

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tuberkulosis masih menjadi masalah kesehatan di seluruh dunia, terutama di negara-negara berkembang (Syapitri, Hutajulu, Aryani, & Saragih, 2021). Penyakit ini disebabkan oleh *Mycobacterium tuberculosis*, bakteri aerobik yang hidup terutama di paru-paru atau bagian tubuh lain yang tekanan oksigennya tinggi (Andryaningsih, 2015). Infeksi tuberkulosis pada paru-paru atau tenggorokan biasanya ditularkan dari satu orang ke orang lain melalui tetesan *nukleus*, atau tetesan kecil yang berukuran kurang dari 5 mikron, yang dikeluarkan saat batuk, bersin, atau berbicara (Kemenkes, 2019).

WHO melaporkan bahwa jumlah kasus TBC global diperkirakan akan mencapai 10,6 juta pada tahun 2021, meningkat sekitar 600.000 kasus dari tahun 2020. Dari 10,6 juta kasus, 6,4 juta (60,3%) telah dilaporkan dan mendapat pengobatan, dan 4,2 juta (39,7%) telah dilaporkan dan mendapat pengobatan. Siapa pun bisa terkena tuberkulosis. Dari 10,6 juta kasus yang terdeteksi pada tahun 2021, setidaknya 6 juta terjadi pada pria dewasa, 3,4 juta pada wanita dewasa, dan 1,2 juta pada anak-anak. Beberapa negara telah berhasil mengurangi beban tuberkulosis lebih dari 20% dibandingkan tahun sebelumnya. Negara-negara tersebut antara lain Bangladesh (2020), Lesotho (2020 dan 2021), Myanmar (2020 dan 2021), Mongolia (2021), dan Vietnam (2021).

India mempunyai jumlah penderita tuberkulosis tertinggi di dunia, Indonesia berada pada posisi kedua setelah India, disusul Tiongkok, Filipina, Pakistan, Nigeria, Bangladesh, dan Republik Demokratik Kongo. Indonesia menduduki peringkat ketiga dengan jumlah infeksi tertinggi pada tahun 2020, dan pada tahun 2021 pasti akan lebih buruk lagi hasilnya. Diperkirakan terdapat 969.000 orang yang terinfeksi tuberkulosis di Indonesia, yang berarti satu kasus baru setiap 33 detik. Jumlah ini meningkat 17% dari 824.000 pada tahun 2020. Di Indonesia, angka kejadian kasus tuberkulosis adalah 354 per 100.000 penduduk, dimana 354 orang diantaranya mengidap tuberkulosis. Angka kematian akibat TBC di Indonesia mencapai 150.000 orang atau satu orang setiap 4 menit, meningkat 60% dari 93.000 kematian akibat TBC pada tahun 2020. Angka kematian akibat tuberkulosis adalah 55 per 100.000 penduduk (WHO, 2022).

Pada tahun 2021 provinsi dengan jumlah kasus tuberkulosis tertinggi adalah Jawa Barat sebanyak 91.368 kasus, disusul Jawa Tengah sebanyak 43.121 kasus, dan Jawa Timur sebanyak 42.193 kasus. Ketiga provinsi ini masing-masing menyumbang 44% dari seluruh kasus TBC di Indonesia (Kemenkes, 2022). Jumlah kasus tuberkulosis di Sumedang meningkat dari tahun sebelumnya menjadi 1.744 kasus pada tahun 2018, 2.090 kasus pada tahun 2019, 1.304 kasus pada tahun 2020, dan 1.273 kasus pada tahun 2021 (Dinkes, 2022). Data menunjukkan jumlah kasus TBC di Puskesmas Jatinangor semakin meningkat, yaitu 99 orang mengunjungi klinik TBC pada tahun 2021 dan 138 orang pada tahun 2022.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Andryaningsih (2015) dengan judul tingkat kepuasan penderita tuberkulosis paru terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas batua kota Makassar menunjukkan hubungan pelayanan medis dengan kepuasan pasien tuberkulosis paru berdasarkan lima dimensi dengan nilai signifikansi 0,000. Tingkat kepuasan pasien tuberkulosis paru berdasarkan aspek reliabilitas sebesar 77,5%, daya tanggap 73,8%, keamanan 76,3%, empati 75,5%, dan bukti fisik 77,5%. Artinya, pasien lebih puas dengan layanan yang lebih baik.

Keberhasilan layanan kesehatan bergantung pada kepuasan pasien. Puskesmas berada di ujung tombak sistem pelayanan kesehatan karena menjadi tempat pertama yang berhubungan langsung dengan pasien. Puskesmas mempunyai tanggung jawab terhadap wilayah kerjanya yaitu kecamatan. Kepuasan pasien merupakan perasaan pasien setelah membandingkan hasil dan harapan pelayanan medis yang diterima (Wau & Purba, 2019). Jika pelanggan puas, produsen dan penyedia jasa sama-sama akan menguntungkan. Karena mereka tidak hanya berbagi kepuasannya dengan produsen dan penyedia jasa, mereka juga berbagi perasaan dan pengalamannya dengan orang lain, yang menjadi pelanggan baru (Hidayati, Baequny & Sumarni, 2016).

Salah satu dari banyak penyebab ketidakpuasan pasien dalam layanan kesehatan adalah kualitas layanan yang di bawah standar, waktu yang tidak efisien, kegagalan komunikasi antara pasien dan petugas, dan biaya yang tidak sesuai dengan harapan. Saat ini, kualitas pelayanan yang baik sangat penting untuk meningkatkan layanan dan kepuasan pasien. Pasien yang puas akan berbagi

informasi dan pengalaman mereka dengan orang lain, yang berdampak positif pada unit pelayanan kesehatan (Maulana, 2020).

Di Indonesia dan negara berkembang lainnya, ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan masih menjadi masalah. Survei yang dilakukan di salah satu puskesmas di Indonesia menemukan bahwa 70% pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien di salah satu pusat kesehatan regional di negara-negara ASEAN mencapai 79% pada tahun 2016, dengan standar kepuasan pasien di atas 80% dan tingkat pengaduan 4-5 pengaduan per bulan. Di Indonesia, diperlukan tingkat kepuasan pasien rawat jalan sebesar 90% atau lebih tinggi (Fitria, Zakiyah & Sudarsih, 2021).

Hasil penelitian Andriani (2018) di Puskesmas Pandaran di kota Semarang menunjukkan bahwa 48% penduduk menunjukkan minat untuk menggunakan pelayanan kesehatan puskesmas di poli umum, sedangkan 52% menyatakan tidak. Menurut penelitian ini, kelompok responden menunjukkan minat terhadap kualitas pelayanan kesehatan ketika mereka dilayani oleh petugas yang bertanggung jawab. Dengan layanan yang cepat dan tepat, persentase responden yang tidak minat untuk memanfaatkan layanan poli umum (71,2%) lebih tinggi daripada persentase responden yang minat (33,3%).

Perawatan puskesmas yang dianggap memenuhi harapan pasien akan menghasilkan kepuasan pasien (Pangestu, 2013). Mengukur kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan diperlukan, ditentukan oleh tenaga kesehatan, diinginkan oleh pasien, konsumen,

dan masyarakat, serta didanai oleh Masyarakat (Betten, Anugrahini, & Ratu, 2019). Jika layanan lebih dari yang diharapkan, itu dianggap bermutu atau memuaskan (Susanti, 2015).

Sebagai fasilitas kesehatan terbaik di bidang praktiknya, Puskesmas bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, terjangkau, adil dan tidak memihak. Salah satu pelayanan kesehatan terpenting yang sangat dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat adalah pelayanan kesehatan terorganisir yang dimanfaatkan secara strategis untuk meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat. Memberikan perawatan untuk kesembuhan penderita tuberkulosis paru adalah salah satu layanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas (Andryaningsih, 2015).

Pelayanan kesehatan yang diperlukan ditentukan oleh tenaga kesehatan, diinginkan oleh pasien dan masyarakat, ditentukan oleh tenaga kesehatan, terjangkau oleh daya beli penduduk, dan memuaskan seluruh pasien sesuai dengan rata-rata tingkat kepuasan penduduk disebut pelayanan medis. Selain itu, hal ini harus dilakukan dengan cara yang konsisten dengan kode etik dan standar profesional yang ditetapkan (Syapitri et al., 2021).

Pasien yang puas dengan pelayanan medisnya cenderung mengikuti saran dan rencana pengobatan yang telah ditetapkan. Sebaliknya, pasien yang merasa tidak puas atau kecewa saat menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, mengikuti saran, dan berpindah ke fasilitas kesehatan lain (Novilia, 2019). Pasien akan menjadi tidak puas dan memiliki banyak

keluhan karena layanan yang buruk (Kumalasari, 2017). Oleh karena itu, penderita tuberkulosis pasti memerlukan pelayanan kesehatan yang tepat dari puskesmas setempat. Hal ini merupakan langkah awal dalam pelayanan kesehatan dan dapat meningkatkan kesehatan serta kepuasan pasien (Andryaningsih, 2015).

Hasil dari catatan register Puskesmas Jatinangor tahun 2022 menunjukkan bahwa pasien yang datang berasal dari beberapa kelurahan di sekitar wilayah kerja Puskesmas Jatinangor, seperti Kelurahan Sayang, Kelurahan Hegarmanah, Kelurahan Cilayung, Kelurahan Cikeruh, Kelurahan Cileles, Kelurahan Cibeusi, dan juga dari beberapa kelurahan di luar wilayah tersebut. Menurut survei yang dilakukan di Puskesmas Jatinangor, jumlah pasien TB pada tahun 2021 adalah 99 orang, pada tahun 2022 adalah 138 orang, dan pada bulan Januari hingga maret 2023 adalah 61 orang. Data menunjukkan bahwa meskipun strategi DOTS telah diterapkan untuk melawan TB Paru, masih ada penderita tuberkulosis di wilayah kerja puskesmas Jatinangor setiap bulannya. Untuk menilai keberhasilan program pengobatan TB Paru, perlu dilakukan penilaian dari perspektif penderita TB Paru tentang seberapa puas mereka dengan program tersebut.

Berdasarkan studi pendahuluan pada tanggal 27 Desember 2022 sampai dengan 10 Februari 2023, di Puskesmas Jatinangor dilakukan wawancara kepada perawat bahwa penyakit Tuberkulosis ini berada di peringkat 1 pada kategori penyakit menular di puskesmas Jatinangor. Hasil wawancara kepada 10 pasien yang sedang menjalani pengobatan tuberkulosis, 3 pasien mengatakan untuk obatnya ada yang tidak tersedia di puskesmas dan itu pun obatnya harus beli di luar, dan 4 pasien

mengatakan bahwa perawat tidak menampilkan senyum kepada pasien karena mungkin perawatnya pusing dan cape akibat banyak pasien jadi terlihat dari mukanya kaya judes.

Hasil wawancara di Puskesmas Cisempur Kunjungan pasien datang dari beberapa kecamatan wilayah kerja Puskesmas Cisempur seperti Kelurahan Cisempur, Cintamulya, Jatimukti, Jatiroke, dan Mekargalih. Jumlah pasien Tuberkulosis di Puskesmas Cisempur pada tahun 2022 sebanyak 37 orang, yang masih menjalani pengobatan 10 orang dan yang sudah selesai pengobatan 27 orang. Pada bulan januari-maret 2023 terdapat pasien Tuberkulosis 2 orang. Hasil wawancara ke 4 pasien, 1 pasien mengatakan bahwa tidak tahu terkait penyakit yang diderita karena dokternya tidak menjelaskan terkait penyakitnya.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa rata-rata pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di puskesmas masih kurang sehingga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, Oleh karena itu, penulis tertarik untuk penelian tentang “Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan pada pasien Tuberkulosis di Puskesmas DTP Jatinangor”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan pada pasien tuberkulosis di Puskesmas DTP Jatinangor?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan pada pasien Tuberkulosis di Puskesmas DTP Jatinangor.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap *reliability* (kehandalan) pelayanan keperawatan pada pasien tuberkulosis.
2. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap *responsiveness* (ketanggapan) pelayanan keperawatan pada pasien tuberkulosis.
3. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap *assurance* (jaminan) pelayanan keperawatan pada pasien tuberkulosis.
4. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap *empathy* (empati) pelayanan keperawatan pada pasien tuberkulosis.
5. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap *tangibles* (bukti fisik) pelayanan keperawatan pada pasien tuberkulosis.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dapat dijadikan penelitian lebih lanjut sebagai dasar untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan layanan keperawatan yang diberikan kepada mereka yang menderita Tuberkulosis.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Manfaat bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh puskesmas untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pasien.

2. Manfaat bagi Perawat

Sebagai panduan bagi profesional kesehatan dalam meningkatkan kemampuan mereka untuk memberikan layanan kepada penderita tuberkulosis, terutama berkaitan dengan kepuasan pasien.

3. Manfaat bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini akan menambah pengetahuan tentang gambaran tingkat kepuasan pasien tuberkulosis di puskesmas dan berfungsi sebagai referensi untuk penelitian lanjutan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Fokus penelitian ini adalah gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan pada pasien tuberkulosis di Puskesmas DTP Jatinangor. Studi ini merupakan bagian dari bidang ilmu manajemen keperawatan puskesmas. Dalam hal jenis data, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, menggunakan desain penelitian deskriptif, dan populasinya adalah 138 orang.