

ABSTRAK

Citra, 2026, Muhlis Madani dan Nurbiah Tahir. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Manuju Kabupaten Gowa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Manuju Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan teknik *incidental sampling* terhadap 97 responden. Data dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif dan regresi linear sederhana dengan bantuan program Statistical Product and Service Solutions (SPSS) versi 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan memperoleh persentase sebesar 75,62% dan termasuk kategori baik. Berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, bukti fisik (tangibles) memperoleh 68,81%, keandalan (reliability) 77,19%, ketanggapan (responsiveness) 77,38%, jaminan (assurance) 76,99%, dan empati (empathy) 77,71%, yang seluruhnya berada dalam kategori baik. Sementara itu, kepuasan pasien memperoleh persentase sebesar 77,85% dan termasuk kategori baik, dengan akses layanan sebesar 82,80% (sangat baik), kualitas layanan 76,35% (baik), proses pelayanan 76,74% (baik), dan sistem pelayanan 75,52% (baik). Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan persamaan regresi $Y = 14,531 + 0,583X$. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung $11,885 > t$ tabel $1,985$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung $141,261$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa model regresi signifikan. Nilai R Square sebesar $0,598$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan $59,8\%$ variasi kepuasan pasien, sedangkan $40,2\%$ dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, rawat jalan.