

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat *Allah SWT* atas berkah rahmat, hidayah dan karunia-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi sebagai karya ilmiah akhir dari kuliah selama 4 tahun yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Tuberkulosis dengan Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Qoute TB Light* di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021”.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak sekali bantuan serta peran penting dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Asep Suryana Abdurrahmat, S.Pd., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Siliwangi Kota Tasikmalaya.
2. Iseu Siti Aisyah, S.P., M.Kes. selaku Penguji I yang telah memberikan arahan serta masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Nissa Noor Annashr, S.K.M., M.K.M. selaku Penguji II yang telah memberikan arahan serta masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Siti Novianti, S.K.M., M.K.M., selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan serta bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Sri Maywati, S.K.M., M.Kes., selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan serta bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Siliwangi Kota Tasikmalaya yang memberikan banyak ilmu dan pengalaman selama masa kuliah.
7. Kader TB Puskesmas Cigeureung Kota Tasikmalaya yang telah bersedia ikut serta membantu dalam uji validasi dan reliabilitas penelitian ini.

8. Kader TB Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya yang telah bersedia ikut serta membantu dalam penelitian ini.
9. Orang-orang tersayang dalam kehidupan penulis yaitu keluarga, sahabat-sahabat terdekat (Keluarga besar, sahabat saat SMA, dan sahabat saat kuliah).
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan dalam keterlibatan proses penyusunan skripsi ini bisa terbalaskan dengan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi kebaikan penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan umumnya bagi kita semua.

Tasikmalaya, 25 November 2021

Penulis

DAFTAR ISI

Hak Cipta Penulis	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tuberkulosis.....	9
B. Kepuasan Pasien	29
C. Kerangka Teori.....	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Kerangka Konsep.....	44
B. Hipotesis Penelitian	45
C. Variabel Penelitian	46
D. Definisi Operasional	47
E. Metode Penelitian.....	51
F. Populasi dan Sampel.....	51
G. Sumber Data Penelitian.....	52
H. Teknik Pengumpulan Data	53
I. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	57
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	66

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	66
B. Hasil Penelitian.....	69
BAB V PEMBAHASAN	117
A. Hubungan Kualitas Ketersediaan Layanan TB Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021.....	117
B. Hubungan Kualitas Komunikasi dan Informasi Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	119
C. Hubungan Kualitas Interaksi Pasien-Petugas dan Konseling Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	121
D. Hubungan Kualitas Kaitan TB-HIV Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	123
E. Hubungan Kualitas Dimensi Infrastruktur Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	125
F. Hubungan Kualitas Kompetensi Profesional Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	127
G. Hubungan Kualitas Dimensi Keterjangkauan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	129
H. Hubungan Kualitas Dimensi Stigma Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	131
I. Keterbatasan Peneliti	134
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	135
A. Simpulan	135
B. Saran	136

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Faktor Risiko Kejadian TB.....	12
Gambar 2.2 Model Kepuasan Pelanggan	32
Gambar 2.3 Model <i>Swedish Customer Satisfaction Barometer</i>	38
Gambar 2.4 Kerangka Teori	43
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	47
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Bebas	54
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Terikat.....	54
Tabel 3.4 Scoring Variabel Bebas dan Terikat	59
Tabel 3.5 Daftar <i>Coding</i>	63
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Kawalu Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2020	67
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Kawalu Berdasarkan Umur Tahun 2020	67
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Kecamatan Kawalu Berdasarkan Pekerjaan Tahun 2020	68
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	69
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	70
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	70
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	70
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Rentan Waktu Terdiagnosis TB di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	71
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Waktu Pasien Terdiagnosa TB di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	71

