

SKRIPSI

**HUBUNGAN KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP PENGOBATAN
PASIEN TUBERKULOSIS DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS TANAH
KALI KEDINDING SURABAYA**



Oleh :

NUR FAIZUN

NIM : 20161660134

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2020

SKRIPSI

**HUBUNGAN KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP PENGOBATAN
PASIEN TUBERKULOSIS DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS TANAH
KALI KEDINDING SURABAYA**



Oleh :

NUR FAIZUN

NIM : 20161660134

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2020

Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur faizun
NIM : 20161660134
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Program Studi : SI Keperawatan

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan karya sendiri bukan hasil plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan. Bila dikemudian hari terbukti hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 9 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Nur faizun

NIM : 20161660134

PERSETUJUAN

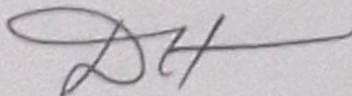
Usulan judul Skripsi penelitian ini telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya, sehingga dapat diajukan dalam Ujian Sidang Skripsi pada Program Studi SI Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya .

Surabaya, 9 Juli 2020

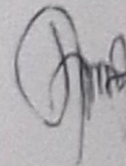
Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



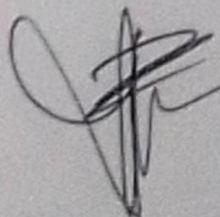
(Aries Chandra Anandhita, S.Kep.,Ns.,M.Kep.,Sp.An)



(Dede Nasrullah, S.,Kep.,Ns.,M.Kep)

Mengetahui,

Ketua Program Studi



(Reliani, S. Kep., Ns.,M.Kes)

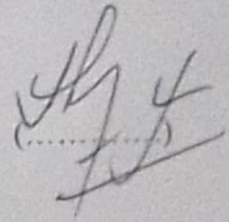
PENGESAHAN

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya, sehingga dapat diajukan dalam ujian sidang Skripsi pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya .

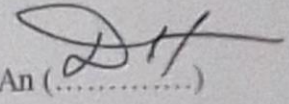
Pada Tanggal 9 Juli 2020

Tim Penguji

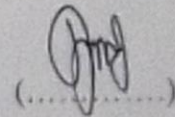
Ketua : Fathiya Lutfil Yumni, S.Kep.,Ns.,M.Kep



Anggota 1 : Aries Chandra Anandhita, S.Kep.,Ns.,M.Kep.,Sp.An (.....)

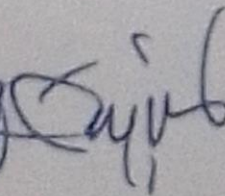


Anggota 2 : Dede Nasrullah, S.Kep.,Ns.,M.Kep



Mengesahkan

Ketua Dekan FIK UM Surabaya



Dr. Mardiana, S.Kep.,Ns.,M.Kep

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah peneliti sampaikan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan inahyanya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “**Hubungan kepuasan pelayanan terhadap pengobatan pasien Tuberkulosis di wilayah kerja puskesmas Tanah Kali Kedinding Surabaya**” merupakan bentuk tugas akhir pendidikan S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis hubungan kepuasan pelayanan terhadap pengobatan pasien Tuberkulosis.

Dalam menyusun skripsi ini peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat untuk membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Maka dari itu peneliti berharap skripsi ini bisa bermanfaat bagi orang lain khususnya pada pasien TB Paru.

Demikian sebuah kata pengantar yang sederhana yang dibuat dari peneliti semoga skripsi ini berkesan dihati pembaca dan semoga memberikan manfaat bagi semuanya.

Surabaya, 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir program studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan di Universitas Muhammadiyah Surabaya tahun 2020 dengan mengangkat judul “**Hubungan kepuasan pelayanan terhadap pengobatan pasien Tuberkulosis di wilayah kerja Puskesmas Tanah Kali Kedinding**”. Dalam penyusunan skripsi ini peneliti masih banyak mendapatkan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr.dr.H.Sukadiono,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya
2. Dr.Mundakir,.S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Surabaya
3. Reliani, S. Kep., Ns, M.Kes selaku Kaprodi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya
4. Aries Chandra Anandhita, S.Kep.,Ns.,M.Kep.,Sp.An sebagai Pembimbing I yang telah memberikan waktu untuk membimbing saya dengan penuh kesabaran serta memberikan motivasi yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Dede Nasrullah, S.Kep.,Ns.,M.Kep sebagai Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan serta mengarahkan penulisan penyelesaian skripsi ini.
6. Fathiya Lutfil Yumni, S.Kep.,Ns,M.Kep selaku ketua Penguji yang telah memberikan kritik dan saran untuk membangun dan memperbaiki skripsi ini dengan penuh kesabaran.
7. Segenap dosen dan staff pengajar di program studi S1 Keperawatan yang telah ikhlas berbagi ilmu, bimbingan serta nasihat selama saya menempuh Pendidikan.
8. drg. Isti Utami Hardjadinata selaku Kepala Pusksesmas Tanah Kali Kedinding Kenjeran Surabaya yang telah berkenan memberikan izin untuk saya melakukan penelitian.
9. Ibu Pepy,Skep.,Ns selaku penanggung jawab pasien TB Paru di Rumah TB Pusksesmas Tanah Kali Kedinding Kenjeran Surabaya yang telah berkenan memberikan izin untuk saya melakukan penelitian.
10. Ibu Warno dan Ibu Dewi selaku kader tuberkulosis di Pusksesmas Tanah Kali Kedinding Kenjeran Surabaya dan sekaligus sebagai enumerator dalam penelitian ini yang telah meluangkan waktu dan membantu dengan sepenuh hati untuk penelitian saya.
11. Kepada Responden yang telah bersedia dan berkenan meluangkan waktu dalam penelitian ini.

12. Kepada kedua orang tua tercinta (Bapak A.Faiq dan Ibu Suntiani) yang telah memberikan dukungan kepada saya sehingga saya bersemangat dalam melalui hari ke hari sampai saya menempuh di ujung akhir semester serta memberikan dukungan moril dan materil dalam pembiayaan kuliah saya, tak lupa pula berkat doa kedua orang tua yang selalu menyertai saya untuk mencapai masa depan yang lebih baik.
13. Kepada Ach Taufiq Ainul Yaqin yang selama ini menjadi support system saya selama proses pengerjaan skripsi ini. Berkat dukungan, pelajaran dan pengalaman yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Kepada kedua sahabat saya Novi Ameilysah Abidin dan Judith Syifa Fauziah Maria Rahman (Tiur-tiur oyy) yang selalu memberikan dorongan serta semangat untuk mengerjakan skripsi, sebagai tempat curhat, dan selalu membantu satu sama lain sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dan Mbak Rizqy Indah Lestari yang selama ini mau direpotkan dan ditanyain banyak hal dalam pengerjaan skripsi ini.
15. Teman-teman SEPERJUANGAN S1 KEPERAWATAN PROGRAM A ANGKATAN 2016 (A12) terimakasih atas dorongan semangat yang di berikan dan kekompakan, kebersamaan, motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
16. Serta pihak lain yang telah membantu dan memberikan semangat, dorongan dan masukan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan semua mendapat imbalan pahala dari Allah SWT, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata semoga karya tulis yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu keperawatan.

Surabaya 2020

Peneliti

ABSTRAK

HUBUNGAN KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP PENGOBATAN PASIEN TUBERKULOSIS DI WILAYAH PUSKESMAS TANAH KALI KEDINDING SURABAYA

Nur faizun

Fakultas Ilmu Kesehatan

nurfaizunnf@gmail.com

Penyakit tuberkulosis merupakan penyakit menular yang sangat membahayakan kesehatan setiap orang. Pengobatan tuberkulosis paru yang lama dapat menyebabkan penderita mengalami *drop out* pengobatan sehingga tidak sesuai dengan standar, hal ini menyebabkan masalah dalam penanggulangannya. Dalam program pengobatan tuberkulosis, kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan sangat berpengaruh. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kepuasan pelayanan terhadap pengobatan pasien Tuberkulosis di wilayah kerja Puskesmas Tanah Kali Kedinding Surabaya.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian *Corelational* dengan pendekatan *Cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua penderita TB yang terdiagnosis di Puskesmas Tanah kali kedinding pada bulan januari 2019-Desember 2019. Populasi pada penelitian ini sebanyak 92 responden dengan menggunakan teknik sampling yang digunakan yaitu *Simple Random Sampling* dan didapatkan sampel sebanyak 55 responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu lembar kuesioner kepuasan pelayanan dan kuesioner pengobatan. Variabel independen kepuasan pelayanan, variabel dependen pengobatan pasien Tuberkulosis. Kemudian data dianalisa menggunakan uji statistik *Spearmen Rank Test* dengan nilai signifikasi α (0,05%).

