

## ABSTRAK

Jumlah pasien yang banyak membuat tenaga kesehatan harus mengoptimalkan waktu layanan sehingga interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien terbatas sehingga pasien merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Krembangan Selatan Surabaya.

Jenis penelitian *Cross Sectional*. Populasi penelitian semua pasien yang berkunjung di poli rawat jalan Puskesmas Krembangan Selatan dengan besar sampel 365 pasien. Teknik sampling menggunakan purposive sampling. Variabel independent kualitas layanan yang diukur dengan kuesioner SERVQUAL, variabel dependen kualitas penelitian yang diukur dengan kuesioner PSQ. Analisis data menggunakan uji spearman rho correlation test dengan tingkat signifikansi (0,05)

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan kategori cukup, kepuasan pasien kategori sedang, hasil uji statistik  $\rho$  value = 0,000 ( $\rho < 0,05$ ) dengan nilai  $r = 0,285$ . Jadi  $H_0$  ditolak yang berarti ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien

Kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Diharapkan pihak Puskesmas dapat membuat agenda rapat rutin dengan seluruh staf Puskesmas untuk membuat strategi dalam peningkatan kepuasan pasien di Puskesmas serta agar citra puskesmas di masyarakat lebih baik lagi

Kata Kunci : Kepuasan pasien; Kualitas pelayanan; Rawat jalan