

**NASKAH PUBLIKASI (*MANUSCRIPT*)**

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

***ASSOCIATION BETWEEN HEALTH SERVICE QUALITY AND HEALTH  
WORKERS ATTITUDES WITH PATIENT COMPLIANCE TO  
TUBERKULOSIS TREATMENT IN SAMARINDA ULU DISTRICT***

**Jubaidah<sup>1</sup>, Erni Wingki Susanti<sup>2</sup>**



**DIAJUKAN OLEH**

**JUBAIDAH  
1911102413192**

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR  
2023**

---

Naskah Publikasi (*Manuscript*)

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

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

Jubaidah<sup>1</sup>, Erni Wingki Susanti<sup>2</sup>



**DIAJUKAN OLEH**

**Jubaidah  
1911102413192**

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR  
2023**

---

## PERSETUJUAN PUBLIKASI

Kami dengan ini mengajukan surat persetujuan untuk publikasi penelitian dengan judul :

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

Bersamaan dengan surat persetujuan ini kami lampirkan naskah publikasi

**Pembimbing**



**Erni Wingki Susanti, M.Kes**  
NIDN.1119068702

**Peneliti**



**Jubaidah**  
NIM.1911102413192

**Mengetahui,**

**Koordinator Mata Ajar Skripsi**



**Lisa Wahidatul Oktaviani, Ph.D**  
NIDN.1108108701

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

**NASKAH PUBLIKASI**

**DISUSUN OLEH:**  
**JUBAIDAH**  
**1911102413192**

**Diseminarkan dan Diujikan**  
**Pada tanggal, 14 Juli 2023**

**Penguji I**



**Ferry Fadzlul Rahman, Ph.D**  
**NIDN.1116029001**

**Penguji II**



**Erni Wingki 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**

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

**Jubaidah<sup>1\*</sup>, Erni Wingki Susanti, M.Kes<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

\*Kontak Email: [jubaidah0057@gmail.com](mailto:jubaidah0057@gmail.com), [ews936@umkt.ac.id](mailto: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 pada penelitian berjumlah 95 pasien TB paru yang berada di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu. Teknik *stratified random sampling* digunakan dalam pengambilan sampel serta untuk menganalisis hubungan antar variabel digunakan uji statistik *chi-square* ( $\alpha=0,05$ ).

**Hasil:** Hasil analisis hubungan antara variabel mutu pelayanan kesehatan dengan kepatuhan minum obat anti-TB menunjukkan p-value masing-masing dimensi yaitu *reliability* ( $p=0.058$ ), *responsiveness* ( $p=0.017$ ), *assurance* ( $p=0.012$ ), *emphaty* ( $p=1.000$ ) dan *tangible* ( $p=1.000$ ). Sedangkan hasil analisis hubungan antara variabel sikap petugas dengan kepatuhan minum obat anti-TB diperoleh nilai ( $p=0.047$ )

**Kesimpulan:** Terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* dengan kepatuhan minum obat serta ada hubungan sikap petugas dengan kepatuhan minum obat. Perlunya meningkatkan komunikasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan mudah dimengerti oleh petugas kesehatan dalam pemberian informasi pelayanan kesehatan kepada pasien TB paru dan menanyakan kembali pasien TB paru untuk meyakinkan bahwa pasien paham dengan penjelasan atau keterangan yang diberikan sehingga mampu meningkatkan kepatuhan minum obat anti-TB.

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

**ABSTRACT**

**Purpose of study:** Knowing the association between health services quality and health workers' attitudes toward patients' compliance to tuberculosis treatment in Samarinda Ulu District.

**Methodology:** This study is a quantitative study with a cross-sectional approach. The samples in this study were 95 pulmonary TB patients at the Health Center in Samarinda Ulu district. A stratified random sampling technique was used to analyze the association between variables using the chi-square statistical test ( $\alpha=0,05$ ).