Hasil uji statistik *Spearmen Rank Test* menunjukkan hubungan antara variabel pengobatan dan kepuasan pelayanan sangat kuat. Dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,889, nilai $p = 0,000 < \alpha = 0,05$. Penelitian ini meunjukkan adanya hubungan kepuasan pelayanan terhadap pengobatan tuberkulosis. Bagi Puskesmas dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai alternatif maupun dasar pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar tingkat kepuasan pelayanan meningkat.

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan, Pengobatan, Tuberkulosis.

ABSTRACT

RELATIONSHIP OF SERVICE SATISFACTION TOWARDS TUBERCULOSIS PATIENTS IN THE REGION OF PUSKESMAS TANAH KALI KEDINDING SURABAYA

Nur faizun

Faculty of Health Sciences

nurfaizunnf@gmail.com

Tuberculosis is a contagious disease that is very dangerous to everyone's health. Treatment of pulmonary tuberculosis that takes a long time can cause the patient to drop out of treatment so that it is not in accordance with standards, this causes problems in the prevention. In the tuberculosis treatment program, patient satisfaction with health services is very influential. The purpose of this study was to determine the relationship between service satisfaction and treatment of tuberculosis patients in the Tanah Kali Kedinding Public Health Center, Surabaya.

This study used a Correlational research design with a cross sectional approach. The population in this study were all TB patients diagnosed at the Tanah Kali Kedinding Health Center in January 2019-December 2019. The population in this study was 92 respondents using the sampling technique used, namely Simple Random Sampling and obtained a sample of 55 respondents. The instruments used in this study were the service satisfaction questionnaire sheet and the treatment questionnaire. The independent variable service satisfaction, the dependent variable TB patient treatment. Then the data were analyzed using the Spearman Rank Test statistical test with a significance value of α (0.05%).

The results of the Spearman Rank Test statistical test show that the relationship between treatment variables and service satisfaction is very strong. With a correlation coefficient value of 0.889, the value of $\rho = 0.000 < \alpha = 0.05$. This study shows a relationship between service satisfaction and tuberculosis treatment. Puskesmas can make the results of this research as an alternative or basis for consideration to improve service quality so that the level of service satisfaction increases.

Keywords: Satisfaction, Service, Treatment, Tuberculosis

DAFTAR ISI

COVER	i
COVER DALAM	ii
Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat.....	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktik.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep Teori Tuberkulosis	6
2.1.1 Definisi Tuberkulosis	6
2.1.2 Klasifikasi Tuberkulosis.....	6
2.1.3 Etiologi dan cara penularan.....	9
2.1.4 Manifestasi Klinis Tuberkulosis	11
2.1.5 Penemuan dan Diagnosis	11

2.2 Konsep Teori Pengobatan Tuberkulosis	13
2.2.1 Kriteria Pengobatan Tuberkulosis	13
2.2.2 Pengobatan Tuberkulosis	16
2.3 Konsep Teori Kepuasan pelayanan kesehatan	19
2.3.1 Teori Kepuasan pasien	19
2.3.2 Teori Pelayanan Kesehatan	27
2.4 Konsep teori Puskesmas.....	29
2.4.1 Definisi Puskesmas	29
2.4.2 Tujuan Puskesmas	29
2.4.3 Fungsi Puskesmas	30
2.5 Kerangka Konsep	32
2.6 Hipotesis.....	34
BAB 3 METEDOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Desain Penelitian.....	35
3.2 Kerangka Operasional.....	36
3.3 Populasi, Sampel, dan Sampling.....	37
3.3.1 Populasi.....	37
3.3.2 Sampel.....	37
3.3.3 Teknik Sampling	38
3.4.1 Identifikasi Variabel.....	39
3.4.2 Definisi Operasional.....	40
3.5 Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	42
3.5.1 Instrumen	42
3.5.2 Tempat dan Waktu penelitian	43
3.5.3 Prosedur Pengumpulan Data	44
3.5.4 Analisa Data	45
3.6 Etika Penelitian	52
3.6.1 <i>Informed Consent</i>	52
3.6.2 <i>Anonimity</i>	52
3.6.3 <i>Confidentiality</i>	52
3.6.4 <i>Beneficience Dan Non Malafecence</i>	53
3.6.5 <i>Justice</i> (Keadilan).....	53

3.7 Keterbatasan Penelitian	53
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Hasil Penelitian	54
4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian	54
4.1.2 Data Umum (Karakteristik Responden).....	56
4.1.3 Data Khusus	60
4.2 Pembahasan.....	62
4.2.1 Identifikasi Pengobatan pada pasien Tuberkulosis di wilayah Puskesmas Tanah kali Kedinding	62
4.2.2 Identifikasi Kepuasan pelayanan pada pasien Tuberkulosis di wilayah Puskesmas Tanah Kali Kedinding	64
4.2.3 Hubungan kepuasan pelayanan terhadap pengobatan pasien Tuberkulosis di wilayah kerja Puskesmas Tanah Kali Kedinding.....	68
BAB 5 KESIMPULAN	71
5.1 Simpulan	71
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Definisi operasional Hubungan kepuasan pelayanan terhadap pengobatan Penderita Tuberkulosis Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Kali Kedinding Kenjeran Surabaya..... 41
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pasien TB Paru di Puskesmas Tanah Kali Kedinding..... 56
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien TB Paru di Puskesmas Tanah Kali Kedinding..... 57
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan pasien TB Paru 2020 di Puskesmas Tanah Kali Kedinding..... 57
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir pasien TB di Puskesmas Tanah Kali Kedinding..... 58
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan pasien TB Paru di Puskesmas Tanah Kali Kedinding..... 58
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan pasien TB Paru di Puskesmas Tanah Kali Kedinding..... 59
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan PMO pasien TB Paru di Puskesmas Tanah Kali Kedinding..... 59
Tabel 4.8	Riwayat pengobatan pasien Tuberkulosis di wilayah kerja Puskesmas Tanah Kali Kedinding..... 60
Tabel 4.9	Kepuasan pelayanan pasien Tuberkulosis di wilayah kerja Puskesmas Tanah Kali Kedinding..... 60
Tabel 4.10	Tabel silang Hubungan kepuasan pelayanan terhadap pengobatan pasien Tuberkulosis di wilayah kerja Puskesmas Tanah Kali Kedinding..... 61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Hubungan kepuasan terhadap Pengobatan Tuberkulosis Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Kali Kedinding Kenjeran Surabaya.....	32
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian Hubungan kepuasan terhadap Pengobatan Tuberkulosis Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanah Kali Kedinding Kenjeran Surabaya.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Lembar Permohonan Ijin Penelitian..... 76
Lampiran 2	Lembar Permohonan Menjadi Responden 77
Lampiran 3	Lembar Formulir Persetujuan Partisipan 78
Lampiran 4	Lembar Kuesioner..... 79
Lampiran 5	Lembar Hasil Uji SPSS..... 82
Lampiran 6	Lembar Tabel Responden..... 85
Lampiran 7	Dokumentas..... 91

DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

TB	: Tuberkulosis
BTA	: Bakteri Tahan Asam
OAT	: Obat Anti Tuberkulosis
PMO	: Pengawas Minum Obat
WHO	: World Health Organization
DOTS	: Directly Observed Treatment Shortcourse
Kemendes RI	: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia

DAFTAR PUSTAKA

- A.Parasuraman.2014. The Behavioral Consequenses of Service Quality. New Jersey. Dalam Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- A Potter, & Perry, A. G. 2007. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep,. Proses, Dan Praktik*, edisi 4, Volume.2. Jakarta: EGC.
- Alimul Hidayat A.A., (2010). *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*, Jakarta: Health Books
- Alimul Hidayat A.A. (2017). *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Kesehatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Aji, WK, and Soesanto, H. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayann, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien. Thesis, Semarang: Universitas Diponegoro
- Amelda L. 2012. Hubungan Antara Pekerjaan, PMO, Pelayanan Kesehatan, dan Dukungan Keluarga dan Diskriminasi dengan Perilaku Berobat Pasien TB Paru, Tesis. Makasar : Universitas Hasannudin.
- Amin Z, Bahar A. (2014). Buku Ajar Ilmu Penyakit Dalam : Tuberkulosis Paru. Ed 4. Jakarta : Departemen Ilmu Penyakit Dalam Universitas Indonesia
- Amoran O, Osiyale O, Lawal K. 2011 Pattern of default among tuberculosis patients on directly observed therapy in rural primary health care centres in Ogun state, Nigeria. *J Infect Dis Immun*.
- Arikunto, S . 2010. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Dahlan, M. Sopiudin. 2009. *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2018), Pedoman nasional penanggulangan tuberkulosis, Jakarta : Departemen Kesehatan Republik Indonesia
- Dinas Kesehatan Kota Surabaya, 2015, *Profil Kesehatan Surabaya kota Surabaya tahun 2015*, Surabaya : Dinas Kesehatan
- Dinas Kesehatan Kota Surabaya, 2018, *Profil Kesehatan Surabaya kota Surabaya tahun 2018*, Surabaya : Dinas Kesehatan
- Dyan Kunthi Nugrahaeni.2015. Analisis penyebab resistensi obat anti tuberkulosis
- Elly L.Sjattar.2012. hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit. *Akademi Keperawatan Kabupaten Buton*.

- Gita sekar prihanti¹, sulistiyawati ., ina rahmawati. 2018. *analisis faktor risiko kejadian tuberkulosis paru*. Universitas Muhammadiyah Malang
- Irawan. 2003. Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan. Dalam Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kementerian Kesehatan Indonesia, 2012, *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2011*, Jakarta : Kementrian Kesehatan RI
- Kementerian Kesehatan Indonesia, 2016, *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2015*, Jakarta : Kementrian Kesehatan RI
- Latupono, A.,M.M Alimin dan Andi Z.2014. Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Masohi. *JST Kesehatan 2015*; Vol:5 No.1
- Linda D (2012). Hubungan karakteristik klien tuberkulosis dengan pengetahuan tentang multidrugs resistan tuberkulosis (mdr tb) di poli paru puskesmas jagakarsa. www.ui.ac.id/hubungan_karakteristik.pdf -Di akses Januari 2020.
- Lusa J. (2017). *Mengukur Kepuasan pasien Di Rumah Sakit*. Diakses dari http://jsofian.wordpress.com/Mengukur-Kepuasan-Pasien_rumah-sakit. Pada tanggal 12 Desember 2019
- Mansjoer, dkk. (2010). *Kapita Selekta Kedokteran*. Edisi ke 3 FKUI. Jakarta : Medika Aesculpalus
- Muninjaya, A.A. (2013) *Manajemen Kesehatan Edisi 2*. Jakarta : EGC
- NANDA.2013. Buku Diagnosa Keperawatan Definisi dan Klasifikasi. Jakarta : EGC
- Ndambuki, J. 2013. The Level of Patients Satisfaction and Perception On Quality of Nursing Service In The Renal Unit, Kenyatta National Hospital Nairobi, Kenya. *Journal Medicine and Health Care Vol:3*, No:2
- Notoadmodjo, S. 2014. *Kesehatan Masyarakat : Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoadmojo S. (2018). *Metedologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Ed. 4. Jakarta: Salemba Medika
- Padila. (2013). *Asuhan Keperawatan Penyakit Dalam*. Yogyakarta : Nuha Medika

- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014
- Pohan I.(2012) , *Jaminan Mutu Layanan*, Jakarta : EGC
- Price, Wilson. (2006). Patofisiologi Vol 2 ; Konsep Kllinis Proses-proses Penyakit. Penerbit Buku Kedokteran. Jakarta.EGC.
- Ramseook-Munhurrun, P., Lukea-Bhiwajee,S.D & Naidoo, P. (2010). “Service Quality in the Public Service”. *International Journal of Management and Marketing Research*. Vol.1 No.3
- Singgalingging.(2013). Hubungan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di puskesmas Hatoundu
- Soepandi, P.Z.2010. Diagnosis dan Penatalaksanaan TB MDR. CDK.
- Soeparmanto dan Astuti. 2006. Pengukuran Kepuasan Pasien. Dalam Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung : Alfabeta.
- Supriyatno. 2006. Manajemen Keperawatan di Bangsal. Dalam Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan:Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sutanto. 2016. Teori Belajar dan Pembelajaran. Jakarta : Prenada Media Group.
- Suyono, (2001). Buku ajar ilmu penyakit dalam, jilid II, edisi ketiga, FKUI Jakarta.
- Tao, L dan K.Kendal.2013. Sinopsis *Organ System Pulmonologi*. Tangerang : Karisma Publishing Group.
- Tirtana.2011. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Pengobatan Pada Pasien Tuberkulosis Paru Dengan Resistensi Obat Tuberkulosis Di Wilayah Jawa Tengah. Universitas Diponegoro.
- Wahyuni Dian. (2013). Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Summersari Kabupaten Jember. Universitas Negeri Jember
- World Health Organization (WHO). 2014. *Global Tuberculosis Report*. Geneva : WHO
- Yustina. (2011). Hubungan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit cut mutia kabupaten aceh utara. Universitas Negeri Semarang.