

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PROGRAM
TUBERKULOSIS PARU DENGAN TINGKAT
KEPUASAN DAN KUALITAS HIDUP PASIEN
TUBERKULOSIS PARU**

SKRIPSI



**OLEH:
Daffa Putra Pratama Sasmito
NRP: 9103020028**

**FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2024**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PROGRAM
TUBERKULOSIS PARU DENGAN TINGKAT
KEPUASAN DAN KUALITAS HIDUP PASIEN
TUBERKULOSIS PARU**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Fakultas Keperawatan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan



OLEH:
Daffa Putra Pratama Sasmito
NRP: 9103020028

**FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2024**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini, saya

Nama: Daffa Putra Pratama Sasmito

NRP : 9103020028

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi yang berjudul:

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PROGRAM TUBERKULOSIS
PARU DENGAN TINGKAT KEPUASAN DAN KUALITAS HIDUP
PASIEN TUBERKULOSIS PARU**

benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti bahwa skripsi tersebut ternyata merupakan hasil plagiat dan/atau hasil manipulasi data, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan/atau pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh, serta menyampaikan permohonan maaf pada pihak-pihak terkait.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, ²⁹ Juni2024

Yang membuat pernyataan.



Daffa Putra Pratama Sasmito

PERNYATAAN PERSETUJUAN

PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Nama : Daffa Putra Pratama Sasmito
NRP : 9103020028

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya:

Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Program Tuberkulosis Paru Dengan Tingkat Kepuasan Dan Kualitas Hidup Pasien Tuberkulosis Paru

Untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya

Surabaya, 15 Juli 2024
Yang menyatakan



(Daffa Putra Pratama Sasmito)

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PROGRAM TUBERKULOSIS PARU
DENGAN TINGKAT KEPUASAN DAN KUALITAS HIDUP PASIEN
TUBERKULOSIS PARU**

OLEH:

**Daffa Putra Pratama Sasmito
NRP.9103020028**

Pembimbing Utama : Ninda Ayu Prabasari, S.Kep.,Ns., M.Kep.



(.....)

Pembimbing Pendamping : Nia Novita Sari, S.Kep., Ns., M.Kes.



(.....)

Surabaya, 29 Juni 2024

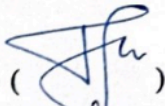
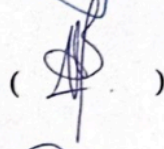


HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PROGRAM TUBERKULOSIS PARU
DENGAN TINGKAT KEPUASAN DAN KUALITAS HIDUP PASIEN
TUBERKULOSIS PARU

Skripsi ini ditulis oleh Daffa Putra Pratama Sasmito NRP. 9103020028 telah di uji dan disetujui oleh Tim Penguji Skripsi pada tanggal 10 Juli 2024 dan telah dinyatakan lulus oleh,

Tim Penguji

1. Ketua : Yesiana Dwi Wahyu Werdani, S.Kep., Ns., M.Kep ()
2. Sekretaris : Made Indra Ayu Astarini, S. Kep., Ns., M.Kep ()
3. Anggota : Ninda Ayu Prabasari P, S.Kep., Ns., M.Kep ()
4. Anggota : Nia Novita Sari, S.Kep., Ns., M.Kes ()

Mengesahkan

Dokter Widya Mas Keperawatan



Yesiana Dwi Wahyu Werdani, S.Kep., Ns., M.Kep

NIK. 911.06.0600

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi yang telah disusun ini dengan penuh rasa syukur serta bangga saya persembahkan kepada:

Allah SWT, yang menyertai saya dan memberikan kesehatan serta kemampuan dalam setiap aspek kehidupan saya.

Kedua orang tua, Ibu Anung Mega Retno dan Bapak Sasmito Adi yang telah memberikan dukungan, doa dan motivasi kepada saya, sahabat, serta rekan-rekan, dosen pembimbing, dosen penguji, dan semua dosen yang telah memberikan ilmu yang berguna serta pengalaman berharga selama saya menempuh pendidikan di Fakultas Keperawatan, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

HALAMAN MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.
Dia mendapat (pahala) dari (kebijakan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari
(kejahatan) yang diperbuatnya.”

(Q.S Al-Baqarah : 286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S Al-Insyirah, 94 : 5-6)

“Bahwa semua orang berlari dengan tempo yang berbeda.”

Bunga Sakuraku (*Boku No Sakura*) – JKT48

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmatnya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Program Tuberkulosis Paru Dengan Tingkat Kepuasan dan Kualitas Hidup Pasien Tuberkulosis Paru” skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan S1 Keperawatan di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Selama penyelesaian penyusunan skripsi ini Peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua orang yang membantu dan membantunya menyusun skripsi ini:

1. Ibu Yesiana Dwi Wahyu W., S.Kep.,Ns., M.Kep. selaku Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan Ketua Penguji yang turut memberikan semangat dan masukan untuk penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Ninda Ayu Prabasari P, S.Kep.,Ns., M.Kep. selaku Dosen Pembimbing Utama saya, telah mengarahkan, memberikan saran, bertukar pikiran, memberi motivasi kepada penulis, meluangkan waktu, tenaga dan selalu sabar membimbing saya dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Nia Novita Sari, S.Kep., Ns., M.Kes. selaku Dosen Pembimbing Pendamping, yang telah memberikan panduan, nasihat, berkolaborasi dalam diskusi, memberikan dorongan semangat, serta menginvestasikan waktu dan energi dalam proses penyusunan skripsi.

4. Ibu Made Indra Ayu Astarini, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku sekretaris penguji yang telah membantu memberi masukan dan saran demi kelancaran penyusunan skripsi.
5. Ibu Linda Juwita, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku Penasehat Akademik saya selama saya menuntut ilmu di Fakultas Keperawatan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah sabar mencurahkan kasih sayangnya kepada saya dan angkatan 2020.
6. Seluruh responden penelitian yang bersedia berpartisipasi penuh dalam penelitian ini, serta bersikap hangat dan menerima peneliti dengan baik dalam proses penelitian ini.
7. Puskesmas Rangkah Surabaya yang menerima dan memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian ini.
8. Staff Tata Usaha Fakultas Keperawatan yang senantiasa mendukung peneliti dalam proses penyelesaian penelitian ini (baik dalam hal administratif, memberi dukungan dan informasi).
9. Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah berperan banyak membantu dalam mendukung proses penyusunan proposal hingga skripsi.
10. Ayah dan Ibu tercinta, Sasmito Adi dan Ibu Anung Mega Retno, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Terima kasih atas doa, cinta, kepercayaan dan segala bentuk yang telah diberikan, sehingga penulis merasa terdukung di segala pilihan dan keputusan yang diambil oleh penulis, serta tanpa lelah mendengar keluh kesah penulis hingga di titik ini.

11. Adik tersayang, Dafindra Dwi Putra Sasmito yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan dukungan dan meluangkan waktunya sebagai pendengar terbaik penulis sampai dapat menyelesaikan penelitian ini.
12. Uti, Akung, Bu Uning, Frista, Qila terima kasih sudah senantiasa mendoakan, dan memberikan semangat kepada peneliti sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.
13. Seluruh angkatan 2020 Fakultas Keperawatan yang telah menjadi teman dan sekaligus saudara yang selalu memberikan semangat kepada saya selama penulisan skripsi ini.
14. Lagu-lagu dari JKT48 yang selalu membuat penulis semangat dan pantang menyerah dalam proses mengerjakan hingga menyelesaikan skripsi.
15. Aren, Angga, Yuris selaku sahabat seperjuangan saya dari semester pertama hingga penyusunan tugas akhir ini, terima kasih banyak selalu memberikan semangat, motivasi, dukungan, arahan, doa, dan selalu mendengarkan keluh kesah saya.
16. Kakak saya Lucyana, Meritha, Titania, dan Lidya terima kasih segala doa, usaha, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis selama masa pendidikan.
17. Terima kasih kepada diri sendiri, karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri.

Penulis skripsi ini menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan karya tulis ini. Penulis mengharapkan saran dan masukan untuk meningkatkan kualitasnya,

sehingga skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam bidang pendidikan dan keperawatan komunitas, keluarga, serta manajemen keperawatan.

Surabaya, Juni 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
DAFTAR ISI ARTIKEL ILMIAH HASIL PENELITIAN	xxi
ABSTRAK	xxii
<i>ABSTRACT</i>	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Umum.....	8
1.3.2 Tujuan Khusus	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Konsep Tuberkulosis Paru (TB Paru).....	10
2.1.1 Definisi TB Paru	10
2.1.2 Etiologi TB Paru	10
2.1.3 Patofisiologi TB Paru	11
2.1.4 Klasifikasi dan Tipe Pasien TB Paru	14
2.1.5 Gejala Klinis TB Paru.....	16
2.1.6 Faktor Resiko TB Paru	16
2.1.7 Pemeriksaan Penunjang TB Paru.....	17
2.1.8 Pengobatan TB Paru	18
2.1.9 Tatacara Pengobatan Pasien TB Paru	19
2.2 Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	21
2.2.3 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	22
2.3 Konsep Pelayanan Program Penanggulangan Tuberkulosis Paru Pelayanan (P2TB)	23
2.3.1 Program P2TB di Puskesmas.....	26
2.3.2 Pengawasan Menelan Obat.....	29
2.3.3 Waktu Pengobatan Pasien TB Paru	30
2.3.4 Alat Ukur Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	30
2.4 Konsep Kepuasan Pasien.....	30
2.4.1 Definisi Kepuasan Pasien	30
2.4.2 Aspek Kepuasan pada Pasien	31
2.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	33
2.4.4 Indikator Kepuasan Pasien	34
2.4.5 Dimensi Kepuasan Pasien.....	35
2.4.6 Alat Ukur Kepuasan Pasien	35
2.5 Konsep Kualitas Hidup.....	36
2.5.1 Pengertian Kualitas Hidup.....	36
2.5.2 Dimensi Kualitas Hidup	36
2.5.3 Komponen Kualitas Hidup	37
2.5.4 Alat Ukur Kualitas hidup.....	38
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	40
3.1 Kerangka Konseptual.....	40
3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Program Tuberkulosis Paru dengan Tingkat Kepuasan dan Kualitas Hidup Pasien Tuberkulosis Paru.....	41
3.3 Hipotesis	41
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	43
4.1 Desain Penelitian	43
4.2 Identifikasi Variabel Penelitian	43
4.2.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	43

4.2.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	44
4.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian	44
4.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	45
4.4.1 Populasi.....	45
4.4.2 Sampel	46
4.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	47
4.5 Kerangka Kerja Penelitian	48
4.6 Metode Pengumpulan Data.....	49
4.6.1 Prosedur Pengumpulan Data.....	49
4.6.2 Instrumen Penelitian	50
4.6.3 Waktu dan Lokasi Penelitian	55
4.7 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	55
4.7.1 Uji Validitas.....	55
4.7.2 Reliabilitas	56
4.8 Teknik Analisis Data	57
4.8.1 <i>Editing</i>	57
4.8.2 Skoring.....	57
4.8.3 <i>Coding</i>	61
4.8.4 <i>Tabulating</i>	62
4.8.5 Uji Statistik	63
4.9 Etika Penelitian.....	64
4.9.1 Menghormati Harkat dan Martabat Manusia.....	64
4.9.2 Prinsip Menghormati Privasi dan Kerahasiaan Subjek Penelitian	64
4.9.3 Prinsip Memperhitungkan Manfaat dan Kerugian yang Ditimbulkan	65
BAB 5 HASIL PENELITIAN	66
5.1 Karakteristik Lokasi Penelitian.....	66
5.2 Hasil Penelitian.....	68
5.2.1 Data Umum.....	69
5.2.2 Data Khusus.....	75
5.2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Tuberkulosis di Wilayah Kerja Puskesmas Rangkah Surabaya	77
5.2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kualitas Hidup Pasien Tuberkulosis di Wilayah Kerja Puskesmas Rangkah Surabaya	77
5.2.5 Uji Hipotesis	78
BAB 6 PEMBAHASAN	80
6.1 Kualitas Pelayanan P2TB	80
6.2 Kepuasan Pasien	83
6.3 Kualitas Hidup.....	85
6.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Tuberkulosis	89
6.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kualitas Hidup Pasien Tuberkulosis Paru	93
6.6 Keterbatasan Penelitian	96

BAB 7 KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
7.1 Kesimpulan.....	97
7.2 Saran.....	97
7.2.1 Bagi Pasien.....	97
7.2.2 Bagi Instansi.....	97
7.2.3 Bagi Tenaga Kesehatan.....	98
7.2.4 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	99
LAMPIRAN.....	108
ARTIKEL ILMIAH HASIL PENELITIAN.....	145

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Peran dan Tugas Tim Pelaksana Program Pemberantasan dan Pengendalian Tuberkulosis Berdasarkan Tipe Puskesmas.....	26
Tabel 2.2 Peran dan Tugas Tim Pelaksana Program Pemberantasan dan Pengendalian Tuberkulosis	27
Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Program Tuberkulosis Paru dengan Tingkat Kepuasan dan Kualitas Hidup Pasien Tuberkulosis Paru	44
Tabel 4.2 Kisi-kisi Pertanyaan Positif Kuesioner Kualitas Pelayanan Sebelum Diuji Validitas	51
Tabel 4.3 Kisi-kisi Pertanyaan Positif Kuesioner Kualitas Pelayanan Sesudah Diuji Validitas	51
Tabel 4.4 Kisi-kisi Pertanyaan Positif Kuesioner Kepuasan Pasien Sebelum Diuji Validitas	52
Tabel 4.5 Kisi-kisi Pertanyaan Positif Kuesioner Kepuasan Pasien Sesudah Diuji Validitas	52
Tabel 4.6 Kisi-kisi Pertanyaan Kuesioner Kualitas Hidup Sebelum Diuji Validitas	54
Tabel 4.7 Kisi-kisi Pertanyaan Kuesioner Kualitas Hidup Sesudah Diuji Validitas	54
Tabel 4.8 Perhitungan Skor untuk Setiap Domain WHOQOL-BREF.....	60
Tabel 4.9 Dasar Keputusan Nilai r	63
Tabel 5.1 Tabulasi Silang antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Tuberkulosis di Wilayah Kerja Puskesmas Rangkah Surabaya.....	77
Tabel 5.2 Tabulasi Silang antara Kualitas Pelayanan dengan Kualitas Hidup Pasien Tuberkulosis di Wilayah Kerja Puskesmas Rangkah Surabaya.....	77

Tabel 5.3	Hasil Uji Hipotesis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Tuberkulosis di Wilayah Kerja Puskesmas Rangkah Surabaya.....	78
Tabel 5.4	Hasil Uji Hipotesis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kualitas Hidup Pasien Tuberkulosis di Wilayah Kerja Puskesmas Rangkah Surabaya.....	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Persentase Orang Terpajan Kuman TB Paru yang Berkembang Menjadi Penyakit TB Paru	14
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Hubungan Kualitas Pelayanan Program Tuberkulosis Paru terhadap Tingkat Kepuasan dan Kualitas Hidup Pasien Tuberkulosis Paru	40
Gambar 4.1 Kerangka Kerja Hubungan Kualitas Pelayanan Program Tuberkulosis Paru dengan Tingkat Kepuasan dan Kualitas Hidup Pasien Tuberkulosis Paru.	48
Gambar 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Puskesmas Rangkah Surabaya Tanggal 16 Mei 2024 – 4 Juni 2024.....	69
Gambar 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Rangkah Surabaya Pada Tanggal 16 Mei – 4 Juni 2024.	70
Gambar 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan di Puskesmas Rangkah Surabaya Pada Tanggal 16 Mei – 4 Juni 2024	70
Gambar 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di Puskesmas Rangkah Surabaya Pada Tanggal 16 Mei – 4 Juni 2024.....	71
Gambar 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Puskesmas Rangkah Surabaya Pada Tanggal 16 Mei – 4 Juni 2024.....	71
Gambar 5.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Terdiagnosa Tuberkulosis di Puskesmas Rangkah Surabaya pada Tanggal 16 Mei – 4 Juni 2024	72
Gambar 5.7 Karakteristik Pengobatan yang dijalani di Puskesmas Rangkah Surabaya Pada Tanggal 16 Mei – 4 Juni 2024	72
Gambar 5.8 Karakteristik Keluarga yang Merawat di Puskesmas Rangkah Surabaya Pada Tanggal 16 Mei – 4 Juni 2024	73
Gambar 5.9 Karakteristik Penyakit selain TB Paru di Puskesmas Rangkah Surabaya Pada Tanggal 16 Mei – 4 Juni 2024	73

Gambar 5.10	Karakteristik obat yang dikonsumsi di Puskesmas Rangkah Surabaya Pada Tanggal 16 Mei – 4 Juni 2024	74
Gambar 5.11	Karakteristik waktu pengambilan obat di Puskesmas Rangkah Surabaya Pada Tanggal 16 Mei – 4 Juni 2024	74
Gambar 5.12	Karakteristik Jarak Rumah ke Puskesmas di Puskesmas Rangkah Surabaya pada Tanggal 16 Mei – 4 Juni 2024	75
Gambar 5.13	Data Pasien Tuberkulosis Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Rangkah Surabaya pada Tanggal 16 Mei – 4 Juni 2024	75
Gambar 5.14	Data Penderita Tuberkulosis Berdasarkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Rangkah Surabaya Pada Tanggal 16 Mei – 4 Juni 2024.	76
Gambar 5.15	Data Pasien Tuberkulosis Berdasarkan Kualitas Hidup di Puskesmas Rangkah Surabaya pada Tanggal 16 Mei – 4 Juni 2024	76

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Penjelasan Menjadi Responden	108
Lampiran 2. Lembar Persetujuan Menjadi Responden.....	109
Lampiran 3. Lembar Data Demografi.....	110
Lampiran 4. Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	111
Lampiran 5. Kuesioner Kepuasan Pasien	114
Lampiran 6. Kuesioner Kualitas Hidup	116
Lampiran 7. Metode Transformasi Skor	121
Lampiran 8. Rekapitulasi Data Umum Responden di Puskesmas Rangkah Surabaya	122
Lampiran 9. Hasil Skor Kuesioner Kualitas Pelayanan (<i>SERQUAL</i>)	128
Lampiran 10. Hasil Skor Kuesioner Kepuasan Pasien (PSQ-18)	130
Lampiran 11. Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	133
Lampiran 12. Uji Validitas Kepuasan Pasien Tuberkulosis	134
Lampiran 13. Uji Validitas Kualitas Hidup Pasien Tuberkulosis.....	135
Lampiran 14. Hasil Tiap Domain dan Nilai Hasil Akhir Kualitas Hidup.....	136
Lampiran 15. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan	140
Lampiran 16. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Pasien	141
Lampiran 17. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Hidup.....	142
Lampiran 18. Surat Keterangan Penelitian Puskesmas Rangkah Surabaya.....	143
Lampiran 19. Dokumentasi Penelitian.....	144

DAFTAR ISI ARTIKEL ILMIAH HASIL PENELITIAN

	Halaman
ARTIKEL PENELITIAN	145
HALAMAN PERSETUJUAN	146
ABSTRAK	147
<i>ABSTRACT</i>	148
PENDAHULUAN.....	149
METODE PENELITIAN.....	150
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	150
SIMPULAN DAN SARAN	160
KEPUSTAKAAN	161
BIODATA PENULIS	163

ABSTRAK

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PROGRAM TUBERKULOSIS PARU DENGAN TINGKAT KEPUASAN DAN KUALITAS HIDUP PASIEN TUBERKULOSIS PARU

Oleh: Daffa Putra Pratama

Hambatan program TB Paru meliputi peningkatan kasus baru, rendahnya keberhasilan pengobatan, kualitas pelayanan kurang optimal, dan TB sebagai penyebab utama kematian setelah setelah ISPA. Ketidakberhasilan pengobatan disebabkan perilaku buruk petugas, jarak yang jauh, rendahnya dukungan dan ketidakpatuhan pengobatan. Masalah kepuasan pasien mencakup informasi tidak jelas, jadwal obat bentrok dengan jam kerja, waktu tunggu >30 menit. Masalah kualitas hidup yaitu efek samping obat, rendahnya motivasi berobat, pekerjaan, usia dan komorbiditas. Rendahnya kualitas pelayanan berdampak pada kepuasan dan kualitas hidup pasien TB. Penelitian bertujuan mengetahui hubungan kualitas pelayanan program TB Paru dengan tingkat kepuasan dan kualitas hidup pasien TB Paru. Rancangan penelitian ini kuantitatif dengan desain penelitian korelasional. Variabel independen kualitas pelayanan, dependen kepuasan pasien dan kualitas hidup. Populasi penelitian sebesar 100 pasien TB Paru di Puskesmas Kota Surabaya. Teknik sampling menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel 52 responden. Instrumen di penelitian yaitu *SERVQUAL*, PSQ-18, dan WHOQOL-BREF yang sudah uji validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan TB Paru mayoritas kualitas pelayanan baik 34 orang 65%, kepuasan sebanyak 49 responden 94% merasa puas, kualitas hidup sedang 28 responden 54%. Hasil uji *rank spearman*, $p\ value = 0,000 < \alpha$ ($\alpha = 0,05$) terdapat hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan nilai $p\ value = 0592 > \alpha$ ($\alpha = 0,05$) tidak ada hubungan kualitas pelayanan terhadap kualitas hidup. Didapatkan hasil adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada aspek (*Reliability*) dan (*empathy*). Pelayanan baik yang memenuhi 5 dimensi pelayanan dapat menyebabkan peningkatan kepuasan pasien, sedangkan kualitas hidup pasien tetap rendah karena faktor eksternal dan ekonomi meski pelayanan sudah baik.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, Kualitas hidup, Kualitas Pelayanan, Tuberkulosis Paru

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF PULMONARY TUBERCULOSIS PROGRAM SERVICES AND THE LEVEL OF SATISFACTION AND QUALITY OF LIFE OF PULMONARY TUBERCULOSIS PATIENTS

By: Daffa Putra Pratama

Obstacles to the pulmonary TB program include an increase in new cases, low treatment success, suboptimal service quality, and TB as the main cause of death after ISPA. Unsuccessful treatment is caused by officers' bad behavior, long distance, low support and non-compliance with treatment. Patient satisfaction issues include unclear information, drug schedules clashing with working hours, waiting times >30 minutes. Quality of life problems are side effects of medications, low motivation for treatment, employment, age and commodity. The low quality of service has an impact on the satisfaction and quality of life of TB patients. The study aims to determine the relationship between the quality of services of the Pulmonary TB program and the level of satisfaction and quality of life of patients with Pulmonary TB. The design of this study is quantitative with a correlational research design. Independent variables of service quality, patient satisfaction and quality of life. The study population was 100 pulmonary TB patients at the Surabaya City Health Center. The sampling technique uses purposive sampling with a sample of 52 respondents. The instruments in the study are SERVQUAL, PSQ-18, and WHOQOL-BREF which have been tested for validity and reliability. The results of the study showed that the quality of TB services was good for the majority of 34 people, 65%, satisfaction as many as 49 respondents, 94% were satisfied, 28 respondents were satisfied, and 54% were satisfied. The results of the spearman rank test, $p \text{ value} = 0.000 < \alpha$ ($\alpha = 0.05$) there was a relationship between service quality and patient satisfaction and $p \text{ value} = 0.592 > \alpha$ ($\alpha = 0.05$) there was no relationship between service quality and quality of life. The results of the relationship between service quality and patient satisfaction in aspects (Reliability) and (empathy) were obtained. Good service that meets the 5 dimensions of service can lead to an increase in patient satisfaction, while the quality of life of patients remains low due to external and economic factors even though the service is good.

Keywords: *Patient satisfaction, Quality of life, Quality of service, Pulmonary tuberculosis*