BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tuberkulosis (TB) merupakan suatu penyakit infeksi yang disebabkan oleh *Mycobacterium tuberculosis* dan memiliki sifat menular (Storla, 2009). *World Health Organization* (WHO) menyatakan kedaruratan dunia (*global emergency*) terhadap penyakit TB paru sejak tahun 1993 dan merekomendasikan metode DOTS *(Directly Observed Treatment, Short-course)* untuk menanggulanginya sejak tahun 1995. Namun sebagian besar negara – negara di dunia masih belum mampu mengendalikan penyakit TB paru (WHO, 2007).

Indonesia merupakan negara terbesar ketiga di dunia dengan masalah TB setelah India dan China dengan 700.000 kasus. Di Indonesia, setiap tahun didapatkan 250.000 kasus TB baru dan kira – kira 100.000 kematian karena TB. TB merupakan penyebab kematian nomor satu di antara penyakit infeksi dan penyebab kematian nomor tiga pada semua umur setelah penyakit kardiovaskuler dan penyakit infeksi saluran napas akut (Kemenkes RI, 2002).

Konseling adalah proses pemberian informasi objektif dan lengkap, dengan panduan keterampilan interpersonal, bertujuan untuk membantu seseorang mengenali kondisinya saat ini, masalah yang sedang dihadapi dan menentukan jalan keluar atau upaya untuk mengatasi masalah tersebut (Saifuddini, 2002). Dengan adanya konseling, manfaat yang dapat dirasakan pasien adalah terjaminnya keamanan dan efektifitas pengobatan, mendapat penjelasan tambahan mengenai penyakitnya, menurunkan kesalahan

pengobatan, meningkatkan kepatuhan dalam menjalankan terapi, dan menghindari reaksi obat yang tidak diinginkan. Agar konseling menjadi lebih efekif, konselor dapat menggunakan alat bantu konseling sehingga pasien dapat lebih memahami mengenai materi konseling yang diberikan. Alat bantu konseling yang digunakan terdiri dari perlengkapan yang diberikan oleh konselor dalam melakukan konseling maupun alat bantu yang diberikan kepada pasien. (Kemenkes RI, 2007).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Wahyuningsih pada tahun 2015 tentang pengaruh konseling terhadap tingkat pengetahuan pasien tuberkulosis di Puskesmas Kota Malang diketahui bahwa tingkat pengetahuan pasien setelah dilakukan pemberian konseling masih rendah, dimana pada penelitian ini konselor tidak menggunakan alat bantu konseling pada saat melakukan konseling. Oleh karena itu pada penelitian ini dilakukan inovasi pembuatan alat bantu konseling berupa “TBCare (Paru)” dimana aplikasi ini diperuntukkan bagi pasien TB dengan tujuan untuk menambah pengetahuan sehingga meningkatkan keberhasilan dari terapi.

Pada penelitian ini dilakukan perbandingan tingkat kepuasan pasien TB terhadap pelayanan konseling yang menggunakan aplikasi “TBCare (Paru)” dan media *check list,* dimana baik aplikasi “TBCare (Paru)” maupun media *check list* memiliki informasi konseling yang sama. Materi yang disampaikan melalui aplikasi “TBCare (Paru)” dan media *check list* yaitu mengenai definisi, gejala, penyebab, cara penularan, resiko penularan, pemeriksaan, obat dan kategori pengobatan, hasil pengobatan dan pemantauan, serta cara pencegahan penularan dari penyakit TB. Media *check list* digunakan sebagai panduan oleh

konselor yang melakukan konseling tanpa menggunakan aplikasi “TBCare (Paru)”.

