

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit berkaitan dengan aspek kepuasan pasien (*client satisfaction*) dan kenyataannya masih banyak pasien yang mengatakan kepuasan pelayanan masih belum puas terhadap pelayanan rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pelayanan pada pasien rawat jalan poli penyakit dalam RSUD Haji Surabaya.

Desain penelitian ini menggunakan metode penelitian analitik observasional dengan rancangan *cross sectional*. Populasi adalah pasien rawat jalan di poli penyakit dalam sebanyak 65. pasien yang diambil sampel sebanyak 56 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* dengan variabel independen mutu pelayanan kesehatan dengan variabel dependen kepuasan pelayanan. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknik pengolahan data dan analisis data dilakukan dengan menggunakan uji korelasi spearman.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar (73,3%) adalah pasien rawat jalan poli penyakit dalam memiliki mutu pelayanan kesehatan sedang dan hampir seluruhnya (76,7%) responden merasa cukup puas terhadap pelayanan rumah sakit. Hasil uji *Korelasi Spearman* menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pelayanan pada pasien rawat jalan poli penyakit dalam RSUD Haji Surabaya.

Semakin baik mutu pelayanan maka pasien rawat jalan poli penyakit dalam semakin puas.. Pada pengelolaan pelayanan rumah sakit perlunya evaluasi secara rutin terhadap pelaksanaan pelayanan.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien