

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Hipertensi adalah penyakit yang banyak dilaporkan di berbagai layanan kesehatan, fenomena saat ini, terjadinya peningkatan angka kejadian hipertensi bukan hanya terjadi pada lansia dan dewasa. Hal ini disebabkan pola hidup yang tidak baik seperti pola makan yang tidak sehat seperti, merokok, mengkonsumsi alkohol dan kurang berolahraga. Penyakit ini di juga dikenal sebagai “*Silent Killer*” disebabkan tidak adanya tanda-tanda yang jelas hingga terjadi komplikasi serius seperti pada jantung, otak, ginjal, mata, pembuluh darah, atau organ penting lainnya (Haslinah dkk, 2024 & Deasy, 2018).

Berdasarkan data dari *World Health Organization (WHO)*, jumlah orang dewasa yang mengalami hipertensi hampir meningkat dua kali lipat di seluruh dunia dalam tiga puluh tahun terakhir, dari 650 juta pada tahun 1990 menjadi 1,3 miliar pada tahun 2019. Kenaikan tren tekanan darah tinggi ini berdampak negatif pada kesehatan, dengan sekitar 10,8 juta kematian yang sebenarnya dapat dihindari setiap tahun (WHO, 2023).

Berdasarkan hasil *Survey Kesehatan Indonesia (SKI 2023)* menunjukkan secara jelas kejadian hipertensi. Berdasarkan diagnosis dokter kelompok umur 18-24 tahun prevalensi hipertensi sebesar 0,4%, kelompok umur 25-34 sebesar 1,8%, kelompok umur 35-44 sebesar 5,2%, umur 45-54 sebanyak 11,8%, umur 55-64 sebesar 18,7% dan usia 65-74 sebanyak 23,8% sedangkan cakupan layanan kesehatan untuk individu pada penderita hipertensi yang didapat dari pengukuran tekanan darah di Jawa Barat pada tahun 2022 adalah 13,59%. Berdasarkan hasil *Riskesdas 2018*, prevalensi

hipertensi berdasarkan hasil pengukuran pada penduduk umur > 18 tahun sebesar 39,6 mengalami peningkatan dibandingkan hasil Riskesdas tahun 2013 yaitu sebesar 29,4 ( Profil Jawa Barat, 2022).

Jumlah orang yang mengalami hipertensi di Kota Bandung pada tahun 2022 mencapai 706.051 orang. Dari total tersebut, sebanyak 518.973 individu yang mengalami hipertensi (73,50 %) telah menerima pelayanan Kesehatan terkait kondisi ini, 394.131 telah ditangani oleh klinik, rumah sakit, serta melalui BPJS Kesehatan. Baik dari jumlah maupun jangkauan, akses pelayanan kesehatan untuk penderita hipertensi terus mengalami peningkatan setiap tahunnya ( Profil-Kes-Kota-Bandung-2022).

Di Puskesmas Kujangsari Kota Bandung jumlah penderita hipertensi yang melakukan kunjungan sebanyak 2,045 orang dari data total dengan jumlah sasaran sebesar 3,859 orang. Berdasarkan perbandingan tersebut masih banyak penderita yang belum melakukan kunjungan kondisi ini tentu membutuhkan upaya serius dari petugas Kesehatan. Karena hipertensi yang tidak terkelola dengan baik bisa berakhir pada masalah serius (Spm Kujangsari 2024).

Hipertensi berdampak pada aspek fisik, psikologi, ekonomi, dan sosial. Hipertensi yang tidak terkontrol dapat menyebabkan komplikasi serius jika tidak segera diobati salah satunya kerusakan pada pembuluh darah otak sehingga bisa mengakibatkan terjadinya stroke. Tekanan darah tinggi bisa menjadi penyakit yang berbahaya karena seringkali tidak disadari dan tidak menimbulkan gejala serius, sehingga akhirnya menimbulkan komplikasi pada jantung, otak, ginjal, mata, pembuluh darah, dan organ vital lainnya (Julita dkk, 2019).