**Results:** The results of the analysis of the relationship between health service quality variables and compliance with taking anti-TB drugs show the p-value of each dimension, namely *reliability* ( $p = 0.058$ ), *responsiveness* ( $p = 0.017$ ), *assurance* ( $p = 0.012$ ), *empathy* ( $p = 1,000$ ) and *tangible* ( $p = 1,000$ ). In contrast, the analysis of the relationship between the officer's attitude variable and compliance with anti-TB drugs obtained a value of ( $p=0.047$ ).

**Conclusion:** There is a relationship between the quality of health services in the dimensions of *reliability*, *responsiveness*, and *assurance* with adherence to taking medication, and there is a relationship between officer attitudes and adherence to taking medication. It needs to improve communication by using language that is easy to understand by health workers in providing health service information to pulmonary TB patients and asking back to pulmonary TB patients to ensure that patients understand the explanation or information given to increase compliance with anti-TB drugs.

**Keywords:** health service quality, health workers attitude, compliance, tuberculosis treatment.

---

## 1. PENDAHULUAN

Gejala utama tuberkulosis, penyakit menular yang disebabkan oleh kuman TB Paru (*Mycobacterium tuberculosis*), adalah batuk selama  $\geq 2$  minggu, batuk berdarah atau berdarah bercampur darah, penurunan berat badan, kurang nafsu makan, demam, keringat malam, dan rasa tidak nyaman di dada. Jika tuberkulosis paru tidak diobati secara efektif, kuman akan menyebar luas ke bagian tubuh lain dan dapat menyebabkan kematian (Menkes, 2019). *World Health Organization* (WHO) memperkirakan bahwa 10,6 juta kasus TB paru didiagnosis menyeluruh di dunia pada tahun 2021 dan melonjak 600.000 kasus dari tahun 2020 dengan memprediksi 10 juta kasus TB paru yakni 6,4 juta (60,3%) telah dilaporkan dan sedang menerima pengobatan, sedangkan 4,2 juta (39,7%) belum diidentifikasi atau dinyatakan. (WHO, 2021).

Kepatuhan pasien dalam meminum obat anti-tuberkulosis adalah langkah penting terapi TB paru yang menjadi perhatian. Pasien yang secara konsisten menyelesaikan terapi menyeluruh selama minimal 6 sampai 9 bulan dianggap sebagai pasien yang patuh. Konsekuensi ketidakpatuhan pengobatan pada waktu yang lama tersebut adalah menurunnya kesehatan serta mempertinggi biaya perawatan yang menjadi sebab ketidaktuntasan pengobatan TB paru. (Novalisa et al., 2022). Hal ini mampu menaikkan risiko morbiditas, mortalitas serta resistensi obat oleh pasien TB paru. Ketidakpatuhan dapat mengakibatkan rendahnya tingkat kesembuhan penderita, semakin meningkatnya tingkat kematian serta kekambuhan, dan yang lebih parah ialah kejadian resisten kuman akan sejumlah obat antituberkulosis, menyebabkan persoalan tuberkulosis tidak mudah disembuhkan sehingga penularan penyakit terus menerus terjadi (Rosadi, 2020).

Puskesmas selaku menjadi bagian dari penyelenggara pelayanan kesehatan wajib mempersembahkan pelayanan yang memadai bagi pasien dengan memanfaatkan pengembangan mutu. Hal ini dikarenakan kebutuhan masyarakat akan kualitas pelayanan yang lebih baik semakin meningkat. (Zainaro & Gunawan, 2020). Indikator kualitas pelayanan terletak pada lima aspek komponen mutu pelayanan yang dikenal sebagai *service quality* menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (2006) dalam (Wahyudin, 2018) adalah *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) serta *emphaty* (empati). Hal ini dapat dilihat melalui penelitian sebelumnya yang dilangsungkan oleh (Pratiwi, 2019) bahwasanya ditemukan hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan terhadap dimensi kecakapan, ketanggapan, jaminan, bukti nyata serta simpati terhadap ketaatan berobat pengidap TB paru pada Puskesmas Labuhan Maringgai Lampung Timur. Dimensi jaminan, dengan perhitungan OR tertinggi (5,100), merupakan komponen utama yang signifikan terkait keteraturan berobat pasien tuberkulosis paru-paru di Puskesmas Labuhan Maringgai.

