

**HUBUNGAN LAYANAN KEPERAWATAN PASIEN TB PARU PROGRAM  
DOTS DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI  
PUSKESMAS SUKODADI LAMONGAN**

**SKRIPSI**



**M.HIDAYAT**  
**NIM. 1602012308P**

**PROGRAM STUDI S-1 KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH  
LAMONGAN  
2017**

**HUBUNGAN LAYANAN KEPERAWATAN PASIEN TB PARU PROGRAM  
DOTS DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI  
PUSKESMAS SUKODADI LAMONGAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Prodi S-1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah  
Lamongan Sebagai Salah Satu Syarat  
Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan**

**M.HIDAYAT  
NIM. 1602012308P**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH  
LAMONGAN  
2017**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : M.HIDAYAT  
NIM : 1602012308P  
TEMPAT, TANGGAL LAHIR : LAMONGAN, 02 OKTOBER 1994  
INSTITUSI : SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
(STIKES) MUHAMMADIYAH  
LAMONGAN

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Hubungan Layanan Keperawatan Pasien TB Paru Program DOTS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sukodadi Lamongan” adalah bukan skripsi orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapat sanksi akademis.

Lamongan, 29 Desember 2017  
Yang Menyatakan



**M.HIDAYAT**  
**NIM 1602012308P**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Oleh : M.HIDAYAT  
NIM : 1602012308P  
Judul : HUBUNGAN LAYANAN KEPERAWATAN  
PASIEN TB PARU PROGRAM DOTS DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI  
PUSKESMAS SUKODADI LAMONGAN

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan dewan penguji skripsi pada  
tanggal 29 Desember 2017

Oleh :

Mengetahui :

**Pembimbing I**



Suratmi, S.Kep., Ns., M. Kep.  
NIK. 19840127 200809 041

**Pembimbing II**



H.M. Bakri Priyodwi A, M.kep  
NIK. 19610923 200508 002

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diuji Dan Disahkan Oleh Tim Penguji Pada Ujian Skripsi  
Di Prodi S1 Keperawatan STIKES Muhammadiyah Lamongan

Tanggal : 29 Desember 2017

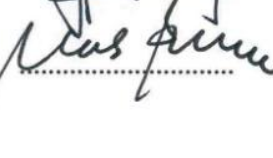

### PANITIA PENGUJI

Tanda Tangan

Ketua : H Alifin SKM., M., Kes

Anggota: 1. Suratmi, S.Kep., Ns., M. Kep.

2. H. M. Bakri Priyodwi A, M.Kep



Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan

Muhammadiyah Lamongan



Drs. H. Budi Utomo, Amd. Kep, M. Kes.

NBM. 936.665

## ***CURICULUM VITAE***

Nama : M. Hidayat  
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 02 Oktober 1994  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Islam  
Alamat : Dsn. Bugar Ds. Kadung Rembug Kec. Sukodadi  
Kab. Lamongan

### Riwayat Pendidikan

1. TK Tanfau'ul Ulum Kadung Rembug Lulus Tahun : 2005
2. MI Tanfa'ul Ulum Kadung Rembug Lulus Tahun : 2007
3. MTS Tanfa'ul Ulum Kadung Rembug Lulus Tahun : 2010
4. SMA NU 1 Model Sungelebak Lulus Tahun : 2013
5. POLTEKKES Kemenkes Surabaya Lulus Tahun : 2016
6. STIKES Muhammadiyah Lamongan Prodi S1 Keperawatan sampai sekarang

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Segala sesuatu yang kita lakukan akan kita petik hasilnya dimasa yang akan datang. Yakinkan diri bahwa segala pengorbanan, emosi dan tangisan serta rasa sakit akan terbayar tepat pada waktunya. Dan bila saat itu tiba ingatlah semua yang telah kita lalui hanyalah sepenggal kisah yang tak perlu kita sesali. Kisah terendah, terpahit akan jadi pelajaran untuk kita melangkah menggapai segenap cita dan impian.*

