

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan sebagai bagian dari Pembangunan nasional dilaksanakan secara bertahap dan berkesinambungan serta ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat secara menyeluruh. Salah satu bagian dari pembangunan kesehatan adalah pelaksanaan peningkatan mutu pelayanan kesehatan oleh penyelenggara kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai dengan standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien (Permenkes, 2022). Menurut Parasuraman dkk (1988) mutu pelayanan kesehatan dapat diukur dengan menggunakan lima aspek komponen mutu, diantaranya yaitu Keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) (Vanchapo *et al*, 2022).

Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, perlu dilakukan pengukuran secara berkala. Salah satu indikator dari mutu pelayanan kesehatan yaitu kepuasan pasien (Permenkes, 2022). Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap

keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik, serta tanggapan terhadap kebutuhan pasien sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil (Supranto, 2011 dalam Sesrianty, *et al.* 2019).

Menurut Pohan (2015), kepuasan pasien dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap layanan kesehatan (termasuk hubungan antar manusia), dan kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan (Vanchapo *et al.*, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Etlidawati, *et al* (2017), Toliaso, C.S., *et al* (2018), dan Holdiana, *et al* (2022) terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Sedangkan, menurut hasil penelitian dari Mutiara, H., *et al* (2018) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* dengan kepuasan pasien.

Indonesia berada dalam daftar 30 negara dengan beban Tuberkulosis (TB) tertinggi di dunia dan menempati peringkat tertinggi kedua di dunia terkait kejadian Tuberkulosis (TB). Pada tahun 2019 *World Health Organization* (WHO) menyebutkan bahwa diperkirakan sekitar 845.000 penduduk Indonesia menderita Tuberkulosis (TB) dengan 24.000 orang di antaranya adalah Tuberkulosis Resisten Obat (TB RO). Selain itu sekitar 92.700 orang meninggal akibat Tuberkulosis (TB) di Indonesia per tahun, atau sekitar 11 orang per jam. Sedangkan pada tahun 2020 diperkirakan ada

sekitar 824.000 kasus dengan 93.000 orang meninggal akibat Tuberkulosis (TB). Pada tahun 2021 angka kasus penderita Tuberkulosis naik 17% dari tahun 2020, yaitu sekitar 969.000 kasus dengan angka kematian yang naik 60% dari 2020 menjadi 150.000 orang yang meninggal akibat Tuberkulosis di Indonesia. Kasus Tuberkulosis tahun 2022 sebesar 724.309 kasus (75%) atau masih terdapat 25% yang belum teridentifikasi baik yang belum terjangkau, belum terdeteksi maupun tidak dilaporkan. (Kemenkes RI, 2023).

Provinsi Banten menempati peringkat tertinggi kedua di Indonesia setelah Sumatra Utara terkait kejadian Tuberkulosis. Menurut data Dinas kesehatan Provinsi Banten, pada tahun 2022 ditemukan kasus TB sebanyak 61.000 kasus Tuberkulosis dan Kota Tangerang menempati urutan kedua tertinggi di Provinsi Banten (Dinas Kesehatan Provinsi Banten, 2023).

Kasus penyakit TB di Kota Tangerang masih sangat tinggi data Dinas Kesehatan Kota Tangerang menunjukkan bahwa kasus TB pada tahun 2019 sebanyak 5014, tahun 2020 sebanyak 3998 dengan kasus TB RO sebanyak 56, tahun 2021 sebanyak 4414 dengan kasus TB RO sebanyak 85 kasus, tahun 2022 sebanyak 9305 dengan kasus TB RO 97 kasus. Jumlah Kasus kematian TB tahun 2020 sebesar 80 orang, tahun 2021 sebanyak 83 orang, dan tahun 2022 sebanyak 86 orang. Hal ini menunjukkan Tuberkulosis (TB) masih menjadi masalah di bidang kesehatan (Dinkes Kota Tangerang, 2023).

Penyebaran kasus Tuberkulosis pada tahun 2022 Kota Tangerang hampir menyebar pada seluruh wilayah kerja puskesmas di Kota Tangerang. Menurut hasil survei awal, kunjungan tertinggi penderita Tuberkulosis berasal dari beberapa kelurahan di wilayah kerja Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang seperti Kelurahan Cipondoh, Kelurahan Cipondoh Makmur, dan Kelurahan Kenanga. Kasus di wilayah kerja Puskesmas Cipondoh diperoleh data mengenai jumlah penderita Tuberkulosis pada tahun 2022 adalah sebesar 215 kasus. Kasus Tuberkulosis di Kota Tangerang terbanyak pada usia produktif sekitaran pada usia 17-55 tahun (Dinkes Kota Tangerang, 2023).

Berdasarkan data keluhan yang dikelola melalui kotak saran di Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang ditemukan 17 orang yang mengisi angket dan terdapat keluhan tentang kurangnya empati petugas dalam memberikan pelayanan, dokter yang memeriksa terkesan terburu-buru, petugas yang datang terlambat dan kurangnya kecepatan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan survei yang peneliti lakukan didapatkan 10 orang pasien terdapat 6 orang menyatakan puas dan 4 orang yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan di Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang.

Mengacu pada permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Tuberkulosis di Wilayah Kerja Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang Tahun 2024”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan penelitian yang dapat dirumuskan yaitu, “Apakah ada hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Tuberkulosis di wilayah kerja Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang Tahun 2024?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Tuberkulosis di wilayah kerja Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang Tahun 2024.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis antara kehandalan terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang Tahun 2024.
- b. Untuk menganalisis antara daya tanggap terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang Tahun 2024.
- c. Untuk menganalisis antara jaminan terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang Tahun 2024.
- d. Untuk menganalisis antara empati terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang Tahun 2024.
- e. Untuk menganalisis antara bukti fisik terhadap kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang Tahun 2024.

D. Ruang Lingkup Penelitian

1. Lingkup Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui terkait hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Tuberkulosis di wilayah kerja Puskesmas Cipondoh Kota Tangerang Tahun 2024.

2. Lingkup Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*.

3. Lingkup Keilmuan

Keilmuan penelitian ini adalah ilmu kesehatan masyarakat, khususnya bidang administrasi dan kebijakan kesehatan.

4. Lingkup Tempat

Tempat dalam penelitian ini dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Cipondoh Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang.

5. Lingkup Sasaran

Sasaran pada penelitian ini adalah penderita TB yang sedang menjalani pengobatan.

6. Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2024.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Memberikan pengalaman, menambah wawasan pengetahuan serta kemampuan peneliti terkait kesehatan khususnya dalam bidang pelayanan kesehatan yang dihubungkan dengan kepuasan pasien.

2. Bagi Puskesmas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi puskesmas setempat mengenai hubungan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien Tuberkulosis serta sebagai dasar untuk melakukan evaluasi.

3. Bagi Program Studi Kesehatan Masyarakat

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan serta referensi penelitian khususnya di bidang Administrasi Kebijakan Kesehatan.

4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan referensi penelitian bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama dengan menambah variabel lain atau menggunakan metode penelitian yang berbeda.