Sikap tenaga kesehatan pula mempunyai peranan yang relatif penting terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang maksimal dalam masyarakat untuk membantu peningkatan proses penyembuhan penderita TB paru. Sebagian hasil studi mendapatkan yakni pasien yang tidak patuh berobat serta drop out dikarenakan sebab tidak menerima penyuluhan oleh petugas kesehatan serta tidak terdapat kunjungan tempat tinggal dari petugas kesehatan. (Herawati et al., 2020). Melihat dari konteks permasalahan yang telah diuraikan ini menyorong penulis agar dilakukannya penelitian mengenai "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Sikap Petugas Terhadap Kepatuhan Minum Obat Pasien Tuberkulosis di Puskesmas Wilayah Kecamatan Samarinda Ulu.

## 2. METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif melalui pendekatan *cross-sectional*. Sampel pada penelitian berjumlah 95 pasien TB paru yang berada di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu. Teknik *stratified random sampling* digunakan dalam pengambilan sampel serta untuk menganalisis hubungan antar variabel digunakan uji statistik *chi-square* ( $\alpha=0,05$ ). Pada penelitian ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas di Puskesmas Sidomulyo dengan kriteria responden yang memiliki karakteristik yang sama dengan responden penelitian sebanyak 30 responden. Uji validitas menggunakan uji *korelasi pearson product moment* dengan nilai r-tabel 0.36.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai r-hitung seluruh item pertanyaan untuk variable kepatuhan minum obat anti-TB, mutu pelayanan kesehatan, dan sikap petugas lebih dari r-tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan valid. Sedangkan uji reliabilitas menggunakan uji *cronbach's alpha* dengan nilai alpha 0.60. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai alpha variable kepatuhan minum obat anti-TB yaitu 0.797, mutu pelayanan kesehatan 0.958, dan sikap petugas 0.938.

### 3. HASIL PENELITIAN

#### 3.1. Analisis Univariat

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel Karakteristik Sosio-demografi Pesein TB di Kecamatan Samarinda Ulu**

<b>Variabel</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>Presentase (%)</b>
<b>Umur</b>		
14-25	30	31,6
26-45	38	40,0
>45	27	28,4
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	50	52,6
Perempuan	45	47,4
<b>Pendidikan</b>		
SD	10	10,5
SMP	21	22,1
SMA	55	57,9
Perguruan Tinggi	9	9,5
<b>Pekerjaan</b>		
PNS/TNI/POLRI	4	4,2
Pegawai Swasta	25	26,3
Wiraswasta	12	12,6
Pelajar/Mahasiswa	21	22,1
Buruh	4	4,2
Nelayan	1	1,1
Tidak Bekerja	26	27,4
Lainnya	2	2,1
<b>Status Pernikahan</b>		
Belum Menikah	51	53,7
Menikah	44	46,3
<b>Pendapatan</b>		
<500.000	40	42,1
500.000-3.000.000	37	38,9
3000.001-5.000.000	18	18,9
<b>Kepatuhan</b>		
Patuh	37	38,9
Tidak Patuh	58	61,1
<b>Mutu Pelayanan Kesehatan</b>		
Baik	57	60,0
Kurang	38	40,0
<b>Reliability</b>		
Baik	54	56,8
Kurang	41	43,2
<b>Resposeveness</b>		
Baik	51	53,7
Kurang	44	46,3
<b>Assurance</b>		

Variabel	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Baik	64	67,4
Kurang	31	32,6
<b>Empathy</b>		
Baik	75	78,9
Kurang	20	21,1
<b>Tangible</b>		
Baik	88	92,6
Kurang	7	7,4
<b>Sikap Petugas</b>		
Baik	31	32,6
Kurang	64	67,4

