

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan kesesuaian pelayanan kesehatan menggunakan sumber daya yang ada secara baik dan sesuai dengan standar profesi, sehingga kebutuhan konsumen dan tujuan untuk derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai. Pelayanan kesehatan, baik di rumah sakit, puskesmas, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya adalah sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi dengan yang lain. RS Islam Surabaya ialah salah satu rumah sakit yang ada di Surabaya, rendahnya kepuasan pasien di beberapa rawat inap menyebabkan perlunya di lakukan penelitian terkait bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan di ruang layanan rawat inap. Penelitian ini dilakukan dengan mengolah data sekunder dari unit humas dan pemasaran dari bulan September – Desember Tahun 2021 sebanyak 111 pasien. Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Surabaya.

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Pendekatan yang digunakan karena variabel bebas (*independent variabel*) dan variabel terikat (*dependent variabel*) dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan dengan metode *systematic random sampling*.

Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa Mutu Pelayanan Kesehatan dari segi *Reliability* (keandalan), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan Bukti fisik / bukti langsung (*tangible*) di Rumah Sakit Islam Surabaya adalah sangat bermutu. Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Surabaya adalah sangat puas, terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Surabaya.

Kata Kunci : Mutu pelayanan, Kepuasan, Pasien rawat inap, Rumah sakit