

Abstrak

Faktor yang Berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Pasien TB Resisten Obat di Poliklinik MDR RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Yenni Kusmatuti, Winariani K, Soedarsono
Departemen Pulmonologi dan Ilmu Kedokteran Respirasi
Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga - RSUD Dr. Soetomo, Surabaya

Latar belakang

Setiap tahun terjadi peningkatan jumlah kasus TB RO (Tuberkulosis Resisten Obat) yang ditemukan dan diobati, namun terjadi penurunan angka keberhasilan pengobatan. Ketidaktepatan minum Obat Anti Tuberkulosis (OAT) pada pasien TB merupakan penyebab kegagalan pengobatan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi kepatuhan pasien dalam menjalankan pengobatan tuberkulosis. Peningkatan kepuasan pasien dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pasien dalam menjalankan pengobatan tuberkulosis sehingga akan meningkatkan tingkat kontrol TB RO.

Metode

Penelitian ini adalah analitik observasional dengan desain *cross sectional*. Penelitian dilakukan di poliklinik MDR RSUD Dr. Soetomo Surabaya mulai 12 sampai 15 Mei 2018. Sampel penelitian adalah seluruh pasien TB RO yang telah menjalani pengobatan TB RO minimal 4 bulan pengobatan fase awal yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Instrumen penelitian adalah kuesioner. Teknik pengambilan data dilakukan dengan wawancara.

Hasil

Tanggal 12-15 Mei 2018, terdapat 50 pasien TB RO di poliklinik MDR memenuhi kriteria. Terdapat 6% pasien kurang puas, 60% pasien puas, dan 34% pasien sangat puas. Uji korelasi tingkat kepuasan pasien dengan faktor karakteristik pasien, tidak didapatkan hubungan bermakna ($p > 0,05$). 12% responden berpendapat prosedur pelayanan kurang mudah, 24% berpendapat petugas tidak memberikan penjelasan baik tentang pemeriksaan penunjang dan petugas kurang ramah, 2% petugas tidak memberikan keterangan jelas tentang TB RO dan pelayanan lambat, 18% berpendapat petugas kurang disiplin dan tidak berespons baik terhadap keluhan efek samping, 16% petugas kurang mampu, 4% berpendapat petugas kurang adil, 8% poliklinik MDR kurang nyaman, dan 14% berpendapat pengobatan kurang memberi rasa aman.

Kesimpulan

Faktor yang terdapat pada sistem pelayanan harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pasien TB RO

Kata kunci : TB RO, kepuasan pasien, pelayanan kesehatan

Abstract

**Factors Influencing the Level of Satisfaction of Drug Resistant TB Patients
in MDR Clinic of Dr. Soetomo Hospital Surabaya**

Yenni Kusmatuti, Winariani K, Soedarsono
Department of Pulmonology and Respiratory Medicine
Medical Faculty of Airlangga University - Dr. Soetomo Hospital, Surabaya

Background

Every year there is increasing number of TB RO (Drug Resistant Tuberculosis) cases found and treated, but success rate is decrease. Noncompliance with Anti Tuberculosis Drugs (OAT) in TB patients is the cause of treatment failure. Patient satisfaction on health service can influence patient compliance in tuberculosis treatment. Increased patient satisfaction can increase patient compliance rate in carrying out tuberculosis treatment so that it will increase TB RO control level.

Method

This is observational analytical study with cross sectional design. Research was conducted in MDR clinic of Dr. Soetomo Hospital Surabaya on May 12-15th 2018. The sample of the study was all TB RO patients who had undergone TB RO treatment at least 4 months of initial phase treatment that met inclusion and exclusion criteria. The research instrument is questionnaire and the technique is interview

Results

On May 12-15th 2018, 50 TB RO patients in MDR clinic meeting the criteria. 6% of patients less satisfied, 60% of patients satisfied, and 34% of patients very satisfied. No significant correlation between patient satisfaction and patient characteristic ($p > 0,05$). 12% respondents thought service procedure not easy, 24% officers didn't give good explanation about investigation and officer not friendly, 2% officer didn't give clear information about TB RO and slow service, 18% officer lack of discipline and not responds well for side effects complaint, 16% officers underprivileged, 4% officers unfair, 8% polyclinics less comfortable, and 14% treatment gave lack sense of security.

Conclusion

Factors contained in service system should be improved to improve TB RO patient satisfaction

Keywords: TB RO, patient satisfaction, health service