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 1. Meninjau kategori umur responden menunjukkan bahwasanya mayoritas responden penelitian yakni berusia 26-45 tahun dengan jumlah 38 (40%) responden. Meninjau kategori jenis kelamin responden, menunjukkan bahwasanya mayoritas responden penelitian yakni berjenis kelamin laki-laki dengan angka 50 (52,6%) responden. Meninjau kategori pendidikan responden, menunjukkan bahwasanya mayoritas responden penelitian yakni berpendidikan SMA dengan jumlah 55 (57,9%) responden. Meninjau kategori pekerjaan, menunjukkan bahwasanya mayoritas responden penelitian yakni tidak bekerja dengan angka 26 (27,4%) responden. Meninjau kategori status pernikahan responden, menunjukkan bahwasanya mayoritas responden penelitian yakni belum menikah dengan jumlah 51 (53,7%) responden. Meninjau kategori pendapatan responden, menunjukkan bahwasanya mayoritas responden penelitian yakni berpendapatan <500.000 dengan jumlah 40 (42,1%) responden. Meninjau kategori kepatuhan, menunjukkan bahwasanya mayoritas responden penelitian yakni patuh dengan jumlah 37 (38,9%) responden dan minoritas responden penelitian yakni tidak patuh yaitu 58 (61,1%) responden.

Meninjau kategori mutu pelayanan kesehatan, menunjukkan bahwa mayoritas responden penelitian yakni menyatakan mutu pelayanan kesehatan baik dengan jumlah 57 (60,0%) responden dan minoritas responden penelitian yakni menyatakan mutu pelayanan kesehatan kurang dengan jumlah 38 (40,0%) responden. Meninjau dari mutu pelayanan kesehatan berdasarkan indikator *reliability* (kehandalan), menunjukkan bahwa mayoritas responden penelitian yakni 22 menyatakan kehandalan baik dengan jumlah 54 (56,8%) responden. Meninjau dari indikator *responseveness*, menunjukkan bahwa mayoritas responden penelitian yakni menyatakan daya tanggap baik dengan jumlah 51 (53,7%) responden. Meninjau dari indikator *assurance*, menunjukkan bahwa mayoritas responden penelitian yakni menyatakan jaminan baik dengan jumlah 64 (67,4%) responden.

Meninjau dari indikator *empathy*, menunjukkan bahwa mayoritas responden penelitian yakni menyatakan empati baik dengan jumlah 75 (78,9%) responden. Meninjau dari indikator *tangible*, menunjukkan bahwa mayoritas responden penelitian yakni menyatakan bukti fisik baik dengan jumlah 88 (92,6%) responden serta meninjau kategori sikap petugas, menunjukkan bahwasanya mayoritas responden penelitian yakni menyatakan sikap petugas baik dengan jumlah 31 (32,6%) responden



### 3.2. Analisis Bivariat

**Tabel 2. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Sikap Petugas dengan Kepatuhan Minum Obat Pasien Tuberkulosis di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu.**

Variabel	Kepatuhan				Total		<i>p-value</i> <sup>1</sup>
	Tidak Patuh		Patuh				
	n	%	n	%	n	%	
<b>Mutu Pelayanan Kesehatan</b>							
Baik	34	34,8	23	22,2	57	57,0	<b>0,731</b>
Kurang	24	23,2	14	14,8	38	38,0	
<b><i>Reliability</i></b>							
Baik	28	33,0	26	21,0	54	54,0	<b>0,058</b>
Kurang	30	25,0	11	16,0	41	41,0	
<b><i>Responseveness</i></b>							
Baik	25	31,1	26	19,9	51	51,0	<b>0,017</b>
Kurang	33	26,9	11	17,1	44	44,0	
<b><i>Assurance</i></b>							
Baik	33	39,1	31	24,9	64	64,0	<b>0,012</b>
Kurang	25	18,9	6	12,1	31	31,0	
<b><i>Empathy</i></b>							
Baik	46	45,8	29	29,2	75	75,0	<b>1,000</b>
Kurang	12	12,2	8	7,8	20	20,0	
<b><i>Tangible</i></b>							
Baik	54	53,7	34	34,3	88	88,0	<b>1,000</b>
Kurang	4	4,3	3	2,7	7	7,0	
<b>Sikap Petugas</b>							
Baik	14	18,9	17	12,1	31	31,0	<b>0,047</b>
Kurang	44	39,1	20	24,9	64	64,0	

