

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

World Health Organization (2022) menyatakan bahwa penyakit kardiovaskular adalah penyakit mematikan nomor satu di dunia dengan 17,9 juta kematian per tahun. Gagal jantung adalah 85% kematian pasien akibat penyakit kardiovaskuler. Kematian ini 75% terjadi di negara berpenghasilan rendah hingga menengah dan paling sering terjadi pada orang di bawah usia 70 tahun. Dibandingkan dengan benua lain seperti Amerika Utara, Australia, Asia, dan Afrika, Eropa memiliki jumlah pasien gagal jantung tertinggi. Jerman adalah negara dengan jumlah pasien gagal jantung tertinggi di Eropa, dengan 4% dari total populasi (Febby et al., 2023).

Berdasarkan data *GLOBOCAN (IARC)* tentang kasus penyakit di Indonesia pada tahun 2012, terdapat jumlah kasus baru serangan jantung sebanyak 43,30% dan jumlah kematian sebesar 12,90%. Pada tahun 2013, jumlah penderita penyakit Jantung sebanyak 61.682 orang. Jawa Tengah adalah provinsi dengan kasus tertinggi dengan 11.511 kasus (Tampubolon et al., 2023).

Menurut data *Institute for Health Metrics and Evaluation* tahun 2019, kematian di Indonesia akibat penyakit kardiovaskuler mencapai 651.481 penduduk per-tahun (Kemenkes RI, 2023). Angka kejadian

Penyakit Jantung dan pembuluh darah di Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun. Sebanyak 15 dari 1000 orang, atau sekitar 2.784.064 orang di Indonesia menderita penyakit jantung (Riskesdas, 2018). (Wardiyana & Herawati, 2023)

Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien, dimana pilihan yang diambil setidaknya memberikan hasil yang sesuai atau melebihi ekspektasi pasien, sedangkan ketidakpuasan muncul jika hasil yang diterima tidak memenuhi harapan pasien. (Aqil, 2020)

Data World Health Organization (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%) (Shilvira et al., 2022)

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar masyarakat yang penyediaan nya wajib diselenggarakan pemerintah sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 28H ayat (1) : “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat, serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Dan di dalam pasal 34

ayat (3) yang berbunyi “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”. Di dalam pasal 14 UU No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan juga dituliskan bahwa, “Pemerintah bertanggung jawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan membina, dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat(Risman, 2023).

Pelayanan kesehatan adalah hak setiap individu yang dijamin oleh Undang-Undang Republik Indonesia. Salah satu indikator penting yang perlu diperhatikan dalam pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Sebagai penyedia layanan kesehatan, kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat dinilai melalui tingkat kepuasan mereka. Kepuasan ini dimulai dari saat pasien diterima hingga mereka meninggalkan rumah sakit. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik dari rumah sakit diharapkan oleh masyarakat ketika mereka datang untuk berkonsultasi mengenai masalah kesehatan yang dialami (Nur’aeni et al., 2020).

Kualitas pelayanan mendorong rumah sakit untuk lebih memahami dan memenuhi harapan pasien. Pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan dan ekspektasi pasien tidak hanya dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka, tetapi juga berkontribusi dalam menciptakan loyalitas yang kuat terhadap rumah sakit. Ketika pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan, mereka cenderung memiliki

pengalaman yang positif dan kepercayaan yang tinggi, yang pada akhirnya membuat mereka bersedia untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di masa mendatang. Oleh karena itu, penilaian yang diberikan pasien terhadap kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat krusial. Penilaian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan acuan yang strategis bagi rumah sakit untuk terus melakukan pembenahan, inovasi, dan peningkatan dalam berbagai aspek pelayanan. Dengan melakukan langkah-langkah perbaikan yang berorientasi pada kebutuhan pasien, rumah sakit dapat memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien, sehingga tercipta hubungan yang berkelanjutan antara rumah sakit dan pasien (Shilvira et al., 2022).

Kepuasan pasien tentu berdampak pada indikator kinerja dan pencapaian rumah sakit. Kepuasan ini merupakan hasil dari persepsi terhadap kinerja dan harapan yang ada. Jika kinerja layanan kesehatan yang diterima sejalan atau bahkan melebihi harapan, pasien akan merasa puas. Sebaliknya, ketidakpuasan akan muncul jika kinerja layanan tidak memenuhi ekspektasi. Oleh karena itu, kepuasan dan persepsi pasien sangat penting bagi rumah sakit, karena berkaitan dengan citra rumah sakit di masyarakat serta penilaian dalam akreditasi dan kegiatan sejenis lainnya (Nafi'a, 2021).

Rumah sakit diwajibkan untuk memberikan layanan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan optimal. Keberhasilan rumah sakit

tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas unggul yang dimilikinya, tetapi juga oleh sikap dan pelayanan sumber daya manusia, yang menjadi faktor signifikan dalam memengaruhi kualitas layanan yang dirasakan oleh pasien. Untuk menjaga kepercayaan pasien, rumah sakit harus terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan. Sebagai institusi penyelenggara layanan kesehatan, rumah sakit bertanggung jawab menyediakan layanan yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang RI No. 36 Tahun 2009 Bab 4 Pasal 54, yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus dilakukan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, adil, merata, dan tanpa diskriminasi (Nur'aeni, 2020). Perawatan yang baik meningkatkan kepuasan pasien, terutama bagi mereka yang menderita penyakit Jantung.

UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang (SIDRAP) berupaya untuk terus dapat meningkatkan layanan guna memuaskan para pasien. Untuk meningkatkan kualitas layanan, pengelolaan keluhan dari para pasien sangat diperlukan. Berdasarkan (Renstra, 2023) bahwa pada tahun 2022 kepuasan pelanggan pada rawat jalan mengalami penurunan karena lamanya pasien menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Dalam menjalankan tugasnya, UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten SIDRAP menghadapi beberapa masalah utama yaitu pelayanan Kesehatan di UPT RSUD Nene Mallomo belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat dan fasilitas dan sarana pendukung di UPT RSUD Nene Mallomo masih kurang optimal untuk mendukung pela-

yanan. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada Poli Klinik Jantung yang berada di UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidenreng Rappang pada tahun 2021 yaitu sebanyak 3.816 orang, pada tahun 2022 mengalami peningkatan sebanyak 4.474 orang, dan pada tahun 2023 kembali mengalami peningkatan sebanyak 4.575 orang

Namun, meskipun angka kunjungan pasien terus meningkat, UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten SIDRAP saat ini hanya memiliki satu orang dokter spesialis jantung yang bertanggung jawab menangani seluruh pasien dengan keluhan dan penyakit kardiovaskular, baik di layanan rawat jalan maupun rawat inap. Kondisi ini menimbulkan tantangan serius dalam penyediaan pelayanan kesehatan, terutama apabila terdapat pasien yang membutuhkan penanganan cepat dan dokter tersebut sedang tidak berada di tempat karena menjalankan tugas di luar kota, seperti mengikuti pelatihan, seminar, atau penugasan medis lainnya. Situasi ini dapat mengakibatkan keterlambatan penanganan, bahkan berpotensi menurunkan peluang keberhasilan terapi, mengingat penyakit jantung seringkali memerlukan intervensi segera untuk mencegah komplikasi serius atau kematian mendadak.

Oleh karena itu, penambahan jumlah dokter spesialis jantung di UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten SIDRAP menjadi kebutuhan mendesak. Kehadiran tenaga medis tambahan akan memungkinkan pelayanan berlangsung secara berkesinambungan meskipun salah satu dokter berhalangan hadir, mengurangi beban kerja, mempercepat waktu

penanganan pasien, dan meningkatkan kualitas layanan. Langkah ini diharapkan dapat mengatasi kendala yang ada, memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat, dan memperkuat citra rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang responsif dan profesional.

Kualitas layanan merupakan salah satu bentuk tanda keberhasilan pemerintah dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan. Semakin baik kualitasnya maka semakin besar pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap institusi yang memberikan layanan tersebut

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poli Klinik Jantung di UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten Sidrap.

B.Rumusan masalah

1. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan (bangunan rumah sakit yang bersih dan fasilitas lengkap) terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poli Klinik Jantung di UPT RSUD Nene Mallomo kabupaten Sidenreng Rappang?
2. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan (jadwal pemeriksaan tepat waktu dan hasil yang akurat) terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poli Klinik Jantung di UPT RSUD Nene Mallomo kabupaten Sidenreng Rappang?
3. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan (petugas cepat membantu dan memberikan informasi) terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poli

Klinik Jantung di UPT RSUD Nene Mallomo kabupaten Sidenreng Rappang?

4. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan (dokter berkompetensi dan rumah sakit memberikan rasa aman) terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poli Klinik Jantung di UPT RSUD Nene Mallomo kabupaten Sidenreng Rappang?
5. Bagaimana hubungan kualitas pelayanan (petugas mendengarkan keluhan pasien dengan sabar) terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poli Klinik Jantung di UPT RSUD Nene Mallomo kabupaten Sidenreng Rappang?

C.Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Poli Klinik Jantung di UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten SIDRAP.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan (bangunan rumah sakit yang bersih dan fasilitas lengkap) terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poli klinik jantung di UPT RSUD Nene Mallomo kabupaten Sidenreng Rappang

- b. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan (jadwal pemeriksaan tepat waktu dan hasil yang akurat) terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poli klinik jantung di UPT RSUD Nene Mallomo kabupaten Sidenreng Rappang
- c. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan (petugas cepat membantu dan memberikan informasi) terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poli klinik jantung di UPT RSUD Nene Mallomo kabupaten Sidenreng Rappang
- d. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan (dokter berkompetensi dan rumah sakit memberikan rasa aman) terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poli klinik jantung di UPT RSUD Nene Mallomo kabupaten Sidenreng Rappang
- e. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan (petugas mendengarkan keluhan pasien dengan sabar) terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poli klinik jantung di UPT RSUD Nene Mallomo kabupaten Sidenreng Rappang

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat peneliti

Meningkatkan pemahaman dan wawasan tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, khususnya pada layanan rawat jalan untuk pasien Poli Klinik Jantung.

2. Manfaat teoritis

Mengembangkan teori tentang hubungan kualitas pelayanan (dengan dimensi *SERVQUAL*) terhadap kepuasan pasien di sektor kesehatan, khususnya rumah sakit.

3. Manfaat praktis

Dapat menjadi bahan evaluasi bagi UPT RSUD Nene Mallomo Kabupaten SIDRAP untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama bagi pasien rawat jalan di Poli Klinik Jantung. Dengan demikian, pihak rumah sakit dapat merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan pasien.