

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan yang khusus menangani diagnosis dan pengobatan gangguan mata, seperti katarak, glaukoma, dan masalah refraksi. Mata memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kualitas hidup dan sumber daya manusia. Kesehatan mata yang baik dapat memperlancar aktivitas sehari-hari dan berkontribusi pada tercapainya masyarakat yang sehat, produktif, serta sejahtera. Gangguan kesehatan pada mata, terutama yang mempengaruhi fungsi mata, dapat menghambat kegiatan sehari-hari seseorang. Salah satu gangguan tersebut yang dapat berkembang dengan cepat atau lambat, tergantung pada berbagai faktor yang mempengaruhi kesehatan mata individu (Sudrajat, 2021).

Menurut data *World Health Organization* (WHO), sekitar 36 juta orang di seluruh dunia mengalami kebutaan. Di Indonesia, hasil survei *Rapid Assessment of Avoidable Blindness* (RAAB) di 15 provinsi pada menunjukkan di Indonesia mencapai 3.0%. Menurut Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat (2024), prevalensi gangguan penglihatan di Jawa Barat, yaitu sebesar 1,3% berdasarkan survei tahun 2020-2024. Di Kabupaten Karawang informasi data belum diketahui secara spesifik terkait prevalensi gangguan penglihatan, namun data dari Jawa Barat dapat menjadi acuan untuk memahami konteks regional. Angka ini menunjukkan bahwa gangguan penglihatan lainnya menjadi masalah kesehatan mata yang signifikan di Indonesia, yang memerlukan perhatian khusus dan upaya yang lebih intensif dalam pencegahan, deteksi dini, serta pengobatannya dengan penyebab utama gangguan penglihatan salah satunya katarak yang dapat dicegah dan diobati melalui intervensi medis yang tepat (Marsita, 2019).

Tingginya prevalensi kebutaan di Indonesia menunjukkan perlunya upaya yang lebih besar dalam penyediaan layanan kesehatan mata yang memadai. Di Rumah Sakit Islam Karawang menyediakan layanan kesehatan mata bagi

masyarakat sekitar agar masyarakat dapat lebih memperhatikan kesehatan mata secara lebih mudah.

Gangguan Penglihatan dapat terjadi pada berbagai usia, prevalensinya meningkat seiring bertambahnya usia. Penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pemeriksaan mata secara berkala dan memberikan akses yang lebih baik terhadap layanan kesehatan mata. Faktor penyebab kebutaan di Indonesia dipengaruhi oleh kelainan pada segmen posterior mata, glaukoma, kelainan refraksi yang tidak dikoreksi, serta pterygium. Sebagian besar kondisi ini dapat diatasi dengan perawatan medis yang tepat, sehingga intervensi yang tepat sangat dibutuhkan (Marsita, 2019).

Kepuasan pasien sebagai indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan. Kepuasan dan kualitas pelayanan di poli mata Rumah Sakit Islam Karawang sangat diperlukan untuk memastikan bahwa pasien mendapatkan layanan yang optimal dan kepuasan yang maksimal. Mempertimbangkan hasil survei dan mengingat pentingnya indeks kepuasan pasien sebagai fokus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di poli mata dalam rangka mewujudkan tujuan terciptanya masyarakat yang lebih sehat khususnya di Kabupaten Karawang maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Korelasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Mata Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Islam Al-Muchtar Karawang”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poli Mata Rumah Sakit Islam Al-Muchtar Karawang?
2. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Poli Mata Rumah Sakit Islam Al-Muchtar Karawang?
3. Apakah terdapat korelasi yang signifikan antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan rawat jalan di Poli Mata Rumah Sakit Islam Al-Muchtar Karawang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kepuasan pasien rawat jalan Poli Mata di Rumah Sakit Islam Al-Muchtar Karawang.
2. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Poli Mata Rumah Sakit Islam Al-Muchtar Karawang.
3. Menganalisis korelasi antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan rawat jalan di Poli Mata Rumah Sakit Islam Al-Muchtar Karawang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk Rumah Sakit Islam Al-Muchtar Karawang dalam mengidentifikasi area yang perlu perbaikan dalam pelayanan di Poli Mata, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan yang diberikan.