<sup>1</sup>Rao-Scott: Chi-square test

Tabel 2. Berdasarkan tabulasi persilangan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan dengan kepatuhan minum obat pasien tuberkulosis, didapatkan angka p-value 0,731 = ( $p > 0,05$ ) yakni, tidak ada hubungan yang signifikan dengan kepatuhan minum obat pasien tuberkulosis di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu. Hasil tabulasi persilangan mutu pelayanan kesehatan dengan kepatuhan pasien TB paru berdasarkan dimensi *reliability* diatas, didapatkan angka p-value 0,058 = ( $p < 0,05$ ) yakni, ada hubungan yang signifikan dengan kepatuhan minum obat pasien tuberkulosis di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu.

Hasil tabulasi persilangan dimensi *responseveness*, didapatkan angka p-value 0,017 = ( $p < 0,05$ ) yakni, ada hubungan yang signifikan dengan kepatuhan minum obat pasien tuberkulosis di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu. Hasil tabulasi persilangan dimensi *assurance*, didapatkan angka p-value 0,012 = ( $p < 0,05$ ) yakni, ada hubungan yang signifikan dengan kepatuhan minum obat pasien tuberkulosis di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu.

Hasil tabulasi persilangan dimensi *empathy*, didapatkan angka p-value 1,000 = ( $p > 0,05$ ) yakni, tidak ada hubungan yang signifikan dengan kepatuhan minum obat pasien tuberkulosis di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu. Hasil tabulasi persilangan dimensi *tangible*, didapatkan angka p-value 1,000 = ( $p > 0,05$ ) yakni, tidak ada hubungan yang signifikan dengan kepatuhan minum obat pasien tuberkulosis di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu dan hasil tabulasi persilangan antara variabel sikap petugas dengan kepatuhan, didapatkan angka p-value 0,047 ( $p < 0,05$ ) yakni, artinya ada hubungan

yang signifikan dengan kepatuhan minum obat pasien tuberkulosis di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu.

### 3.3. Pembahasan

#### a. Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepatuhan

Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu yakni menunjukkan derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan terhadap memenuhi kepentingan serta permintaan seluruh pasien TB paru selama menjalani masa pengobatannya. Berlandaskan tabel diatas dapat dilihat bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan dengan kepatuhan minum obat pasien TB paru di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu. Sedangkan mutu pelayanan kesehatan berlandaskan dimensi *reliability* sebagaimana pelayanan kesehatan yang segera dan akurat, penyampaian obat yang spesifik, informasi tentang pelayanan kesehatan, prosedur pendaftaran serta administrasi yang lekas, disertai diagnosis yang akurat oleh dokter. Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa ada hubungan antara *reliability* terhadap kepatuhan minum obat pasien TB paru dengan *reliability* kurang sebanyak 30 (25%) responden seluruhnya tidak patuh pada pengobatan TB paru di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu. Hal ini dikarenakan bahwa pasien mengeluhkan ketepatan waktu dokter dalam memberikan pelayanan, keterlambatan petugas kesehatan berada di ruang pemeriksaan sehingga membuat pasien menunggu terlalu lama. Searah melalui penelitian yang dilangsungkan oleh (Pratiwi, 2019) yang menyebutkan adanya hubungan kehandalan dengan kepatuhan berobat penderita TB paru di Puskesmas Labuhan Maringgai dengan nilai *p-value* 0,004.