Dampak psikologis penyakit hipertensi adalah rasa cemas yang sering dialami. Hal ini membuat orang yang menderita hipertensi menjadi cemas tentang kondisinya. Kecemasan sering muncul pada orang yang khawatir tentang masalah baru yang mungkin muncul akibat hipertensi. Emosi yang terganggu seperti ini merupakan hal yang umum terjadi. Timbul karena seseorang takut dan tidak tahu tentang situasi mereka serta masa depannya. Seseorang yang memiliki tekanan darah tinggi mungkin merasa khawatir karena penyakit tersebut biasanya memerlukan pengobatan yang cukup lama, berisiko mengalami komplikasi, dan dapat mengurangi masa hidupnya (Suciana et al., 2020).

Besarnya dampak diakibatkan oleh penyakit Hipertensi membutuhkan penanganan yang serius dari penderita, keluarga, petugas kesehatan dan pemerintah. Upaya pemerintah untuk menanggulangi penyakit hipertensi salah satunya adalah dengan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) yang dikembangkan pada tahun 2012.

Prolanis, yang merupakan singkatan dari Program Pengelolaan Penyakit Kronis, yaitu program dari BPJS Kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup individu yang menderita penyakit kronis. Program ini melibatkan peserta, fasilitas kesehatan, dan BPJS Kesehatan dalam upaya menjaga kesehatan, khususnya pada kondisi kronis seperti Diabetes tipe 2 dan Hipertensi. Program ini dilaksanakan di fasilitas kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas. Kegiatan prolanis mencakup kegiatan promotif dan preventif yang bertujuan untuk mencegah timbulnya komplikasi dari hipertensi yang berkelanjutan, kegiatan prolanis ini diharapkan orang-orang yang menderita hipertensi mampu menikmati

kehidupan yang berkualitas sehingga dapat mencapai tingkat hidup yang optimal. Program prolanis meliputi konsultasi medis, pendidikan untuk kelompok peserta prolanis, pengingat melalui *Sms gateway*, dan kunjungan ke rumah untuk peserta prolanis secara optimal (Khusnia et al., 2024; BPJS Kesehatan, 2014).

Puskesmas Kujangsari salah satu Puskesmas di Kota Bandung yang menyelenggarakan program prolanis. Kegiatan prolanis hipertensi di Puskesmas Kujangsari dilaksanakan setiap bulan satu kali pada minggu kedua hari Senin dan Kamis. Jumlah peserta prolanis hipertensi sebanyak 113 orang yang aktif sebanyak 77 orang. Pelayanan yang diberikan adalah pendaftaran, pemeriksaan, dan pemberian edukasi serta pemberian obat.

Pada saat studi pendahuluan, ada masalah terkait 5 indikator kepuasan. Peneliti mewawancarai 3 orang pengguna jasa pelayanan kesehatan di puskesmas Kujangsari 1 orang mengatakan puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan sedangkan 2 orang diantaranya mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan seperti jumlah tenaga medis yang tidak cukup untuk menangani jumlah pasien, ketanggapan pasien sering kali harus menunggu dalam antrian yang sangat panjang baik untuk pendaftaran maupun pemeriksaan, yang mengakibatkan ketidakpuasan, jaminan pasien sering kali tidak mendapatkan informasi yang cukup tentang apa yang harus dilakukan jika ada masalah, sehingga mereka merasa tidak aman, dan empati ada beberapa pasien merasa bahwa petugas kesehatan tidak berkomunikasi dengan baik, sehingga mereka merasa diabaikan dan berwujud tempat pelaksanaan program prolanis sempit untuk kursinya juga kurang.

Perawat menyatakan bahwa program prolanis sudah berjalan akan

tetapi ada beberapa anggota yang tidak hadir untuk cek kesehatan seperti yang sudah dijadwalkan, karena pasien hipertensi tidak bisa disembuhkan tetapi harus dikontrol pengobatannya teratur dan konsumsi obat tepat waktu fungsinya untuk menyetabilkan bukan menyembuhkan, pentingnya program prolanis ini untuk mendukung pasien hipertensi stabil dalam mengontrol tekanan darah agar tetap terkondali sehingga mengurangi resiko komplikasi.

Salah satu indikator pelayanan adalah tingkat kepuasan pasien atau peserta. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting untuk perbaikan layanan kesehatan. Fungsi dari pelayanan kesehatan yang disediakan oleh pemerintah melalui lembaga di sektor kesehatan bertujuan untuk menjaga kesehatan masyarakat secara efektif, seimbang, dan profesional. Terdapat lima indikator kepuasan terkait kualitas pelayanan , yaitu: kejelasan, responsif , jaminan, empati, dan berwujud (Afrioza & Baidillah, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh (Fauziah & Indrawati, 2022) mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan program pengelolaan penyakit kronis (prolanis) selama pandemi covid. Hasil dari penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien program pengelolaan penyakit kronis (prolanis) di Puskesmas Kaladawa Kabupaten Tegal adalah 92,5%, dimana pasien masih merasa belum puas terhadap dua dimensi pelayanan pada Puskesmas yaitu pada dimensi perhatian dan ketanggapan.

Penyakit hipertensi itu penatalaksanaanya secara teori ada 2 yaitu nonfarmakologi dan terapi farmakologi. Non farmakologi dan terapi farmakologi. Terapi non farmakologi tanpa menggunakan obat dalam proses pengobatannya seperti aktivitas fisik, mengatur pola makan, mengurangi berat

badan, menghindari minuman beralkohol dan hindari rokok, sedangkan terapi farmakologis menggunakan obat atau senyawa yang dapat mempengaruhi tekanan darah pasien pengobatannya seperti aktivitas fisik, mengatur pola makan, mengurangi berat badan, menghindari minuman beralkohol dan hindari rokok sedangkan terapi farmakologis melibatkan penggunaan obat atau zat yang dapat mempengaruhi tekanan darah pasien, selain itu juga dengan kepatuhan obat, periksa kesehatan secara rutin, istirahat yang cukup (Rosidin, dkk, 2022 & Yulendasari, 2021).

Hadis yang menjelaskan setiap penyakit ada obatnya:

“Setiap penyakit pasti memiliki obat, bila sebuah obat sesuai dengan penyakitnya maka dia akan sembuh dengan seizin Allah Subhanahu Wa Ta’ala” (HR. Muslim).

Hadist ini menunjukkan betapa pentingnya usaha untuk mencari kesembuhan. Di sisi lain, dalam hadist yang berbeda, Rasulullah Saw., bersabda: " setiap penyakit pasti memiliki obat. Apabila ditemukan obat yang tepat untuk suatu penyakit, akan sembuhlah penyakit tersebut dengan izin Allah' azza wa jalla” (HR. Muslim).

Penelitian dilakukan (Yacob, Ilham, Syamsuddin, Studi, & Keperawatan, 2023) mengenai kepatuhan minum obat pada pasien hipertensi dalam program prolans di Puskesmas Tapa Kota Gorontalo menunjukkan penurunan tekanan darah signifikan dalam empat bulan terakhir berkat keteraturan mereka dalam mengonsumsi obat. Selain itu, sangat dianjurkan bagi penderita hipertensi untuk mematuhi rutinitas pengobatan, mengingat bahwa hipertensi adalah kondisi yang tidak dapat disembuhkan, tetapi bisa diatur melalui penggunaan obat antihipertensi untuk menurunkan tekanan

darah. Saat ini, sering dijumpai penderita hipertensi yang tidak mematuhi pengobatan karena mereka sering merasa baik dan sehat dalam keadaan fisiknya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Sukandar & Listiawaty, 2020) mengenai Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kebon Handil Kota Jambi tahun 2020. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien sebesar 84,18%, dimana dimensi kualitas yang perlu diperhatikan secara signifikan untuk ditingkatkan adalah dimensi yang dapat dilihat atau nyata (*tangible*), di mana pusat kesehatan masyarakat perlu menyediakan obat-obatan yang menyeluruh, pusat kesehatan masyarakat juga diwajibkan untuk melengkapi peralatan medis, serta puskesmas harus menyediakan area tunggu yang mendukung kenyamanan bagi pasien yang datang. Apabila tidak dilakukan dengan baik akan berdampak pada tingkat kepuasan.

Kepuasan pasien perlu diteliti karena kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Fungsi kesehatan yang dilaksanakan oleh pemerintah melalui lembaga di sektor kesehatan bertujuan utama untuk melindungi dan memelihara kesehatan masyarakat secara efektif, seimbang dan profesional. Sedangkan permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia antara lain adalah minimnya evaluasi terhadap pelayanan kesehatan serta survei kepuasan yang kurang melibatkan partisipasi pasien (Afrioza & Baidillah, 2021).