Keuntungan pemberian konseling menggunakan media *check list* adalah tidak diperlukan penyiapan media khusus dan konselor tidak memerlukan keterampilan khusus untuk mengoperasikan alat bantu konseling. Namun ketika menggunakan media *checklist*, terdapat kemungkinan adanya informasi yang terlewat ketika disampaikan pada pasien karena pada media *checklist* hanya terdapat poin-poin materi dan tidak terdapat penjelasan materi secara lengkap, serta pasien kesulitan memahami karena hanya mendengarkan penjelasan konselor saja. Pada pemberian konseling menggunakan alat bantu konseling, keuntungan yang dapat dirasakan adalah lebih jelasnya informasi yang disampaikan karena pasien tidak hanya mendengar namun juga melihat media yang disediakan sehingga pasien menjadi lebih mudah memahami informasi yang diberikan. Namun terdapat keterbatasan untuk pemberian konseling menggunakan alat bantu konseling yaitu harus tersedianya perangkat yang digunakan (komputer, laptop) sementara harga perangkat sendiri tidak murah dan diperlukan keterampilan khusus dari konselor dalam menggunakan alat bantu konseling (Winahyu, 2014). Oleh karena itu pada penelitian ini dilakukan perbandingan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan konseling yang menggunakan aplikasi “TBCare (Paru) dan media *check list* untuk melihat media mana yang lebih baik digunakan pada pelayanan konseling

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lestari pada tahun 2015, diketahui bahwa dengan pelayanan konseling menggunakan alat bantu konseling tingkat kepuasan pasien adalah sangat baik, dimana penelitian ini menggunakan aplikasi “Sukses Ber-KB” dan ditujukan untuk akseptor kontrasepsi oral.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2006). Terdapat beberapa aspek yang dapat digunakan untuk melihat kepuasan yaitu *responsivenss* (ketanggapan), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *emphaty* (empati). Pengukuran ini dikenal dengan model *service quality (SERVQUAL)* (Zeithaml, Valarie A, Parasuraman, 1994).

Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Dalam konteks terapi TB, hal ini adalah mengenai minat pasien datang kembali ke Puskesmas untuk mendapatkan obatnya dan melanjutkan terapi. Diharapkan pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga mau datang kembali untuk melanjutkan terapi dan akhirnya target terapi yang diharapkan bisa tercapai. Hal ini dikarenakan adanya kemungkinan kegagalan terapi akibat pengobatan tuberkulosis jangka panjang (6 bulan), banyaknya obat yang diminum tiap hari, keyakinan pasien yang rendah untuk sembuh, kepercayaan diri pasien yang rendah dan efek samping obat yang dapat terjadi (Kemenkes, 2011).

Pada penelitian ini juga dilakukan pengukuran tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konselor di puskesmas, apakah konselor merasa terbantu dan dimudahkan dengan adanya aplikasi ini. Selanjutnya hasil yang diperoleh dari pengukuran tingkat kepuasan dapat dijadikan acuan untuk perbaikan dan pengembangan aplikasi “TBCare (Paru)” lebih lanjut. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kota Malang dimana terdapat konselor, yaitu tenaga kesehatan yang

bertugas di poli TB, yang melakukan konseling dengan alat bantu berupa aplikasi komputer “TBCare (Paru)” dan media *checklist*.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana perbandingan tingkat kepuasan pasien Tuberkulosis terhadap pelayanan konseling menggunakan aplikasi “TBCare (Paru) dan media *checklist* di Puskesmas Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pasien Tuberkulosis terhadap pelayanan konseling menggunakan aplikasi “TBCare (Paru) dan media *checklist* di Puskesmas Kota Malang

1.3.2 Tujuan Khusus

a. Untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien tuberkulosis terhadap pelayanan konseling menggunakan aplikasi “TBCare (Paru) dan media *check list* berdasarkan aspek *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *emphaty* (empati)

b. Untuk mengetahui secara deskriptif tingkat kepuasan pihak konselor terhadap alat bantu konseling “TBCare (Paru)” di Puskesmas Kota Malang

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademik

a. Sebagai sumber informasi dan pengetahuan bagi mahasiswa farmasi mengenai perbandingan tingkat kepuasan pasien Tuberkulosis terhadap pelayanan konseling menggunakan aplikasi “TBCare (Paru) dan media *checklist* sehingga dapat dijadikan acuan untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dari aplikasi ini ke depannya
b. Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Inovasi pembuatan alat bantu konseling yaitu berupa aplikasi “TBCare (Paru)” yang dapat digunakan pada saat konseling ke pasien TB
b. Menjadi bahan masukan mengenai perbandingan tingkat kepuasan pasien tuberkulosis terhadap pelayanan konseling menggunakan aplikasi “TBCare (Paru) dan media *checklist* serta dapat membantu untuk menentukan alat bantu konseling yang sesuai untuk pasien TB.
c. Meningkatkan pengetahuan pasien TB sehingga diharapkan dapat meningkatkan keberhasilan terapi.