Berlandaskan dimensi *responseveness* sebagaimana kecepatan dan ketanggapan tenaga kesehatan dalam menangani masalah kesehatan, ketanggapan petugas apotek secara cepat dalam pemberian obat, dan ketanggapan petugas dalam pelayanan laboratorium. Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa ada hubungan antara *responseveness* terhadap kepatuhan minum obat pasien TB paru dengan *responseveness* kurang sebanyak 33 (26,9%) responden seluruhnya tidak patuh pada pengobatan TB paru di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu. Hal ini dikarenakan bahwa pasien merasa kurang baik pada pelayanan obat-obatan yang diberikan oleh petugas kesehatan TB paru maupun apotik karena kurang tanggapnya pasein TB paru dalam memahami penyampaian petugas kesehatan terkait obat-obatan yang diberikan. Searah melalui penelitian yang dilangsungkan oleh (Yuliawati et al., 2018) adanya hubungan antara mutu pelayanan dimensi daya tanggap dengan tingkat kepatuhan penderita TB paru dengan nilai *p-value* 0,000.

Berlandaskan dimensi *assurance* sebagaimana jaminan keamanan dan kepercayaan, obat-obatan yang diberikan aman dan manjur, tenaga kesehatan memberikan perhatian terhadap keluhan yang diberikan dan petugas kesehatan memiliki sikap komunikatif dengan pasien. Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa ada hubungan antara *assurance* terhadap kepatuhan minum obat pasien TB paru dengan *assurance* kurang sebesar 25 (18,9%) responden seluruhnya tidak patuh pada pengobatan TB paru di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu. Hal ini dikarenakan bahwa pasien mengatakan mengalami sedikit kesulitan komunikatif dengan petugas kesehatan mengenai penjelasan tentang penyakit atau keluhan yang dirasakan pasien TB paru. Searah melalui penelitian yang dilangsungkan (Pratiwi, 2019) didapati hubungan dimensi jaminan terhadap tingkat kepatuhan minum obat penderita TB paru dengan nilai OR 5,100.

Berlandaskan dimensi *empathy* sbagaimana pelayanan yang ramah dan sopan, pelayanan tanpa memandang status sosial, dan perhatian yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien. Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa tidak ada hubungan antara *empathy* terhadap kepatuhan minum obat pasien TB paru dengan *empathy* kurang sebanyak 12 (12,2%) responden seluruhnya tidak patuh pada pengobatan TB paru di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu. Searah melalui penelitian

yang dilangsungkan oleh (Sholikhah, 2012) yakni tidak terdapat hubungan yang signifikan mutu pelayanan kesehatan dimensi empati terhadap kepatuhan minum obat pasien TB paru di Puskesmas Gatak dengan nilai *p-value* 0,498.

Berlandaskan dimensi *tangible* sebagaimana kelengkapan sarana prasarana, kebersihan, penampilan petugas kesehatan, kenyamanan fasilitas kesehatan dan kemudahan akses menuju pelayanan kesehatan.. Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa tidak ada hubungan antara *tangible* dengan kepatuhan minum obat pasien TB paru dengan *tangible* kurang sebanyak 4 (4,3%) responden seluruhnya tidak patuh pada pengobatan TB paru di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu. Searah melalui penelitian yang dilangsungkan oleh (Kurniawan et al., 2017) yang menyatakan tidak ada pengaruh signifikan bukti fisik dengan kepatuhan minum obat pasien TB paru di Puskesmas Kecamatan Koja dengan nilai *p-value* 0,038. Penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *reliability*, *responseveness* dan *assurance* dapat mengakibatkan kepatuhan pasien TB paru dalam minum obat anti-tuberkulosisnya di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu.

#### **b. Sikap Petugas dengan Kepatuhan**

Sikap petugas di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu dalam memberikan pelayanan kesehatan berupa dukungan informasi atau petunjuk, dukungan nyata, atau dukungan yang memiliki fungsi emosional yang berdampak pada tindakan pemerolehnya. Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa ada hubungan anantara sikap petugas dengan kepatuhan minum obat pasien TB paru dengan sikap petugas kurang sebesar 44 (39,1%) responden seluruhnya tidak patuh pada pengobatan TB di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu.

