

## ABSTRAK

Tingkat kepuasan pasien tergantung mutu pelayanan yang diberikan puskesmas. Penentuan mutu pelayanan kesehatan dapat ditinjau dari lima dimensi yaitu kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti langsung (*Tangible*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Pasean Pamekasan tahun 2018.

Desain penelitian menggunakan survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian adalah seluruh pasien poli umum sebesar 906 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Sampel penelitian sebesar 91 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Uji statistik yang digunakan *rank spearman*.

Hasil penelitian ini menunjukkan hampir seluruh responden (75,7) menyatakan mutu pelayanan baik dan hampir seluruh responden (85,0) merasakan puas. Hasil ujistatistik korelasi *rank spearman* didapatkan nilai  $\text{sig} = 0,000 < \alpha 0,01$  maka  $H_0$  ditolak artinya ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di poli umum Puskesmas Pasean Pamekasan.

Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa semakin baik mutu pelayanan kesehatan maka semakin puas pasien dalam mendapatkan pelayanan. Saran pada penelitian ini adalah diharapkan pihak puskesmas mempertahankan mutu pelayanan yang baik ini agar dapat mempertahankan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasean khususnya di poli umum.

Kata kunci: Pasien, mutu pelayanan kesehatan, kepuasan