

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyakit dalam merupakan cabang ilmu kedokteran yang berfokus pada diagnosis dan pengobatan berbagai penyakit yang mempengaruhi organ dalam tubuh manusia. Penyakit ini mencakup berbagai kondisi medis yang kompleks, seperti hipertensi, diabetes mellitus, gangguan pernapasan, dan penyakit ginjal. Menurut data dari Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), penyakit tidak menular seperti penyakit kardiovaskular, kanker, penyakit pernapasan kronis, dan diabetes menyumbang sekitar 75% dari total kematian global pada tahun 2021. Di Indonesia, penyakit dalam menjadi salah satu penyebab utama morbiditas dan mortalitas. Menurut data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, penyakit kardiovaskular menyumbang sekitar 15% dari total kematian, sedangkan diabetes mellitus menyumbang sekitar 6% (Samsul *et al.*, 2022) (Aprillia & Adian, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa penyakit dalam memiliki dampak signifikan terhadap kesehatan masyarakat dan memerlukan perhatian khusus dalam pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Menurut data dari Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat, prevalensi penyakit dalam di wilayah ini cukup signifikan, dengan angka mencapai 30% dari total kunjungan pasien di rumah sakit umum (Ochtavianti, 2023). Di wilayah Jawa Barat, termasuk Purwakarta, prevalensi penyakit dalam juga cukup tinggi. Data dari Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat menunjukkan bahwa penyakit jantung dan diabetes merupakan dua penyakit yang paling umum dijumpai di masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan di Poli Penyakit Dalam, serta bagaimana hal tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk waktu tunggu, komunikasi dengan tenaga medis, fasilitas yang tersedia, dan empati dari tenaga kesehatan (Ivany *et al.*, 2023). Namun, meskipun banyak penelitian yang telah dilakukan, masih terdapat kesenjangan dalam pemahaman mengenai faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih fokus pada unit gawat darurat atau pelayanan umum, sehingga kurang memberikan gambaran yang jelas mengenai konteks spesifik pelayanan penyakit dalam (Faridasari *et al.*, 2021).

Kepuasan pasien yang rendah dapat mengurangi loyalitas pasien dan mengurangi kunjungan ke rumah sakit. Hal ini dapat berdampak negatif pada pendapatan dan reputasi rumah sakit (Rahma & Prayoga, 2022). Oleh karena itu, melakukan analisis menyeluruh tentang hal-hal yang mempengaruhi kepuasan pasien di poli penyakit dalam sangat penting. Ini memungkinkan rumah sakit untuk menemukan hal-hal yang perlu diperbaiki dan menerapkan strategi yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka (Sari *et al.*, 2023).

Salah satu tantangan utama dalam pelayanan kesehatan adalah bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan harapan pasien. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lama dan kurangnya komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien dapat mengurangi tingkat kepuasan pasien (Asmirati Yakob *et al.*, 2024). Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam, khususnya di RSUD Bayu Asih Purwakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Poli Penyakit Dalam. Dengan menggunakan metode survei dan analisis statistik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan bagaimana rumah sakit dapat

meningkatkan kualitas pelayanan (Ningsih & Suryani, 2023);(Datuan *et al.*, 2018).

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan kesehatan, serta memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Secara teoretis, penelitian ini akan memperkaya literatur mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh manajemen RSUD Bayu Asih untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan efisien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan pada akhirnya meningkatkan citra dan loyalitas pasien terhadap RSUD Bayu Asih Purwakarta.

1.2 Rumusan Masalah

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

1.3 Tujuan

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

1.4 Manfaat

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam bidang pelayanan kesehatan, khususnya mengenai pengaruh kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan poli penyakit dalam.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pihak RSUD Bayu Asih Purwakarta untuk meningkatkan mutu pelayanan poli penyakit dalam agar lebih memenuhi harapan dan kebutuhan pasien.