Dukungan emosional sehingga merasa diperhatikan, merasa diterima, serta adanya kepedulian. Hal ini didukung dengan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi empati yang tidak ditemukannya hubungan yang signifikan dengan kepatuhan minum obat pasien TB paru di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu, yakni berdasarkan sebagian jawaban pasien TB paru (62,1%) bahwa petugas kesehatan memberikan perhatian dengan meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi yang dinilai sudah baik oleh pasien TB paru.

Searah dengan penelitian yang dilangsungkan oleh (Tukayo et al., 2020) ditemukannya hubungan sikap petugas kesehatan terhadap kepatuhan minum obat anti-tuberkulosis di Puskesmas Waena yang menyatakan sikap petugas dalam pemberian informasi, petunjuk, saran atau nasehat dinilai kurang oleh pasien TB paru. Melalui penelitian yang dilangsungkan oleh (Widyastuti, 2016) yakni terdapat hubungan sikap petugas dengan kepatuhan berobat pasien TB paru di balai kesehatan paru masyarakat Kota Pekalongan yang mengatakan sikap petugas dalam pemberian edukasi melalui penyuluhan mengenai penyakit TB paru masih dinilai kurang oleh pasien TB paru. Searah pula dengan penelitian yang dilangsungkan oleh (Sitorus, 2019) adanya hubungan sikap petugas dengan kepatuhan berobat penderita TB paru di Puskesmas Sipintuagin yang menyatakan sikap petugas dalam memberi tahu menelan obat serta daftar kunjungan kembali sudah dinilai baik oleh pasien TB paru. Demikian dapat disimpulkan bahwa sikap petugas termasuk aspek lain yang dapat mendorong kepatuhan pasien TB paru dalam minum obat anti tuberkulosisnya pada Puskesmas di wilayah Kecamatan Samarinda Ulu.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *reliability responseveness* dan *assurance* terhadap kepatuhan minum obat pasien tuberkulosis di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu dan tidak terdapat hubungan dimensi *empathy*, *tangible* serta mutu pelayanan kesehatan secara kesatuan terhadap kepatuhan minum obat pasien tuberkulosis di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu. Terdapat

hubungan yang signifikan antara variabel sikap petugas terhadap kepatuhan minum obat pasien tuberkulosis di Puskesmas wilayah Kecamatan Samarinda Ulu.

#### SARAN DAN REKOMENDASI

Perlu adanya kedisiplinan terkait ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga tidak terdapat keluhan pasien TB paru menunggu terlalu lama dalam pelayanan kesehatan. Perlu adanya peningkatan komunikatif dari petugas kesehatan dengan selalu menyampaikan informasi pelayanan kesehatan dengan jelas kepada pasien TB paru dan perhatian petugas kesehatan dalam penyampaian informasi ataupun pemberian obat dengan meminta *feedback* kembali pasien TB paru sehingga apa yang tersampaikan dapat diterima dengan baik. Perlu adanya upaya peningkatan pengetahuan pasien TB paru dengan meningkatkan pelaksanaan program promosi dan edukasi melalui penyuluhan secara rutin minimal satu kali dalam setiap bulannya menggunakan media bantuan berupa leaflet atau brosur sehingga pasien TB paru dapat mempelajari kembali terkait informasi yang diberikan.

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing, penguji, seluruh instansi terkait khususnya Puskesmas di wilayah Kecamatan Samarinda Ulu serta seluruh pasien TB paru yang bersedia menjadi responden penelitian dan orang tua penulis yang telah bersedia membimbing dan memberikan ilmu, masukan, serta dukungan dalam menyelesaikan proyek KDM (Kolaborasi Dosen dan Mahasiswa) di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur guna menyelesaikan skripsi dan mempublikasikannya.

