent service, nurses**