*“Kosong Itu Berisi, Berisi Itu Kosong“*

*(M.hidayat)*

### ***Kupersembahkan Karya tulis ini untuk:***

- *Kedua orang tuaku tercinta, bapak dan ibuku yang telah ikhlas mendo'akan, mengorbankan tenaga, dan pikiran, serta hartanya untuk mengasuh, mendidik, memberi dukungan, serta nasehat demi kebahagiaan dan kesuksesanku.*
- *Saudara serta sahabat-sahabatku, terima kasih atas semua pengorbanan, dukungan, Do'a serta semangat untukku.*
- *Teman-temanku seangkatan yang selalu memberikan motivasi dan semangat untukku.*

## ABSTRAK

M. Hidayat 2017 **Hubungan Layanan Keperawatan Pasien TB Paru Program DOTS Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sukodadi Lamongan** (1) Suratmi, S.Kep., Ns., M. Kep (2) H. M. Bakri Priyodwi A, M.Kep.

Setiap perawat selalu menyadari pentingnya memberikan pelayanan keperawatan yang terbaik, selain berfokus pada kondisi kesehatan, semua tindakan harus memiliki dampak kepuasan bagi pasien, kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan pelayanan dan persepsi pasien atau keluarga terdekat. Kepuasan pasien akan tercapai bila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap klien atau keluarganya. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi 60 pasien dan sampel sebanyak 52. Pengumpulan data dan pengolahan data dengan *editing, coding, scoring, tabulating*, menggunakan *korelasi spearman* (SPSS 16,0)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kepuasan rendah sebanyak 37 orang (71,2%) dan sebagian kecil responden yang memiliki kepuasan tinggi sebanyak 6 orang (11,5%). Hasil uji spearman dengan SPSS 16 didapatkan  $r = 0,371$   $p = 0,007$  karena  $p < 0,05$  maka  $H_1$  di terima yang artinya terdapat hubungan pelayanan dengan kepuasan pasien TB paru program DOTS di poli paru puskesmas sukodadi lamongan, dengan arah korelasi positif artinya semakin baik tentang mutu pelayanan poli paru rawat jalan. Sebagian besar layanan, tingkat kepuasan cukup baik dan masih rendah, di harapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dalam menerapkan pengetahuan tentang tingkat kepuasan pasien TB paru program DOTS rawat jalan poli paru di puskesmas sukodadi lamongan.

***Kata Kunci : layanan dan kepuasan pasien TB paru program DOTS***



## ***ABSTRACT***

M. Hidayat 2017. **Relationship of Nursing Service of Pulmonary TB patients DOTS Program With Satisfaction Level of Outpatient Patients at Sukodadi Lamongan Public Health Center** (1) Suratmi, S. Kep, Ns., M. Kep (2) H. M. Bakri Priyodwi A, M.Kep.

Every nurse is always aware of the importance of providing the best nursing care, in addition to focusing on healthcare, all actions must have a satisfactory impact on the patient, patient satisfaction is the level of service satisfaction and perception of the patient or immediate family. Patient satisfaction will be achieved if obtained optimal results for each client or keluarganya.

The design used in this research is anlitik correlation with cross sectional approach. Population 60 patients and 52 samples Data collection and data processing with editing, coding scoring, tabulating, using spearmen correlation (SPSS 16.0)

The results showed that most respondents had low satisfaction as many as 37 people (71.2%) and a small number of respondents who have high satisfaction of 6 people (11.5%). Spearman test result with SSPS 16 got  $r = 0,371$   $p = 0,007$  because  $p < 0,05$  then H1 received that mean there is relation service with satisfaction of patient of pulmonary tuberculosis program DOTS in lung tuberculosis pulmonary puskesmas sicodai lamongan, with the direction of positive correlation better art about quality of outpatient pulmonary poly service. Most of the service, satisfaction level is quite good and still low, hopefully this research can be used as input material in presenting knowledge about patient satisfaction level of pulmonary tuberculosis program of DOTS outpatient of poly pulmonary in puskesmas sukodadi lamongan.

***Keywords: service and patient satisfaction of pulmonary tuberculosis DOTS program***

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Hubungan Layanan Keperawatan Pasien TB Paru Program DOTS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sukodadi Lamongan” sesuai waktu yang di tentukan.

Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk melakukan proses penelitian Skripsi pada prodi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah Lamongan.

Dalam penyusunan, penulis mendapat banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat Bapak atau Ibu :

1. Drs. H. Budi Utomo, Amd. Kep, M.Kes, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Muhammadiyah Lamongan.
2. Arifal Aris, S.Kep.,Ns.,M.Kes., selaku Kaprodi S1 Keperawatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Lamongan.
3. dr. Suadi Rachman., M. Mkes, selaku Kepala Puskesmas Sukodadi Lamongan.
4. H Alifin SKM., M., Kes selaku ketua penguji skripsi, yang telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan arahan dalam penyusunan Skripsi.
5. Suratmi, S.Kep., Ns., M. Kep, selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan dalam penyusunan Skripsi.

6. H. M. Bakri Priyodwi A, M.Kep, selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan Skripsi..
7. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan moral, material dan spiritual sehingga Skripsi. ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan demi terselesaikannya Skripsi.

Semoga Allah SWT, memberi balasan pahala atas semua amal kebaikan yang diberikan. Penulis menyadari Skripsi. ini masih banyak kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga Skripsi. ini bermanfaat bagi responden pada khususnya dan bagi semua pembaca pada umumnya.

Lamongan, 29 Desember 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	
<b><i>CURRICULUM VITAE</i></b> .....	
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	
<b>ABSTRAK</b> .....	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	
<b>DAFTAR ISI</b> .....	
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	
1.2 Rumusan Masalah.....	
1.3 Tujuan Penelitian .....	
1.4 Manfaat Penelitian .....	
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	
2.2 Konsep Dasar Keperawatan .....	
2.3 Konsep Kepuasan Pasien .....	
2.4 Konsep Penyakit TB .....	
2.5 Konsep Strategi DOTS .....	
2.6 Kerangka Konsep.....	
2.7 Hipotesis .....	
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	
3.1 Desain Penelitian .....	
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	
3.3 Kerangka Kerja .....	

3.4	Populasi, Sampel, Sampling .....	
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	
3.5.1	Variabel Penelitian .....	
1)	Variabel Independen .....	
2)	Variabel Dependen.....	
3.6	Pengumpulan dan Analisa Data .....	
3.6.1	Pengumpulan Data .....	
3.6.2	Instrumen Penelitian .....	
3.6.3	Pengolahan Data .....	
3.6.4	Analisa Data .....	
3.7	Etika Penelitian .....	
3.7.1	<i>Informed Consent</i> .....	
3.7.2	<i>Anonymity</i> .....	
3.7.3	<i>Confidentiality</i> .....	
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Hasil Penelitian .....	
63	.....	
4.1.1	Gambaran Lokasi Penelitian.....	
4.1.2	Data Umum Responden.....	
4.1.3	Data Khusus.....	
4.2	Pembahasan .....	
4.2.1	Penilaian Pasien Tentang Pelayanan Poli Paru Rawat Jalan Puskesmas Sukodadi Lamongan .....	
4.2.2	Kepuasan Pasien Tb Paru Tbprogram Dots Puskesmas Sukodadi Lamongan .....	
4.2.3	Hubungan Layanan TB Paru Program Dots Poli Paru Rawat Jalan Sukodadi Lamongan .....	
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan .....	
5.2	Saran .....	
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		
<b>LAMPIRAN.....</b>		

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian Hubungan Layanan Keperawatan Pasien TB Paru Program DOTS Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sukodadi Lamongan 2017 .....	55
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien TB Paru Program DOTS Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sukodadi Lamongan 2017 .....	64
Tabel 4.2 ..Distribusi Frekuensi Umur Pasien TB Paru Program DOTS Rawat Jalan Di Puskesmas Sukodadi Lamongan 2017 .....	65
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Pasien TB Paru Program DOTS Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sukodadi Lamongan 2017 .....	65
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Pasien TB Paru Program DOTS Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sukodadi Lamongan 2017 .....	66
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Riwayat Pelayanan Pasien TB Paru Program DOTS Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sukodadi Lamongan 2017 .....	66
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Penilaian Mutu Pelayanan Poli Paru Terhadap Pasien TB Paru Program DOTS Di Puskesmas Sukodadi Lamongan 2017 .....	67
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien TB Paru Program DOTS Di Puskesmas Sukodadi Lamongan 2017 .....	67
Tabel 4.8 Crosstab Hubungan Tentang Mutu Pelayanan Poli Paru Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien TB Paru Program DOTS Di Puskesmas Sukodadi Lamongan 2017 .....	68

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Menurut Supriyanto (2010) .....	25
Gambar 2.2 Kerangka Konsep Hubungan Layanan Keperawatan Pasien TB Paru Program DOTS Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sukodadi Lamongan 2017 .....	48
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian Hubungan Layanan Keperawatan Pasien TB Paru Program DOTS Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sukodadi Lamongan 2017.....	52

## DAFTAR SINGKATAN

### Daftar Lambang :

%	: Prosen
-	: Sampai
<	: Kurang Dari
>	: Lebih Dari
$\Sigma$	: Jumlah
<sup>2</sup>	: Kuadrat
d	: Tingkat Kepercayaan
f	: Jumlah Hasil yang di Capai
m	: Meter
N	: Besar Populasi
n	: Besar Sampel
P	: Prosentase

### Daftar Singkatan

BB	: Berat Badan
BCG	: <i>Bacillus Calmette et Guerin</i>
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BTA	: Basil Tahan Asam
C	: <i>Celcius</i>
Depkes	: Departemen Kesehatan
Ditjen PP&PL	: Direktur Jenderal Pengendalian Penyakit & Penyehatan Lingkungan
DOTS	: <i>Directly Observed Treatment, Short-course)</i>
GI	: Gastrointestinal
E	: Ethambutol



H	: Isoniasid (INH = Iso Niacid Hydrazide)
Hemoptoe	: Batuk Darah
HIV	: <i>Human Immunodeficiency Virus</i>
Kemenkes	: Kementrian Kesehatan
Kg	: Kilogram
mm	: milimeter
OAT	: Obat Anti Tuberkulosis
R	: Rifampisin
RI	: Republik Indonesia
Riskesdas	: Riset Kesehatan Dasar
SPS	: Sewaktu-Pagi-Sewaktu
SPM	: Surat Perintah Membayar
TB	: Tuberkulosis
TBC	: Tuberculosis
UU	: Undang-undang
WHO	: <i>World Health Organization</i>
Z	: Pyrazinamide

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- |            |   |
|------------|---|
| Lampiran 1 | Jadwal Penyusunan Proposal  |
| Lampiran 2 | Surat Ijin Survei Awal dari STIKES Muhammadiyah Lamongan                                      |
| Lampiran 3 | Surat Balasan Survei Awal dari Kepala Puskesmas Sukodadi<br>Kec. Sukodadi Kab. Lamongan       |
| Lampiran 4 | Surat Ijin Penelitian dari STIKES Muhammadiyah Lamongan                                       |
| Lampiran 5 | Surat Balasan Ijin Penelitian dari Kepala Puskesmas<br>Sukodadi Kec. Sukodadi Kab. Lamongan   |
| Lampiran 6 | Surat Rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik<br>Pemerintahan Kabupaten Bojonegoro |
| Lampiran 7 | Lembar Permohonan Menjadi Responden   |
| Lampiran 8 | Lembar Persetujuan Menjadi Responden  |
| Lampiran 9 | Lembar Kuesioner Penelitian   |

---