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan TB Berdasarkan Dimensi Ketersediaan Layanan TB di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	72
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan TB Berdasarkan Dimensi Ketersediaan Layanan TB di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021.....	74
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan TB Berdasarkan Dimensi Komunikasi dan Informasi di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	74
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan TB Berdasarkan Dimensi Komunikasi dan Informasi di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021.....	76
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan TB Berdasarkan Dimensi Komunikasi dan Informasi di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	76
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan TB Berdasarkan Dimensi Interaksi Pasien-Petugas TB dan Konseling di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021.....	78
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan TB Berdasarkan Dimensi Kaitan TB-HIV di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	79
Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan TB Berdasarkan Dimensi Kaitan TB-HIV di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	80
Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan TB Berdasarkan Dimensi Infrastruktur di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021.	80

Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan TB Berdasarkan Dimensi Infrastruktur di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	81
Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan TB Berdasarkan Dimensi Kompetensi Profesional di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	82
Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan TB Berdasarkan Dimensi Kompetensi Profesional di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021.....	83
Tabel 4.22 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan TB Berdasarkan Dimensi Keterjangkauan di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	84
Tabel 4.23 Distribusi Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan TB Berdasarkan Dimensi Keterjangkauan di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	84
Tabel 4.24 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan TB Berdasarkan Dimensi Stigma di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	85
Tabel 4.25 Distribusi Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan TB Berdasarkan Dimensi Stigma di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	86
Tabel 4.26 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada Dimensi Ketersediaan Layanan TB di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	87

Tabel 4.27 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien pada Dimensi Ketersediaan Layanan TB di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	89
Tabel 4.28 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada Dimensi Komunikasi dan Informasi di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021.....	90
Tabel 4.29 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien pada Dimensi Komunikasi dan Informasi di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	93
Tabel 4.30 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada Dimensi Interaksi Pasien-Petugas TB di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021.	93
Tabel 4.31 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien pada Dimensi Interaksi Pasien-Petugas TB dan Konseling di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021.....	96
Tabel 4.32 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada Dimensi Kaitan TB-HIV di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	96
Tabel 4.33 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien pada Dimensi Kaitan TB-HIV di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021.....	98
Tabel 4.34 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada Dimensi Infrastruktur di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	99
Tabel 4.35 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien pada Dimensi Infrastruktur di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	100
Tabel 4.36 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada Dimensi Kompetensi Profesional di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	101

Tabel 4.37 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien pada Dimensi Kompetensi Profesional di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	103
Tabel 4.38 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada Dimensi Keterjangkauan di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	103
Tabel 4.39 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien pada Dimensi Keterjangkauan di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	104
Tabel 4.40 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien pada Dimensi Stigma di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	105
Tabel 4.41 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien pada Dimensi Stigma di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	107
Tabel 4.42 Hubungan Dimensi Ketersediaan Layanan TB dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	108
Tabel 4.43 Hubungan Dimensi Informasi Dan Komunikasi Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	109
Tabel 4.44 Hubungan Dimensi Interaksi Pasien-Petugas TB dan Konseling Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	110
Tabel 4.45 Hubungan Dimensi Kaitan TB-HIV Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	111
Tabel 4.46 Hubungan Dimensi Infrastruktrur Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	112
Tabel 4.47 Hubungan Dimensi Kompetensi Profesional Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	113

Tabel 4.48 Hubungan Dimensi Keterjangkauan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	114
Tabel 4.49 Hubungan Dimensi Stigma Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya Tahun 2021	115
Tabel 4.50 Ringkasan Hasil Analisis Bivariat	116

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keputusan Pembimbing Penelitian
- Lampiran 2. Surat Izin Survey Awal Penelitian Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya
- Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Kesbangpol Kota Tasikmalaya
- Lampiran 4. Surat Izin Penelitian Dinas Kesehatan Kota Tasikmalaya
- Lampiran 5. Surat Izin Penelitian Puskesmas Urug
- Lampiran 6. Lembar Persetujuan Sebagai Responden
- Lampiran 7. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8. Panduan Pengisian Kuesioner
- Lampiran 9. *Output SPSS* Uji validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 10. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden
- Lampiran 11. *Output SPSS* Kategori Variabel Bebas dan Terikat
- Lampiran 12. *Output SPSS* Analisis Bivariat
- Lampiran 13. Dokumentasi Kegiatan