

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, terutama bagi penderita hipertensi yang menjalani rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan penderita hipertensi di RSUD Mulyang Kute. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel penelitian terdiri dari 79 pasien hipertensi rawat jalan yang dipilih secara total sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji chi-square dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik, khususnya pada aspek bukti fisik (87,34%), kehandalan (82,28%), daya tanggap (79,75%), empati (77,22%), dan jaminan (81,01%). Namun, hanya 54,43% pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Uji statistik menunjukkan bahwa variabel perhatian ($p=0,002$) memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien, sementara aspek lainnya tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa perhatian yang diberikan tenaga kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan khususnya dalam aspek interaksi dan komunikasi dengan pasien dapat menjadi strategi utama dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan penderita hipertensi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Hipertensi, Rawat Jalan