

## **RINGKASAN**

**Universitas Muslim Indonesia  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Program Studi Kesehatan Masyarakat  
Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan  
Hasil Penelitian**

**Anindya Nurwidya Halim**

**14120210046**

**“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat  
Jalan Poli Klinik Jantung di UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten  
Sidenreng Rappang Tahun 2025 ”**

(xiii + 113 Halaman + 14 Tabel + 13 Lampiran)

Penyakit Jantung Koroner (PJK) menjadi penyebab utama kematian di dunia. Di Indonesia, angka kasus dan kematian akibat penyakit jantung terus meningkat. Salah satu indikator keberhasilan rumah sakit adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, namun masih terdapat keluhan dari pasien mengenai fasilitas dan waktu tunggu.

Tujuan Penelitian Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Poli Klinik Jantung UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada 202 responden. Analisis data dilakukan dengan uji Chi Square untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien..

Hasil penelitian didapati responden adalah laki-laki (57,4%) dengan rentang usia terbanyak 51-60 tahun (32,2%). Responden terbanyak berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga (32,7%). Aspek kualitas pelayanan yang dinilai cukup baik oleh >96% responden meliputi kebersihan bangunan, fasilitas, ketepatan waktu pemeriksaan, kompetensi dokter, serta sikap petugas yang cepat membantu dan sabar mendengarkan keluhan. Hasil uji Chi Square menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan (fasilitas, waktu tunggu, sikap petugas, kompetensi dokter) dengan kepuasan pasien ( $p < 0,05$ ).

**Daftar Pustaka : 19 (2020-2025)**

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien**