

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DAN SIKAP PETUGAS
TERHADAP KEPATUHAN MINUM OBAT PASIEN TUBERKULOSIS DI
PUSKESMAS WILAYAH KECAMATAN SAMARINDA ULU**

SKRIPSI



DIAJUKAN OLEH

JUBAIDAH

1911102413192

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

2023

**Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Sikap Petugas Terhadap
Kepatuhan Minum Obat Pasien Tuberkulosis di Puskesmas Wilayah
Kecamatan Samarinda Ulu**

SKRIPSI

Diajukan sebagai persyaratan untuk
memperoleh Sarjana Kesehatan Masyarakat



DIAJUKAN OLEH

Jubaidah

1911102413192

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR**

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Jubaidah

NIM : 1911102413192

Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat

Judul Penelitian : Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Sikap
Petugas Terhadap Kepatuhan Minum Obat Pasien
Tuberkulosis Di Puskesmas Wilayah Kecamatan
Samarinda Ulu

Menyatakan bahwa penelitian yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Samarinda, 10 Juli 2023



Jubaidah

NIM. 1911102413192

LEMBAR PERSETUJUAN
HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DAN SIKAP PETUGAS
TERHADAP KEPATUHAN MINUM OBAT PASIEN TUBERKULOSIS DI
PUSKESMAS WILAYAH KECAMATAN SAMARINDA ULU

SKRIPSI

DI SUSUN OLEH :

JUBAIDAH

1911102413192

Disetujui untuk diujikan

Pada tanggal, 14 Juli 2023

Mengetahui,
Koordinator Mata Ajar Skripsi,




Lisa Wahidatul Oktaviani, Ph.D
NIDN. 1108108701

Pembimbing,



Erni Wingki Susanti, M.Kes
NIDN. 1119068702

LEMBAR PENGESAHAN

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DAN SIKAP PETUGAS
TERHADAP KEPATUHAN MINUM OBAT PASIEN TUBERKULOSIS DI
PUSKESMAS WILAYAH KECAMATAN SAMARINDA ULU**

SKRIPSI

DISUSUN OLEH :

JUBAIDAH

1911102413192

Diseminarkan dan Diujikan

Pada tanggal 14 Juli 2023

Penguji I



Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D
NIDN. 1116029001

Penguji II



Erni Wincki Susanti, M.Kes
NIDN. 1119068702

Mengetahui,

Ketua

Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat



Nida Amalia, M.PH
NIDN. 1101119301

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Sikap Petugas Terhadap Kepatuhan Minum Obat Pasien Tuberkulosis di Puskesmas Wilayah Kecamatan Samarinda Ulu

Jubaidah^{1*}, Erni Wingki Susanti, M.Kes²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

*Kontak Email: jubaidah0057@gmail.com, ews936@umkt.ac.id

INTISARI

Tujuan Studi: Mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dan sikap petugas terhadap kepatuhan minum obat pasien tuberkulosis di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu.

Metodologi: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif melalui pendekatan *cross-sectional*. Sampel penelitian berjumlah 95 pasien TB paru yang berada di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu. Teknik *stratified random sampling* digunakan pada pengambilan sampel dan untuk menguraikan hubungan antar variabel digunakan uji statistik *chi-square*.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan ($p < \alpha = 0,05$) mutu pelayanan kesehatan berlandaskan dimensi *reliability* ($p = 0,058$), *responseveness* ($p = 0,017$), *assurance* ($p = 0,012$), dan tidak terdapat hubungan ($p > \alpha = 0,05$) dimensi *empathy* ($p = 1,000$), *tangible* ($p = 1,000$) serta mutu pelayanan kesehatan secara kesatuan ($p = 0,731$) dan ada hubungan ($p < \alpha = 0,05$) sikap petugas ($p = 0,047$) dengan kepatuhan minum obat pasien tuberkulosis di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu.

Manfaat: Hasil studi ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam perbaikan mutu pelayanan kesehatan dan kinerja sikap petugas pada pelayanan TB paru di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu.

Kata Kunci: Mutu pelayanan kesehatan, sikap petugas, kepatuhan, tuberkulosis.

Association Between Health Service Quality and Health Workers Attitudes with Patient Compliance to Tuberculosis Treatment in Samarinda Ulu District

Jubaidah^{1*}, Erni Wingki Susanti, M.Kes²

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

*Kontak Email: jubaidah0057@gmail.com, ews936@umkt.ac.id

ABSTRACT

Purpose of study: Knowing the quality of health service and the attitude of officers toward medication adherence of tuberculosis patients at the Health Center in Samarinda Ulu district.

Methodology: This study is a quantitative study with a cross-sectional approach. The samples in this study was 95 pulmonary TB patients who were at the Health Center in Samarinda Ulu district. A stratified random sampling technique was used in sampling and to analyze the relationship between variables, the chi-square statistical test was used.

Results: The results showed that there was a relationship ($p < \alpha = 0,05$) to quality of health service based on the reliability ($p = 0,058$), responseveness ($p = 0,017$), assurance ($p = 0,012$) and there was no relationship ($p > \alpha = 0,05$) dimensions of empathy ($p = 1,000$), tangible ($p = 1,000$) and quality of health service as a whole ($p = 0,731$) and there is a relationship ($p < \alpha = 0,05$) the attitude of officers ($p = 0,047$) with drinking adherence medication for tuberculosis patients at the Health Center in Samarinda Ulu district.

