

ABSTRAK

Penyakit kardiovaskular merupakan salah satu penyebab utama kematian di Indonesia dan memerlukan pelayanan kesehatan yang berkualitas, khususnya di fasilitas rawat jalan seperti poli jantung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, kualitas pelayanan, serta korelasi antara keduanya di Poli Jantung RSUD Bayu Asih Purwakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Data diperoleh dari 400 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berada dalam kategori cukup puas (rata-rata skor 3,00), sementara kualitas pelayanan tergolong cukup baik (rata-rata skor 2,94). Dimensi ketanggapan memperoleh skor tertinggi (3,04), sedangkan empati memiliki skor terendah (2,73). Hasil penelitian menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,828 dengan signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,05$), yang mengindikasikan adanya hubungan positif yang sangat kuat antara kepuasan pasien dan kualitas pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan. Hasil ini menegaskan pentingnya pemahaman terhadap persepsi pasien sebagai dasar peningkatan mutu layanan di fasilitas kesehatan.

Kata kunci: Kepuasan pasien, kualitas pelayanan, Korelasi, poli jantung, RSUD Bayu Asih

ABSTRACT

Cardiovascular disease is one of the leading causes of death in Indonesia and requires high-quality healthcare services, particularly in outpatient facilities such as cardiology clinics. This study aims to determine the level of patient satisfaction, the quality of services, and the correlation between the two at the Cardiology Clinic of RSUD Bayu Asih Purwakarta. The study employed a quantitative approach with a cross-sectional design. Data were collected from 400 respondents selected using purposive sampling and analyzed using simple linear regression. Descriptive analysis showed that patient satisfaction was in the "fairly satisfied" category (average score of 3.00), while service quality was considered "fairly good" (average score of 2.94). The responsiveness dimension received the highest score (3.04), whereas the empathy dimension scored the lowest (2.73). The results of the study showed a correlation value of 0.828 with a significance of $p = 0.000$ ($p < 0.05$), which indicates a very strong positive relationship between patient satisfaction and service quality. It can be concluded that the higher the level of patient satisfaction, the better the perceived service quality. These findings highlight the importance of understanding patient perceptions as a basis for improving healthcare service quality.

Keywords: Patient satisfaction, service quality, correlation, cardiology clinic, RSUD Bayu Asih



KARAWANG