#### REFERENSI

- Herawati, C., Abdurakhman, R. N., & Rundamintasih, N. (2020). Peran Dukungan Keluarga, Petugas Kesehatan Dan Perceived Stigma Dalam Meningkatkan Kepatuhan Minum Obat Pada Penderita Tuberculosis Paru. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 15(1).
- Kurniawan, A., Andrajati, R., & Supardi, S. (2017). Perbandingan Kualitas Pelayanan Puskesmas Kecamatan Koja Dan Tarumajaya Terhadap Kepatuhan Minum Obat Pasien Tuberculosis. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 45(3), 187–196. <https://doi.org/10.22435/Bpk.V45i3.6461.187-196>
- Menkes. (2019). Pedoman Nasional Pelayanan Kedokteran Tata Laksana Tuberculosis. *Carbohydrate Polymers*, 6(1), 5–10.
- Novalisa, Susanti, R., & Nurmainah. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Penggunaan Obat Tuberculosis Pada Pasien Di Puskesmas. *Journal Syifa Sciences And Clinical Research (Jsscr)*, 4(2), 342–353.
- Pratiwi, D. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Keteraturan Berobat Penderita Tb Paru Di Puskesmas Labuhan Maringgai Lampung Timur Tahun. *Carbohydrate Polymers*, 6(1), 5–10.
- Rosadi, D. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Pasien Tuberculosis Paru Terhadap Obat Anti Tuberculosis. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 6(2), 80. <https://doi.org/10.20527/Jbk.V6i2.9452>
- Sholikhah, L. F. (2012). Hubungan Antara Tingkat Pengetahuan Dan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepatuhan Minum Obat Penderita Tuberculosis Paru Di Puskesmas Gatak. *Berita Ilmu Keperawatan*, 12.
- Sitorus, D. M. (2019). *Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Pengobatan Penderita Tuberculosisparu Di Puskesmas Sipintuangin Kab.Simalungun Tahun 2019*.
- Tukayo, I. J. H., Hardyanti, S., & Madeso, M. S. (2020). Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Minum Obat Anti Tuberculosis Pada Pasien Tuberculosis Paru Di Puskesmas Waena. *Jurnal Keperawatan Tropis Papua*, 3(1), 145–150.
- Wahyudin, N. (2018). *Quality Service Strategy In Improving Performance Of Puskesmas Service Area Of Mranggan District. Ijbe (Integrated Journal Of Business And Economics)*, 2(2), 112. <https://doi.org/10.33019/Ijbe.V2i2.84>
- Who. (2021). *Global Tuberculosis 2021*.

- Widyastuti, H. (2016). *Faktor-Faktor Yang Berhubungandengan Kepatuhan Berobat Pasien Tb Paru Di Balai Kesehatan Paru Masyarakat Kota Pekalongan*.
- Yuliawati, Rahmi, H., Yantari, W., & Yulion, R. (2018). Hubungan Pengetahuan Penderita Tb Paru, Pelayanan Kesehatan Dan Pengawas Menelan Obat Terhadap Tingkat Kepatuhan Pasien. *Riset Informasi Kesehatan*, 7(1), 1–23.
- Zainaro, M. A., & Gunawan, A. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepatuhan Minum Obat Penderita Tuberkulosis Paru. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 13(4), 381–388.
- <https://doi.org/10.33024/Hjk.V13i4.1658>

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

*by* Jubaidah Jubaidah

---

**Submission date:** 01-Sep-2023 09:04AM (UTC+0800)

**Submission ID:** 2155387736

**File name:** Naskah\_Publikasi\_Jubaidah.docx (28,81K)

**Word count:** 3428

**Character count:** 22687

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

### ORIGINALITY REPORT

**22%**  
SIMILARITY INDEX

**22%**  
INTERNET SOURCES

**18%**  
PUBLICATIONS

**11%**  
STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="http://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a> Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	<a href="http://repository.uinsu.ac.id">repository.uinsu.ac.id</a> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<a href="http://jurnal.syedzasaintika.ac.id">jurnal.syedzasaintika.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<a href="http://jurnal.unprimdn.ac.id">jurnal.unprimdn.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<a href="http://journal.ukmc.ac.id">journal.ukmc.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<a href="http://jmm.ikestmp.ac.id">jmm.ikestmp.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<a href="http://eprints.ums.ac.id">eprints.ums.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>

[cerdika.publikasiindonesia.id](http://cerdika.publikasiindonesia.id)