Berdasarkan latar belakang di atas bahwa kepuasan pasien prolansis Hipertensi penting dilakukan karena kepuasan pasien sangat penting dalam

meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, terutama bagi penderita hipertensi, penyakit ini bisa menimbulkan komplikasi yang serius dan memerlukan penanganan yang tepat. Salah satunya adalah program Prolanis ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan meskipun masih ada indikator pelayanan yang belum tercapai seperti keterbatasan sumber daya.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud. Pentingnya pelayanan prolanis itu mendukung pasien hipertensi stabil dalam mengontrol tekanan darah. Pasien hipertensi harus tepat waktu minum obat kemudian perlu ada pelayanan jangan sampai tidak dilayanani kemudian pasien tersebut tidak mengonsumsi obat sehingga mengakibatkan tekanan darah menjadi tidak terkontrol dan mengakibatkan komplikasi. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Kujangsari.

Meskipun sudah ada penelitian sebelumnya tentang Kepuasan Pasien Di Puskesmas. Hal baru dari penelitian ini fokus pada Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) Hipertensi di Puskesmas Kujangsari dan di Puskesmas Kujangsari juga belum pernah ada yang melakukan penelitian tentang kepuasan pasien.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, maka peneliti mengambil rumusan masalah dengan pertanyaan penelitian "**Tingkat Kepuasan Pasien Hipertensi Terhadap Pelayanan Prolanis Di Puskesmas Kujangsari Kota Bandung?**"

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat Kepuasan pasien hipertensi terhadap pelayanan prolans Di Puskesmas Kujangsari Kota Bandung.

## **2. Tujuan Khusus**

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini yaitu:

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan dalam aspek keandalan (*reliability*) pada pelayanan pasien hipertensi di Puskesmas Kujangsari Kota Bandung.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan dalam aspek ketanggapan (*responsiveness*) pada pelayanan pasien hipertensi di Puskesmas Kujangsari Kota Bandung.
- c. Mengidentifikasi tingkat kepuasan dalam aspek jaminan (*assurance*) pada pelayanan pasien hipertensi di Puskesmas Kujangsari Kota Bandung.
- d. Mengidentifikasi tingkat kepuasan dalam aspek empati (*empathy*) pada pelayanan pasien hipertensi di Puskesmas Kujangsari Kota Bandung.
- e. Mengidentifikasi tingkat kepuasan dalam aspek berwujud (*tangible*) pada pelayanan pasien hipertensi di Puskesmas Kujangsari Kota Bandung.

## **D. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian yang dilakukan peneliti berharap penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut :

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan

informasi bagi ilmu pengetahuan di bidang keperawatan komunitas, mengenai tingkat kepuasan pada pasien prolans hipertensi terhadap pelayanan di puskesmas.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dilakukan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai Tingkat Kepuasan pasien prolans Hipertensi terhadap pelayanan di puskesmas sehingga dapat dikembangkan lebih lanjut.

### b. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi lembaga pendidikan sehingga dapat menjadi sumber pembelajaran dan referensi bagi mereka yang ingin melakukan penelitian lanjutan berkaitan dengan tema yang telah disebutkan.

### c. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini berguna sebagai acuan bagi mahasiswa dijadikan sebagai sumber bacaan guna memperluas pengetahuan mengenai tingkat kepuasan.

### d. Manfaat Bagi Lembaga Puskesmas

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pelayanan dalam mengetahui tingkat kepuasan pasien prolans dalam menerima pelayanan

## E. Sistematika Penulisan

Penelitian ini berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Hipertensi Terhadap Pelayanan prolans Di Puskesmas Kujangsari”. Peneliti membaginya ke

dalam tiga BAB yaitu:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab 1 Pendahuluan dalam bab ini peneliti menggambarkan latar belakang fenomena yang terjadi ,serta hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.Peneliti selanjutnya menentukan dan menyusun permasalahan berdasarkan fenomena yang telah di observasi serta mencatat tujuan dari penelitian yang dilaksanakan dan menjelaskan manfaat penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II Tinjauan Pustaka mencakup berbagai teori yang akan dijadikan referensi oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab III Metode Penelitian akan membahas metode penelitian, variabel yang diteliti populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, analisis data, prosedur penelitian, lokasi serta waktu pelaksanaan peneliti serta etik penelitian.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab IV ini membahas mengenai hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti. Berisi pemaparan hasil dari penelitian dan pembahasan hasil yang telah dilakukan

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab V berisi mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian secara keseluruhan yang telah dilakukan, jawaban dari pertanyaan peneliti.