

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyakit tuberkulosis merupakan penyakit menular yang sangat membahayakan kesehatan setiap orang. Tuberkulosis disebabkan oleh bakteri *Mycobacterium Tuberculosis* yang mudah menular. Hal ini disebabkan penyebaran bakteri TB melalui udara yang disebabkan oleh manusia untuk bernapas. Penyebaran bersumber ketika penderita batuk dan juga ketika bersin sehingga droplet yang mengandung *Mycobacterium Tuberculosis* dapat terpapar pada siapapun yang berada disekitar penderita (Linda,2012). Pengobatan tuberkulosis paru yang lama dapat menyebabkan penderita mengalami *drop out* pengobatan sehingga tidak sesuai dengan standar, hal ini menyebabkan masalah dalam penanggulangannya. Dalam program pengobatan tuberkulosis, kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan sangat berpengaruh. Pasien yang menyatakan puas terhadap layanan kesehatan cenderung mematuhi nasehat dan taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya pasien yang tidak merasakan kepuasan atau kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasehat dan akan berganti atau pindah ke fasilitas layanan kesehatan lainnya (Pohan, 2012).

Beberapa hasil penelitian yang dilakukan diberbagai negara menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di Rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien

dalam pelayanan menurut WHO (2013) di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien dalam pelayanan di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatera Barat (Latupono,2014). Dari hasil penelitian Sekar,et al(2018) menemukan ketidakpuasan pasien pada variabel Kenyamanan sebesar 12,3%, pelayanan sebesar 11,5%, waktu tunggu sebesar 15,6%, sikap dokter 12,3%, penjelasan medis 11,5%, dan waktu tunggu obat sebesar 12,3%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan di pusat pelayanan kesehatan di Indonesia maupun luar negeri.

Berdasarkan studi awal pada tanggal 9 Desember 2019 pada 10 Pasien Tuberkulosis yang dilakukan oleh peneliti dengan menyebarkan kuesioner di Puskesmas Tanah Kali Kedinding menunjukkan angka ketidakpuasan pasien pada variabel kenyamanan sebesar 40%, pelayanan sebesar 60%, waktu tunggu 50%, sikap dokter 40% dan penjelasan medis sebesar 50%.

Ukuran keberhasilan suatu pelayanan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan tercapai bila pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Menurut Nursalam (2014), bentuk pelayanan yang paling mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan keperawatan. Kepuasan pasien sebagai salah satu indikator pelayanan berkualitas harus menjadi perhatian karena berhubungan langsung dengan pengguna pelayanan kesehatan (Lusa,2017). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh pangkat,tingkat ekonomi, kedudukan sosial, Pendidikan, latar belakang sosial budaya, sifat umum kesukaan, jenis kelamin,sikap mental, kepribadian seseorang. Oleh

karena itu kepuasan pengobatan di Puskesmas adalah tolak ukur dari keberhasilan pengobatan strategi DOTS pada pasien TB Paru (Wahyuni, 2013).

Puskesmas sebagai tingkat pertama pelayanan kesehatan melaksanakan strategi DOTS sebagai strategi penanggulangan yang secara ekonomis paling efektif (*cost-effective*), yang terdiri dari 5 komponen kunci yaitu Komitmen politis, Pemeriksaan dahak mikroskopis yang terjamin mutunya, Pengobatan jangka pendek yang standar bagi semua kasus TB dengan tatalaksana kasus yang tepat, termasuk pengawasan langsung pengobatan, Jaminan ketersediaan OAT yang bermutu dan yang terakhir Sistem pencatatan dan pelaporan yang mampu memberikan penilaian terhadap hasil pengobatan pasien dan kinerja program secara keseluruhan (Depkes RI, 2018).

Pengobatan yang tidak teratur atau kelalaian dalam mengkonsumsi obat, pemakaian Obat yang tidak atau kurang tepat, maupun pengobatan yang terputus dapat mengakibatkan resistensi bakteri terhadap obat, pengobatan yang tidak teratur dan kombinasi obat yang tidak lengkap dimasa lalu pun, juga diduga telah menimbulkan kekebalan ganda kuman TB terhadap OAT atau Multi Drug Resisten (MDR) (Kunti 2016).

Berbagai intervensi banyak dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian Yustina (2011), menemukan kualitas pelayanan Rumah Sakit dengan segala unsur yang ada dalam lingkungan internal dan eksternalnya akan saling berinteraksi mempengaruhi keberhasilan Rumah sakit tersebut dalam mencapai kepuasan pasien. Dan hasil penelitian yang dilakukan Sigalingging (2013) menemukan bahwa variabel perhatian, tampilan fisik, jaminan, tanggapan dan kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan pasien, sedangkan dalam penelitian yang akan diambil adalah mencari hubungan kepuasan pelayanan 5 indikator yaitu *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap pengobatan pasien Tuberkulosis.

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti hubungan kepuasan pelayanan terhadap pengobatan pasien Tuberkulosis di wilayah kerja Puskesmas Tanah Kali Kedinding Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana hubungan kepuasan pelayanan terhadap pengobatan pasien Tuberkulosis di wilayah kerja Puskesmas Tanah Kali Kedinding Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan kepuasan pelayanan terhadap pengobatan pasien Tuberkulosis di wilayah kerja Puskesmas Tanah Kali Kedinding Surabaya

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kepuasan pelayanan pasien TB di Puskesmas Tanah Kali Kedinding
2. Mengidentifikasi Pengobatan pasien TB di Puskesmas Tanah kali Kedinding
3. Menganalisis hubungan kepuasan pelayanan terhadap Pengobatan pasien Tuberkulosis di wilayah kerja Puskesmas Tanah Kali Kedinding Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dapat dijadikan penelitian lebih lanjut sebagai dasar untuk lebih meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap pengobatan pasien TB.

1.4.2 Manfaat Praktik

1. Manfaat bagi Pasien Tuberkulosis dan Keluarga

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pasien serta keluarga dalam perilaku berobat TB, serta dapat memberikan masukan terhadap puskesmas tentang kepuasan pelayanan.

2. Manfaat bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk puskesmas untuk meningkatkan mutu puskesmas dengan cara meningkatkan kepuasan pelayanan.

3. Manfaat bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan masukan bagi profesi kesehatan dalam meningkatkan profesionalisme pelayanan kesehatan bagi penderita TB khususnya dalam kepuasan pelayanan.

4. Manfaat bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi pengetahuan dan wawasan yang lebih luas khususnya tentang kepuasan pelayanan terhadap pengobatan pasien TB