

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kinerja rumah sakit untuk keberhasilan pelayanan kesehatan. Apabila mutu pelayanan kesehatan tidak terus dipelihara dan tidak ditingkatkan, maka kemungkinan jumlah pasien akan menurun. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Multazam Rumah Sakit Islam Surabaya.

Desain penelitian ini adalah *cross sectional* dengan sampel 63 responden. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan accidental sampling dengan menggunakan uji statistik Korelasi Rank Spearman. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar (68%) memiliki mutu pelayanan dengan kategori baik dan sebagian besar (75%) memiliki kepuasan dengan kategori puas, dengan hasil korelasi rank spearman menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien memiliki *P-Value* $0,001 < \alpha = 0,05$ dan memiliki *correlative coefficient*: 0,856 yang dapat diartikan sangat kuat.

Simpulan penelitian ini adalah semakin baik mutu pelayanan kesehatan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Saran penelitian adalah melakukan evaluasi dan monitoring mutu pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien yang sesuai harapan.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit.