

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator yang penting untuk pengukuran mutu pelayanan pasien. Kepuasan pasien yang rendah, berpengaruh terhadap jumlah kunjungan suatu pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di klinik Miftahchul Munir Medika Surabaya.

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah analitik korelasional dengan pendekatan cross sectional, populasi penelitian ini pasien yang berkunjung di Klinik Miftachul Munir Medika sebanyak 1012 pasien. Teknik pengambilan sampel probability sampling dan teknik yang digunakan simple random sampling dengan besar sampel 101 responden. Variabel Independent Mutu Pelayanan dan Variabel Independent kepuasan pasien, dengan instrumen penelitian Kuesioner. Data dianalisis dengan Uji Chi Square ($\alpha = 0,05$).

Berdasarkan hasil penelitian dari 101 responden. Sebagian besar responden (53,5%) menyatakan mutu pelayanan kurang baik. Sebagian besar responden (51,5%) yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan menggunakan uji Chi Square diperoleh p value sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ dan nilai $r = 0,464$.

Kesimpulan hasil penelitian ini adalah terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Saran dari penelitian setiap staf yang bertugas di Klinik Miftachul Munir Medika diberikan pelatihan komunikasi efektif sehingga mutu pelayanan menjadi lebih baik dan tercipta kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan pasien