

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyakit kardiovaskular merupakan salah satu tantangan kesehatan global yang paling signifikan pada saat ini. Menurut data *World Health Organization* (WHO) tahun 2021, penyakit kardiovaskular menjadi penyebab utama kematian di seluruh dunia, dengan prevalensi mencapai 31% dari total kematian global. Di Indonesia, situasi serupa terjadi dengan angka kejadian penyakit jantung yang sangat tinggi. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia melaporkan bahwa prevalensi penyakit jantung di Indonesia mencapai 1,5% pada tahun 2018, dengan peningkatan yang berkelanjutan setiap tahunnya (Kemenkes RI, 2018).

Secara regional, Provinsi Jawa Barat menunjukkan tingkat kejadian penyakit kardiovaskular yang cukup tinggi. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Jawa Barat, prevalensi penderita penyakit jantung di wilayah ini mencapai 2,3% dari total populasi, dengan kecenderungan peningkatan setiap tahun (Dinkes, 2020).

Penyakit jantung koroner terjadi akibat penyempitan atau penyumbatan arteri koroner yang memasok darah ke otot jantung. Kondisi ini disebabkan oleh penumpukan plak atau aterosklerosis pada dinding arteri. Faktor risiko yang berkontribusi terhadap perkembangan penyakit ini meliputi kebiasaan merokok, gaya hidup sedentari, obesitas, hipertensi, diabetes mellitus, dislipidemia, dan stres. Beberapa faktor risiko tersebut dapat dimodifikasi melalui perubahan gaya hidup, seperti berhenti merokok, meningkatkan aktivitas fisik, mengadopsi pola makan sehat, dan mengelola stres (*World Health Organization*, 2016). Purwakarta, sebagai salah satu kabupaten di Jawa Barat, memiliki RSUD Bayu Asih yang menjadi satu-satunya rumah sakit pemerintah di wilayah tersebut dan menjadi pusat pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat.

Tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit. Kepuasan pasien menggambarkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan yang tinggi tidak hanya memperkuat loyalitas pasien, tetapi juga meningkatkan reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien dapat menjadi indikator adanya kekurangan pada aspek kualitas pelayanan yang perlu segera diperbaiki (Kotler & Keller, 2016).

Meskipun menjadi prioritas kesehatan nasional, layanan kesehatan untuk penyakit jantung sering kali menghadapi tantangan yang signifikan. Beberapa keluhan pasien rawat jalan meliputi waktu tunggu yang lama, keterbatasan komunikasi, kurangnya empati dari tenaga kesehatan, dan fasilitas yang dirasa belum memadai. Masalah ini tidak hanya memengaruhi pengalaman pasien tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan rumah sakit. Di poli jantung RSUD Bayu Asih Purwakarta, evaluasi terhadap kepuasan pasien menjadi penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sejalan dengan kebutuhan pasien.

Untuk mengatasi permasalahan ini, pendekatan strategis seperti evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas layanan menjadi penting. Rumah sakit dapat menggunakan model Servqual untuk mengukur dimensi kualitas pelayanan dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Hasil evaluasi ini dapat digunakan untuk meningkatkan pengalaman pasien dan memastikan layanan kesehatan yang lebih baik.

Berdasarkan uraian di atas, perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis korelasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan poli jantung di RSUD Bayu Asih Purwakarta. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan, khususnya bagi pasien poli jantung yang memerlukan perhatian khusus dalam terapinya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diambil rumusan masalah pada penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bayu Asih Purwakarta?
2. Bagaimana Tingkat kualitas pelayanan di poli jantung RSUD Bayu Asih Purwakarta?
3. Apakah terdapat korelasi antara tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan poli jantung di RSUD Bayu Asih Purwakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bayu Asih Purwakarta
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di poli jantung RSUD Bayu Asih Purwakarta
3. Untuk mengetahui korelasi antara tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan poli jantung di RSUD Bayu Asih Purwakarta

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit: Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di poli jantung berdasarkan tingkat kepuasan pasien.
2. Bagi Pasien: Mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas, sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien rawat jalan.
3. Bagi Peneliti: Menambah wawasan dan pemahaman mendalam tentang hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya dipoli jantung.