

ABSTRAK

Kenyataan sehari-hari masih banyak ditemukan pasien yang datang berkunjung ke rumah sakit masih belum sepenuhnya mengatakan puas kepada pelayanan rumah sakit yang sedang atau telah dikunjungi. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien ruang mina RSI Surabaya.

Desain penelitian ini menggunakan studi analitik observasional jenis *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* diperoleh sampel sebesar 60 pasien. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisioner. Analisis data penelitian ini menggunakan uji korelasi spearman rank yang diolah menggunakan spss.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di ruang Mina RSI Ahmad Yani Surabaya memiliki kualitas pelayanan kesehatan tinggi sebesar 45,0%. Sedangkan kepuasan pasien memiliki kepuasan pasien yang tidak puas sebesar (38,3%). Hasil penelitian menjelaskan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruang Mina RSI Ahmad Yani Surabaya dengan signifikan $p - \text{value}$ sebesar $0,040 < \alpha (0,1)$ dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,266 yang artinya ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruang Mina RSI Surabaya dalam kategori rendah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien