


Lampiran 1

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
Program Studi : Keperawatan S1 Dan D3 - Ahli Teknologi Laboratorium Medis D3 Dan D4
Kebidanan S1 - Farmasi S1 - Fisioterapi S1
Jl. Sutorejo No. 59 Surabaya 60113, Telp. (031) 3811966, Fax. (031) 3813006

Nomor : 082.3 /II.3.AU/FF/IK/2020
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth
Kepala Bakesbangpol Linnas Kota Surabaya.
Di Tempat


Assalamu 'alaikum Ws. Ws.

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berupa Skripsi, Mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya tahun akademik 2019/2020, atas nama mahasiswa :

Nama : Nur Fatmahan
NIM : 20161660134
Judul Skripsi : Hubungan kepuasan pelayanan terhadap pengobatan pasien Tuberkulosis di wilayah kerja Puskesmas Tanah Kali Kedinding Surabaya

Bermaksud untuk melakukan Penelitian selama di Puskesmas Tanah Kali Kedinding Surabaya. Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon dengan hormat agar Bapak / Ibu berkenan memberikan ijin penelitian yang dimaksud. Demikian Permohonan ijin, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Ws. Ws.

Surabaya, 4 April 2020
Dekan,

Dr. Mubandhir, S. Kep Ns, M. Kep
NIP : 197403222005011002

Lampiran 2

LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada

Yth Saudara

Di tempat

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir/skripsi mahasiswa Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya, maka saya :

Nama : Nur Faizun

NIM : 20161660134

Akan mengadakan penelitian dengan judul “Hubungan kepuasan pelayanan terhadap perilaku berobat Pasien Tuberkulosis di Wilayah Puskesmas Tanah Kali Kedinding Surabaya”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kepuasan pelayanan terhadap pengobatan pasien tuberkulosis. Sehubungan dengan hal tersebut diatas memohon kesediaan pasien yang sedang melakukan proses pengobatan di Puskesmas Tanah Kali Kedinding Surabaya untuk menjadi responden dalam penelitian ini dengan mengisi lembar kuesioner yang saya siapkan. Saya berharap untuk menjawab pertanyaan dengan sejujur-jujurnya sesuai dengan apa yang anda ketahui. Saya menjamin kerahasiaan identitas dan pendapat anda sekalian.

Sebagai bukti kesediaan menjadi responden dalam penelitian ini, saya memohon kesediaan untuk menandatangani lembar persetujuan menjadi responden yang telah saya lampirkan. Atas kesediaan dan bantuan saudara saya ucapkan banyak terima kasih.

Surabaya, 2020

Hormat Saya

Nur faizun
20161660134

Lampiran 3

LEMBAR FORMULIR PERSETUJUAN PARTISIPAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya

Inisial Nama :

No responden :

Menyatakan kesediaan untuk turut berpartisipasi sebagai responden penelitian yang dilaksanakan oleh mahasiswa Program studi S1 keperawatan fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surabaya dengan judul “Hubungan kepuasn pelayanan terhadap pengobatan Pasien Tuberkulosis Di Wilayah Puskesmas Tanah Kali Kedinding Surabaya”

Tanda tangan saya dibawah ini menunjukkan bahwa saya telah bersedia diberi informasi yang sejelas-jeasnya dan saya memeutuskan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini

Surabaya, 2020

Responden

LEMBAR KUESIONER

A. DATA UMUM

Data Demografi Responden :

1. Umur :

2. Jenis Kelamin :

3. Status Perkawinan :

Kawin

tidak kawin

janda/duda

4. Pendidikan Terakhir :

5. Pekerjaan :

6. Penghasilan :

7. PMO : 1. Ada 2. Tidak

B. DATA KHUSUS

Petunjuk :

Berikan tanda centang (√) pada kolom pertanyaan dan hanya ada satu jawaban!!!

1. Riwayat pengobatan :

- Sembuh
- Droup out
- MDR

2. Kepuasan pelayanan

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

RR : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

NO	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1	Mengucapkan salam kepada pasien hal yang menyenangkan pasien.					
2	Pegawai bertutur kata lembut kepada pasien dalam melayani pasien.					
3	Petugas melayani pasien tanpa ada diskriminasi.					
4	Petugas selalu sabar dalam melayani pasien.					
5	Gedung puskesmas dalam kondisi yang baik.					
6	Lingkungan puskesmas tetap bersih sepanjang hari.					
7	Alat-alat kesehatan yang tersedia layak pakai.					
8	Letak alat-alat kesehatan di puskesmas tertata rapi dan bersih.					

9	Suasana di sekitar puskesmas nyaman.					
10	Petugas medis di puskesmas berpengalaman dalam mengobati pasien.					
11	Semua keluhan pasien dapat ditangani oleh petugas medis.					
12	Petugas selalu menanyakan keluhan para pasien.					
13	Petugas memberikan rasa nyaman dan tenang kepada pasien saat menjalani pengobatan.					
14	Petugas dengan sigap menanggapi keluhan pasien.					
15	Petugas memberikan keterangan kepada pasien dengan jelas dan singkat.					
16	Petugas medis dan non-medis cepat dan tepat dalam menanggapi pasien yang datang.					
17	Pendaftaran pasien dilakukan dengan cepat dan singkat					
18	Semua keluhan pasien dilayani sesuai dengan prosedur yang ada di puskesmas.					
19	Petugas langsung menangani keluhan para pasien.					
20	Pasien merasa puas terhadap pelayanan petugas medis dan non-medis.					

Lampiran 5

HASIL UJI SPSS

JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki laki	28	50.9	50.9	50.9
	perempuan	27	49.1	49.1	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Perkawinan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	kawin	36	65.5	65.5	65.5
	belum kawin	11	20.0	20.0	85.5
	janda/duda	8	14.5	14.5	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	18	32.7	32.7	32.7
	SMP	17	30.9	30.9	63.6
	SMA	19	34.5	34.5	98.2
	S1	1	1.8	1.8	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	IRT	11	20.0	20.0	20.0
	Swasta	24	43.6	43.6	63.6
	wiraswasta	9	16.4	16.4	80.0

tidak bekerja	11	20.0	20.0	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Penghasilan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak ada	11	20.0	20.0	20.0
500k	28	50.9	50.9	70.9
1-2jt	16	29.1	29.1	100.0
Total	55	100.0	100.0	

PMO

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak	21	38.2	38.2	38.2
Ada	34	61.8	61.8	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Riwayat Pengobatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid DO	29	52.7	52.7	52.7
MDR	1	1.8	1.8	54.5
Sembuh	25	45.5	45.5	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Kepuasan pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STM	8	14.5	14.5	14.5
TM	13	23.6	23.6	38.2
CM	9	16.4	16.4	54.5
M	16	29.1	29.1	83.6

SM	9	16.4	16.4	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Correlations

			Riwayat Pengobatan	Kepuasan pelayanan
Spearman's rho	Riwayat Pengobatan	Correlation Coefficient	1.000	.889**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	55	55
	Kepuasan pelayanan	Correlation Coefficient	.889**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	55	55

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Riwayat Pengobatan * Kepuasan pelayanan Crosstabulation

			Kepuasan pelayanan					Total
			STM	TM	CM	M	SM	
Riwayat Pengobatan	DO	Count	8	13	8	0	0	29
		% of Total	14.5%	23.6%	14.5%	0.0%	0.0%	52.7%
	MDR	Count	0	0	1	0	0	1
		% of Total	0.0%	0.0%	1.8%	0.0%	0.0%	1.8%
	Sembuh	Count	0	0	0	16	9	25
		% of Total	0.0%	0.0%	0.0%	29.1%	16.4%	45.5%
Total	Count	8	13	9	16	9	55	
	% of Total	14.5%	23.6%	16.4%	29.1%	16.4%	100.0%	

Lampiran 6

NO	Kode Nama	usia	Jenis Kelamin	Status Perkawinan	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan	PMO	Riwayat Pengobatan
1	A1	24 th	0	0	2	1	2	1	2
2	A2	27 th	1	0	3	0	2	1	2
3	A3	20 th	0	1	2	1	1	1	2
4	A4	47 th	0	0	0	1	1	0	0
5	A5	73 th	0	0	1	0	0	0	0
6	A6	47 th	1	0	0	0	1	0	0
7	A7	40 th	0	0	2	1	1	0	0
8	A8	20 th	0	1	2	3	2	1	2
9	A9	43 th	1	0	2	0	1	0	0
10	A10	48 th	0	0	2	1	1	0	0
11	A11	40 th	1	0	1	1	1	1	0
12	A12	50 th	0	0	2	1	1	1	0
13	A13	52 th	0	2	1	3	0	0	0
14	A14	48 th	0	0	2	1	1	0	0
15	A15	55 th	1	0	0	1	1	1	0
16	A16	19 th	1	1	2	2	2	1	2
17	A17	17 th	1	1	2	3	0	1	2
18	A18	40 th	0	0	1	1	0	0	0
19	A19	48 th	0	0	2	2	1	1	2
20	A20	31 th	0	0	2	1	1	1	0

21	A21	47 th	0	0	0	2	1	0	0
22	A22	43 th	0	2	0	1	1	0	0
23	A23	36 th	1	0	1	2	2	1	2
24	A24	34 th	1	2	1	1	1	1	1
25	A25	14 th	0	1	1	3	2	0	2
26	A26	11 th	1	1	0	3	0	1	0
27	A27	43 th	1	0	1	0	2	1	2
28	A28	18 th	0	1	2	3	2	0	2
29	A29	11 th	1	1	0	3	2	1	2
30	A30	43 th	1	0	0	1	1	1	0
31	A31	40 th	1	0	1	0	1	0	0
32	A32	50 th	1	0	0	0	0	0	0
33	A33	53 th	0	0	1	1	1	0	0
34	A34	60 th	1	0	0	0	2	1	2
35	A35	49 th	0	0	1	1	1	0	0
36	A36	34 th	0	0	2	1	1	1	2
37	A37	43 th	0	0	0	2	1	1	0
38	A38	52 th	0	0	1	3	0	1	2
39	A39	34 th	1	0	0	0	2	1	2
40	A40	55 th	0	0	2	3	0	1	0
41	A41	52 th	0	2	0	2	1	1	0
42	A42	22 th	1	1	2	1	1	1	2
43	A43	18 th	1	1	2	3	2	1	2
44	A44	59 th	0	0	0	1	0	1	0
45	A45	68 th	1	2	0	0	2	0	2

46	A46	38 th	1	0	1	2	2	1	2
47	A47	38 th	0	0	1	1	1	1	0
48	A48	30 th	1	0	2	1	1	0	0
49	A49	49 th	1	2	0	2	0	0	0
50	A50	51 th	0	0	1	1	1	1	2
51	A51	21 th	1	1	2	3	2	1	2
52	A52	72 th	1	2	0	0	0	0	0
53	A53	48 th	1	0	1	1	2	1	2
54	A54	67 th	1	2	0	2	1	1	2
55	A55	59 th	0	0	1	1	1	1	2

Skor Kepuasan Pelayanan																				Jumlah skor	Kesimpulan	Coding	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	86	Sangat Memuaskan	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	Memuaskan	4
5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	90	Sangat Memuaskan	5
4	2	2	3	2	1	3	3	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	47	Tidak Memuaskan	3
3	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	42	Tidak Memuaskan	2
2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44	Tidak Memuaskan	2
4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	60	Cukup Memuaskan	3
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	75	Memuaskan	4
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	45	Tidak Memuaskan	2
3	3	3	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	Tidak Memuaskan	2

2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	34	Sangat tidak memuaskan	1
3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	36	Sangat tidak memuaskan	1
3	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	48	Tidak Memuaskan	2
3	3	3	3	1	1	2	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	46	Tidak Memuaskan	2
4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	60	Cukup Memuaskan	3
4	4	4	4	1	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	69	Memuaskan	4
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	72	Memuaskan	4
5	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	52	Tidak Memuaskan	2
5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	90	Sangat Memuaskan	5
4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	60	Cukup Memuaskan	3
4	3	4	3	1	1	2	1	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	51	Tidak Memuaskan	2
2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	32	Sangat tidak memuaskan	1
5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	88	Sangat Memuaskan	5
4	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	53	Cukup Memuaskan	3
4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	69	Memuaskan	4
2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	35	Sangat tidak Memuaskan	1
4	4	4	4	1	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	69	Memuaskan	4
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	72	Memuaskan	4
5	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	70	Memuaskan	4
4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	60	Cukup Memuaskan	3
5	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	50	Tidak Memuaskan	2
2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	34	Sangat tidak Memuaskan	1
3	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	48	Tidak Memuaskan	2
5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	89	Sangat Memuaskan	5
4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	60	Cukup Memuaskan	3

4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	76	Memuaskan	4
3	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	48	Tidak Memuaskan	2	
5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	91	Sangat Memuaskan	5	
5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	79	Memuaskan	4	
4	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	49	Tidak Memuaskan	2	
4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	60	Cukup Memuaskan	3	
5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	89	Sangat Memuaskan	5	
5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	75	Memuaskan	4	
2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	30	Sangat tidak memuaskan	1	
5	4	3	4	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	71	Memuaskan	4	
5	4	3	4	1	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	69	Memuaskan	4	
2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	34	Sangat tidak Memuaskan	1	
4	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	49	Tidak Memuaskan	2	
2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	33	Sangat tidak memuaskan	1	
5	4	3	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	72	Memuaskan	4	
5	5	4	4	1	2	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	74	Memuaskan	4	
4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	60	Cukup Memuaskan	3	
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	88	Sangat Memuaskan	5	
5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	91	Sangat Memuaskan	5	
5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	77	Memuaskan	4	

Keterangan :

Kode Jenis Kelamin :	
0	= Laki-laki
1	= Perempuan

Status perkawinan :

0	= kawin
1	= Belum kawin
2	= Janda/Duda

Pendidikan :

0	= SD
1	= SMP
2	= SMA/SMK
3	= S1

Pekerjaan :

0	= IRT
1	= Swasta
2	= Wiraswasta
3	= Tidak Bekerja

Penghasilan :

0	= Tidak ada penghasilan
1	= 500k
2	= ± 1- 2 jt

Riwayat Pengobatan :

0	: Drop Out
1	: MDR
2	: Sembuh

PMO :

0	: Tidak ada
1	: Ada

Kepuasan Pelayanan :

STS	: 1
TS	: 2
RR	: 3
S	: 4
SS	: 5

Lampiran 7

DOKUMENTASI



ABSTRAK
HUBUNGAN KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP PENGobatan
PASIEH TUBERKULOSIS DI WILAYAH PUSKESMAS TANAH KALI
KEDINDING SURABAYA

Nur faizun, Aries Chandra Anandhita, S.Kep.,Ns.,M.Kep.,Sp.An, Dede Nasrullah,
S.Kep.,Ns.,M.Kep

S1 Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Surabaya

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 $\rho = 0,000 < \alpha = 0,05$. 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

PENDAHULUAN

Penyakit tuberkulosis merupakan penyakit menular yang sangat membahayakan kesehatan setiap orang. Tuberkulosis disebabkan oleh bakteri *Mycobacterium Tuberculosis* yang mudah menular. 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. Pasien yang menyatakan puas terhadap layanan kesehatan cenderung mematuhi nasehat dan taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya pasien yang tidak merasakan kepuasan atau kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasehat dan akan berganti atau pindah ke fasilitas layanan kesehatan lainnya (Pohan, 2012).

Beberapa hasil penelitian yang dilakukan diberbagai negara menunjukkan data tentang tingkat

kepuasan pasien di Rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan menurut WHO (2013) di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien dalam pelayanan di Bakhtapur india menurut Twayana 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatera Barat (Latupono,2014). Dari hasil penelitian Sekar,et al(2018) menemukan ketidakpuasan pasien pada variabel Kenyamanan sebesar 12,3%, pelayanan sebesar 11,5%, waktu tunggu sebesar 15,6%, sikap dokter 12,3%, penjelasan medis 11,5%, dan waktu tunggu obat sebesar 12,3%. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan di pusat pelayanan kesehatan di Indonesia maupun luar negeri.

Berdasarkan studi awal pada tanggal 9 Desember 2019 pada 10 Pasien Tuberkulosis yang dilakukan oleh peneliti dengan menyebar kuesioner di Puskesmas Tanah Kali Kedinding menunjukkan angka ketidakpuasan pasien pada variabel kenyamanan sebesar 40%, pelayanan

sebesar 60%, waktu tunggu 50%, sikap dokter 40% dan penjelasan medis sebesar 50%.

Ukuran keberhasilan suatu pelayanan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan tercapai bila pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Kepuasan pasien sebagai salah satu indikator pelayanan berkualitas harus menjadi perhatian karena berhubungan langsung dengan pengguna pelayanan kesehatan (Lusa,2017). kepuasan pengobatan di Puskesmas adalah tolak ukur dari keberhasilan pengobatan strategi DOTS pada pasien TB Paru (Wahyuni, 2013).

Puskesmas sebagai tingkat pertama pelayanan kesehatan melaksanakan strategi DOTS sebagai strategi penanggulangan yang secara ekonomis paling efektif (*cost-effective*), yang terdiri dari 5 komponen kunci. (Depkes RI, 2018).

Pengobatan yang tidak teratur atau kelalaian dalam mengkonsumsi obat, pemakaian Obat yang tidak atau kurang tepat, maupun pengobatan yang terputus dapat mengakibatkan resistensi bakteri terhadap obat,

pengobatan yang tidak teratur dan kombinasi obat yang tidak lengkap dimasa lalu pun, juga diduga telah menimbulkan kekebalan ganda kuman TB terhadap OAT atau Multi Drug Resisten (MDR) (Kunti 2016).

Berbagai intervensi banyak dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian Yustina (2011), menemukan kualitas pelayanan Rumah Sakit dengan segala unsur yang ada dalam lingkungan internal dan eksternalnya akan saling berinteraksi mempengaruhi keberhasilan Rumah sakit tersebut dalam mencapai kepuasan pasien. Dan hasil penelitian yang dilakukan Sigalingging (2013) menemukan bahwa variabel perhatian, tampilan fisik, jaminan, tanggapan dan kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan dalam penelitian yang akan diambil adalah mencari hubungan kepuasan pelayanan 5 indikator yaitu *reliability, tangibles, responsiveness, assurance dan empathy* terhadap pengobatan pasien Tuberkulosis.

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti

hubungan kepuasan pelayanan terhadap pengobatan pasien Tuberkulosis di wilayah kerja Puskesmas Tanah Kali Kedinding Surabaya.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan studi korelasional. Rancangan penelitian yang akan digunakan adalah pendekatan *cross sectional*.

Populasi, Sampel, dan Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah penderita TB pada bulan Januari- Desember 2019 sebanyak 92 pasien. Dalam penelitian ini menggunakan teknik Probability Sampling khususnya Simple Random Sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan cara acak tanpa memperhatikan strata yang ada didalam anggota populasi dan dilakukan dengan cara mengambil lotere (Hidayat,2017). Sampel penelitian ini adalah sebanyak 55 responden.

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independent adalah kepuasan pelayanan. Dalam penelitian ini variabel terikat adalah pengobatan pasien Tuberkulosis.

Pengumpulan dan Pengolahan Data

Kepuasan Pelayanan diukur menggunakan instrument kepuasan pelayanan yang didapatkan penderita Tuberkulosis yang dimodifikasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan pada penderita Tuberkulosis yang terdiri dari 20 pertanyaan. Dan Pengobatan Tuberkulosis dilakukan dengan mengumpulkan data dengan menggunakan Kuesioner Riwayat pengobatan.

Tempat dan Waktu penelitian

Tempat penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Surabaya yaitu puskesmas Tanah Kali Kedinding kota Surabaya.

Waktu penelitian

Penelitian ini dimulai pada tanggal 8 Juni 2020 sampai dengan tanggal 17 Juni 2020.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi Pengobatan pada pasien Tuberkulosis di wilayah Puskesmas Tanah kali Kedinding

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Sebagian besar dari 55 responden diketahui 29 responden melakukan drop out (52,7%), dan Sebagian kecil 1 responden mengalami MDR (1,8%). Masih banyak pasien tuberkulosis yang melakukan drop out (pindah tempat pengobatan maupun berhenti dari pengobatan), hal itu dikarenakan banyaknya pasien tuberkulosis yang pindah tempat tinggal dan berhenti dari pengobatan yang disebabkan masih ada sebagian kecil responden yang tidak ada PMO sejumlah 21 responden (38,8%) dan kurangnya penghasilan atau ekonomi yang rendah. Serta adanya pasien tuberkulosis yang mengalami MDR, hal ini disebabkan kurangnya informasi dari PMO sehingga pasien hanya sekedar mengetahui secara singkat dalam proses pengobatan tuberkulosis.

Berdasarkan data yang didapatkan dari observasi 75% dari responden merupakan usia produktif yakni usia 15-50 tahun sebanyak 41 responden. Pada data penelitian ditemukan 13 responden melakukan drop out dari pengobatan memiliki tingkat Pendidikan terakhir SD, untuk tingkat Pendidikan smp dan sma masih ada juga yang mengalami drop out sebanyak 16 responden, serta responden yang memiliki tingkat Pendidikan terakhir SMP dan SMA telah berhasil menjalani pengobatan sebanyak 19 responden (34,5%), untuk responden yang berpendidikan S1 telah berhasil menjalani pengobatan tuberkulosis sebanyak 1 responden (1,8%). Berdasarkan hal tersebut maka hasil penelitian sesuai dengan teori yang ada, Sekitar 75% pasien tuberkulosis adalah kelompok usia yang paling produktif secara ekonomis (15-50 tahun) (Kemenkes RI,2012). Dan semakin tinggi tingkat pendidikan responden tingkat keberhasilan pengobatan juga semakin meningkat (Amaron,osiyale, dan lawal,2011).

Faktor yang mempengaruhi keberhasilan pengobatan tuberkulosis dipengaruhi oleh beberapa faktor

yakni, umur, tingkat pendidikan pasien, faktor pengawas minum obat dan sosial ekonomi atau tingkat pendapatan pasien tuberkulosis (Tirtana,2011)

Identifikasi Kepuasan pelayanan pada pasien Tuberkulosis di wilayah Puskesmas Tanah Kali Kedinding

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 55 responden Sebagian besar diketahui 16 responden tingkat kepuasan pelayanan memuaskan (29,1%) dan paling sedikit 8 responden tingkat kepuasan pelayan sangat tidak memuaskan (14,5%). Pada penelitian ini aspek kepuasan pelayanan dapat dilihat dari lima aspek kepuasan pelayanan itu sendiri yakni bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kelima aspek tersebut sangat mempengaruhi dari penilaian kepuasan pelayanan itu sendiri. Pada hasil di atas dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar merasa dari kelima aspek tersebut sudah terpenuhi sehingga hasilnya memuaskan terhadap kepuasan pelayanan yang ada di puskesmas Tanah Kali Kedinding. Tetapi

Sebagian kecil dari pasien tuberkulosis masih ada yang merasa pelayanan di puskesmas sangat tidak memuaskan, hal ini bisa terjadi karena lima aspek kepuasan pelayanan tidak terpenuhi.

Berdasarkan data yang didapatkan, faktor empati sebagian jawaban tertinggi pernyataan pada pernyataan kuesioner nomor 1 sebanyak 22 responden menyatakan setuju (40%), pernyataan nomor 2 sebanyak 21 menyatakan setuju (38,2%), pernyataan kuesioner nomor 3 sebanyak 22 responden menyatakan ragu ragu (40%), pernyataan kuesioner nomor 4 sebanyak 24 responden menyatakan setuju (43,6%).

Dari faktor bukti langsung (*Reliability*) sebagian jawaban tertinggi pernyataan, pada pernyataan kuesioner nomor 5, 24 responden (43,6%) menyatakan sangat tidak setuju. pernyataan kuesioner nomor 6, 20 responden menyatakan tidak setuju (36,4%). Pernyataan keusioner nomor 7 menyatakan setuju sebanyak 17 responden (30,9%). pernyataan kuesioner nomor 8 menyatakan setuju sebanyak 20 responden (36,4%) dan

pernyataan nomor 9, 27 responden menyatakan tidak setuju (49,1%).

Faktor jaminan (*Assurance*) sebagai jawaban tertinggi pernyataan pada kuesioner nomor 10, 22 responden menyatakan setuju (40%), pernyataan kuesioner nomor 11 menyatakan setuju sebanyak 21 responden (38,2%), pernyataan kuesioner nomor 12 menyatakan ragu-ragu sebanyak 17 responden (30,9%), dan pernyataan kuesioner nomor 13 menyatakan ragu-ragu sebanyak 19 responden (34,5%).

Faktor daya tanggap (*Responsiveness*) sebagai jawaban tertinggi pernyataan pada kuesioner nomor 14, 13 responden menyatakan ragu-ragu (23,6%), pernyataan kuesioner nomor 15 menyatakan setuju sebanyak 23 responden (41,8%), dan pernyataan kuesioner nomor 16 menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 responden (38,2%). Faktor kehandalan (*Tangibles*) sebagai jawaban tertinggi pernyataan pada kuesioner nomor 17, 25 responden menyatakan ragu-ragu (45,5%), pernyataan kuesioner nomor 18 menyatakan setuju sebanyak 24 responden (43,6%), pernyataan

kuesioner nomor 19 menyatakan ragu-ragu sebanyak 21 responden (41,8%), dan pernyataan kuesioner nomor 20 menyatakan ragu-ragu sebanyak 20 responden (36,4%).

Hubungan kepuasan pelayanan terhadap pengobatan pasien Tuberkulosis di wilayah kerja Puskesmas Tanah Kali Kedinding.

Berdasarkan hasil analisis dengan uji Spearman Rank Test menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi antara variabel riwayat pengobatan dan kepuasan pelayanan sebesar 0,889. Angka korelasi mempunyai maksud hubungan antara variabel riwayat pengobatan dan kepuasan pelayanan sangat kuat. Sifat korelasi variabel riwayat pengobatan dan kepuasan pelayanan adalah hubungan signifikan, yang ditandai dengan nilai $\rho = 0,000 < \alpha = 0,05$ yang artinya, jika kepuasan pelayanan sangat memuaskan maka semakin baik pengobatan. Sebaliknya jika kepuasan pelayanan sangat tidak memuaskan maka semakin buruk pengobatan yang dijalankan. Di wilayah Puskesmas Tanah Kali Kedinding tingkat kepuasan pelayanan sebagian besar hasilnya

memuaskan serta tingkat pengobatan yang sembuh dari pengobatan tuberkulosis sebanyak 25 responden (45,5%). Tetapi Sebagian dari pasien tuberkulosis masih ada yang merasa pelayanan di puskesmas sangat tidak memuaskan sehingga angka drop out juga Sebagian masih banyak yakni sebesar 29 responden (52,7%), faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan sangat tidak memuaskan yakni pada faktor bukti langsung (*Reliability*) pada pernyataan kuesioner nomor 5 sebanyak 25 responden menyatakan sangat tidak setuju (43,6%), pernyataan kuesioner nomor 6 sebanyak 20 responden menyatakan tidak setuju (36,4%) dan pernyataan nomor 9 sebanyak 27 responden menyatakan tidak setuju (49,1%).

Kepuasan pelayanan sangat mempengaruhi pasien yang sedang menjalankan pengobatan, jika pasien tidak merasa puas maka pasien akan berpindah tempat berobat atau bahkan berhenti dari pengobatan dikarenakan kurangnya pelayanan yang diterima, sebaliknya jika pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, maka pasien akan mengikuti semua terapi pengobatan yang disarankan

oleh petugas dan pasien akan menjalani pengobatan hingga dinyatakan sembuh. Kelima aspek kepuasan sangatlah perlu dalam mencapai kepuasan pelayanan itu sendiri. Karena jika hanya Sebagian saja yang diberikan maka kepuasan pelayanannya pun tidak akan memuaskan melainkan tidak memuaskan.

Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar menunjukkan bahwa dari 55 responden, yang drop out sebanyak 29 responden (52,7%) adalah yang memiliki tingkat kepuasan sangat tidak memuaskan 8 responden (14,5%), tidak memuaskan 13 responden (23,6%) dan cukup memuaskan 8 responden (14,5%), yang MDR sebanyak 1 responden (1,8%) dengan memiliki tingkat kepuasan cukup memuaskan 1 responden (1,8%), dan yang sembuh sebanyak 25 responden (45,5%) dengan memiliki tingkat kepuasan memuaskan 16 responden (29,1%) dan 9 responden cukup memuaskan (16,4%). Hasil ini sesuai dengan teori Nursalam (2014), Pasien akan merasa sangat tidak puas apabila hasil pelayanan yang diberikan atau didapatkan pasien jauh dibawah

harapannya maka pasien akan memilih keluar dari pengobatan, dan pasien akan merasa sangat puas apabila pelayanan yang diberikan melebihi apa yang diharapkan pasien maka pasien akan melanjutkan pengobatan hingga pengobatan selesai dan dinyatakan sembuh.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan penelitian data riwayat pengobatan dari 55 responden diketahui 29 responden drop out (52,7%), 1 responden MDR (1,8%) dan 25 responden sembuh (45,5%).
2. Berdasarkan penelitian data kepuasan pelayanan dari 55 responden diketahui 8 responden tingkat kepuasan pelayan sangat tidak memuaskan (14,5%), 13 responden tingkat kepuasan pelayanan tidak memuaskan (23,6%), 9 responden tingkat kepuasan pelayanan cukup memuaskan (16,4%), 16 responden tingkat kepuasan pelayanan memuaskan (29,1%) dan 9 responden

tingkat kepuasan pelayanan sangat memuaskan (16,4%).

3. Ada hubungan kepuasan pelayanan terhadap pengobatan pasien Tuberkulosis. Dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,889, nilai $\rho = 0,000 < \alpha=0,05$.

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 Pelayanan, 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 : Tuberculosis 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, 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, 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.
- 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 Statisfaction 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
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 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
- Sutanto. 2016. *Teori Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta : Prenada Media Group.
- 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 Sumbersari 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.