

ABSTRAK

Pelayanan bermutu merupakan strategi meningkatkan kelangsungan hidup dalam lingkungan yang kompetitif. Salah satu tujuan peningkatan pelayanan adalah memuaskan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu Surabaya.

Metode penelitian ini bersifat survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu Surabaya sebesar 250 orang dengan besar sampel 154 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* dengan cara *stratified random sampling*. Variabel *independent* adalah mutu pelayanan keperawatan dan variabel *dependent* adalah kepuasan pasien. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji *Chi-Square* dengan $\alpha=0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruhnya responden (77,9%) menyatakan mutu pelayanan keperawatan cukup dan Sebagian besar responden (67,5%) menyatakan tidak puas. Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* didapatkan hasil $p=0,000 < (0,05)$ artinya H_0 ditolak, ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu Surabaya.

Kepuasan pasien sangat tergantung dengan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Pihak rumah sakit hendaknya tanggap terhadap keluhan dan harapan pasien karena pasien memandang layanan yang bermutu sebagai suatu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan, mengurangi atau menyembuhkan masalah.

Kata Kunci: mutu, pelayanan, kepuasan, pasien