Benefits: The results of this study are expected to provide evaluation and consideration in improving the quality of health service and the performance of officers attitudes in pulmonary TB services at the Health Center in Samarinda Ulu district

Keywords: Quality of health service, attitude of officers, obedience, tuberculosis.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Sikap Petugas Terhadap Kepatuhan Minum Obat Pasien Tuberkulosis di Puskesmas Wilayah Kecamatan Samarinda Ulu**" sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasihat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Ghozali, M.H., M.Kes. Ph.D selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Ibu Sri Sunarti, M.PH selaku Wakil Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
4. Ibu Nida Amalia, M.PH selaku Ketua Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

5. Ibu Lisa Wahidatul Oktaviani, Ph.D, selaku Koordinator Mata Ajar Skripsi Tahun 2022 Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat.
6. Ibu Erni Wingki Susanti, M.Kes selaku Dosen Pembimbing Kolaborasi Dosen dan Mahasiswa yang telah membimbing dan memberikan ilmu, masukan, serta dukungan kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D selaku Dosen Penguji I Kolaborasi Dosen dan Mahasiswa yang telah meluangkan waktunya memberikan masukan, serta arahan dalam proses perbaikan skripsi kepada penulis.
8. Seluruh staf pengajar dan Civitas Akademika Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
9. Kedua orang tua penulis, Almarhum Bapak Abdul Karim dan Ibu Yamini, dengan segala doa beliau yang mempermudah jalannya penyusunan skripsi ini hingga terselesaikan.
10. Saudara/i penulis dengan tanpa menyebutkan namanya satu persatu yang telah menjadi sumber semangat, tak henti memberikan kasih sayang dan dukungan hingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat penulis yang telah menjadi support system penulis.
12. Rekan-rekan mahasiswa S1 Kesehatan Masyarakat angkatan 2019 atas kerjasamanya selama menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Walaupun penulis telah berusaha menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan. Oleh karenanya, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun agar dapat menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap kepada Allah SWT agar membalas segala kebaikan pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Samarinda, 14 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Jubaidah', with a stylized flourish extending to the left.

Jubaidah
NIM.1911102413192

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
INTISARI.....	vi
<i>ABSTRACT</i>.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Kerangka Konsep Penelitian	9
1.6. Hipotesis Penelitian	9
BAB II METODE PENELITIAN.....	10
2.1. Desain Penelitian	10
2.2. Populasi dan Sampel	10
2.3. Waktu dan Tempat Penelitian	14
2.4. Definisi Operasional	15

2.5. Instrumen Penelitian	16
2.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	17
2.7. Prosedur Penelitian.....	20
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	23
3.1. Hasil Penelitian	23
3.2. Pembahasan.....	38
BAB IV SIMPULAN DAN IMPLIKASI	50
4.1. Kesimpulan	50
4.2. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Populasi Pasien TB Paru di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu	10
Tabel 2.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepatuhan	17
Tabel 2.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepatuhan	17
Tabel 2.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Mutu Pelayanan Kesehatan	18
Tabel 2.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Sikap Petugas.....	18
Tabel 2.6 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	19
Tabel 3.1 Distribusi Frekuensi Umur	23
Tabel 3.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin.....	23
Tabel 3.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan	24
Tabel 3.4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan.....	24
Tabel 3.5 Distribusi Frekuensi Status Pernikahan.....	25
Tabel 3.6 Distribusi Frekuensi Pendapatan	25
Tabel 3.7 Distribusi Frekuensi Kepatuhan	25
Tabel 3.8 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	26
Tabel 3.9 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Responseveness</i> (Daya Tanggap)	26
Tabel 3.10 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	27
Tabel 3.11 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	27
Tabel 3.12 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	28
Tabel 3.13 Distribusi Frekuensi Sikap Petugas	28
Tabel 3.14 Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> Terhadap Kepatuhan Minum Obat Pasien Tuberkulosis	29
Tabel 3.15 Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Responseveness</i> Terhadap Kepatuhan Minum Obat Pasien Tuberkulosis	30

Tabel 3.16 Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> Terhadap Kepatuhan Minum Obat Pasien Tuberkulosis	31
Tabel 3.17 Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i> Terhadap Kepatuhan Minum Obat Pasien Tuberkulosis	32
Tabel 3.18 Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> Terhadap Kepatuhan Minum Obat Pasien Tuberkulosis.....	33
Tabel 3.19 Hubungan Sikap Petugas Terhadap Kepatuhan Minum Obat Pasien Tuberkulosis	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kasus TB Paru di Puskesmas Wilayah Kecamatan Samarinda Ulu.....	6
Gambar 1.2 Kerangka Konsep Penelitian.....	9

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Biodata Peneliti	
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian	
Lampiran 3. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	
Lampiran 4. <i>Search</i> Jurnal Topik Penelitian.....	
Lampiran 5. Lembar Konsultasi	
Lampiran 6. Lembar <i>Consent</i>	
Lampiran 7. Lembar Kuesioner Penelitian	
Lampiran 8. Uji Validitas Instrumen	
Lampiran 9. Uji Reliabilitas Instrumen.....	
Lampiran 10. Distribusi Karakteristik Responden.....	
Lampiran 11. Analisis Univariat.....	
Lampiran 12. Analisis Bivariat.....	
Lampiran 13. Dokumentasi Penelitian.....	
Lampiran 14. Hasil uji Turnitin	