



SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPATUHAN BEROBAT PASIEN HIPERTENSI
DI PUSKESMAS GLADAK PAKEM**

Diajukan sebagai Salah satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan (S.Kep.)

Oleh :
Siti Nur Faisyah
19.1101.1034

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2023**

SKRIPSI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPATUHAN BEROBAT PASIEN HIPERTENSI DI PUSKESMAS GLADAK PAKEM

Diajukan sebagai Salah satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Keperawatan (S.Kep.)

Oleh :
Siti Nur Faisyah
19.1101.1034

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2023**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPATUHAN BEROBAT PASIEN HIPERTENSI
DI PUSKESMAS GLADAK PAKEM**

Siti Nur Faisyah
19.1101.1034

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, 2 Agustus 2023

Pembimbing I

Asmuji, SKM., M.Kep.
NIP/NPK. 19720615 200501 1004

Pembimbing II



Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes.
NIP/NPK 19820619 1 1203699

PENGESAHAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN KEPATUHAN BEROBAT PASIEN HIPERTENSI
DI PUSKESMAS GLADAK PAKEM**

Siti Nur Faisyah
19.1101.1034

Dewan Penguji Skripsi pada Program Studi S1 Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Agustus 2023

Penguji,

1. Ketua : Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.J (.....)
NIP/NPK 19681208 1 9305384
2. Penguji I : Asmuji, SKM., M.Kep. (.....)
NIP/NPK. 19720615 200501 1004
3. Penguji II : Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes. (.....)
NIP/NPK 19820619 1 1203699

Mengetahui,

Dekan



Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes.

19790416 1 0305358

PENGUJI SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi pada Program Studi S1 Keperawatan
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Agustus 2023

Penguji I

Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.I
NIP/NPK 19681208 1 9305384

Penguji II

Asmuji, SKM., M.Kep.
★ NIP/NPK. 19720615 200501 1004 ★

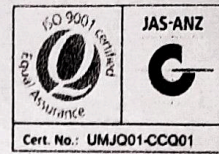
Penguji III

Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes.
NIP/NPK 19820619 1 1203699



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Jl. Karimata No. 49 Jember Telp. (0331) 332240, 336728 Fax. 337957
 Website : http : //WWW.unmuhjember.ac.id e-mail : kantorpusat@unmuhjember.ac.id



SURAT PERNYATAAN
KEABSAHAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Nur Faisyah
 NIM : 1911011034
 Tempat, tanggal lahir : Jember, 08 Juli 2000
 Agama : Islam
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat : Jl. Wolter Monginsidi No. 15b Kranjangan Kecamatan Sumbergari Kabupaten Jember
 Jurusan/Program Studi : Fakultas Ilmu Kesehatan / Ilmu Keperawatan
 Fakultas : Ilmu Kesehatan
 Universitas : Muhammadiyah Jember

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Ilmiah, dengan Judul di bawah ini :

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepatuhan Berobat Pasien Hipertensi Di Puskesmas Gladak Pakem

1. Penelitian dengan judul tersebut di atas benar-benar telah saya lakukan sebagaimana yang sudah ditulis dalam metode penelitian.
2. Adalah benar **karya saya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain** dan saya ajukan sebagai bahan ujian akhir skripsi.
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini **bukan karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain**, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 07 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,


 (Siti Nur Faisyah)
 NIM. 1911011034

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil 'alamin, puji syukur senantiasa saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, karunia serta hidayah-Nya yang selalu memberikan kekuatan, kesabaran, kelancaran, serta kemudahan dalam menyusun tugas akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Asmuji, SKM., M.Kep., selaku dosen pembimbing I Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang selalu meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta selalu sabar dalam membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes., selaku dosen pembimbing II Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang selalu meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta selalu sabar dalam membimbing penyusunan skripsi ini.
3. Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.J selaku dosen penguji Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan kepada peneliti demi kesempurnaan penelitian ini.
4. Bapak Agus Samiran dan Ibu Umi Hasanah orang tua tercinta yang selalu memanjatkan do'a tiada henti untuk setiap langkah anaknya dalam menuntut ilmu hingga berada dititik ini.
5. Mas wiwit beserta istrinya mbak vilina, sepupu mbak elok serta ponakan tercinta saifan dan nadia yang telah menghibur dan meluangkan waktunya untuk memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Iyuk, nadifa, silpi, dan siti yang selalu menghibur dan memberikan dukungan dari pertama di bangku kuliah hingga saat ini.
7. Holila yang selalu ada dalam suka maupun duka dan selalu menjadi teman seperti saudara dari SD hingga di bangku kuliah.
8. Yolanda yang sabar dan telaten berbagi ilmu dalam segala hal hingga penyusunan skripsi.
9. Teman-teman angkatan 2019 yang selalu memberikan dukungan satu sama lainnya.

MOTTO

‘jagalah sholatmu, ketika kamu kehilangan sholat,
maka kau akan kehilangan segalanya’

~Umar bin Khattab~

“Apa yang kita minta, belum tentu hal yang baik,
apa yang Allah beri, pasti yang terbaik”

“boleh menyesali sesuatu yang telah terjadi,
namun tidak boleh untuk menyerah sampai akhir”



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warohmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillah robbil 'alamin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepatuhan Berobat Pasien Hipertensi di Puskesmas Gladak Pakem. Skripsi ini disusun untuk memenuhi tugas akhir pada Program Studi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember.

Selama penyusunan skripsi ini peneliti mendapat bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Hanafi M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ns. Yeni Suryaningsih, S.Kep., M.Kep., selaku ketua program studi Fakultas Ilmu Kesehatan yang telah memberikan ijin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian.
4. Asmuji, SKM., M.Kep., selaku dosen pembimbing I Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang selalu meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta selalu sabar dalam membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes., selaku dosen pembimbing II Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang selalu meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta selalu sabar dalam membimbing penyusunan skripsi ini.
6. Ns. Komarudin, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.J selaku dosen penguji Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan kepada peneliti demi kesempurnaan penelitian ini.

7. Dr. Dina Nurul Agustina selaku Kepala Puskesmas Gladak Pakem Kabupaten Jember yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Instansi yang dipimpinnya.
8. Orang tua terkasih yang telah memberikan dukungan baik moral maupun material, kepercayaan, kesabaran, pengorbanan, serta do'a dan kasih sayang yang tak terhingga.
9. Semua pihak dan teman di almamater Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan, serta motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.

Jember, Agustus 2023

Siti Nur Faisyah



DAFTAR ISI

	Hal.
Judul luar	i
Judul dalam	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PENGUJI SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	4
1. Pernyataan Masalah.....	4
2. Pertanyaan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
1. Tujuan Umum.....	5
2. Tujuan Khusus.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan	7
B. Konsep Kepatuhan Berobat.....	12
C. Konsep Hipertensi	18
D. Teori Keperawatan	29
E. Penelitian Terkait	30

BAB III KERANGKA KONSEP	33
A. Kerangka Konsep	33
B. Hipotesis	33
BAB IV METODE PENELITIAN	34
A. Desain Penelitian	34
B. Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Sampling.....	34
C. Definisi Operasional.....	35
D. Tempat dan Waktu Penelitian	38
E. Alat Pengumpulan Data.....	38
F. Prosedur Pengumpulan Data	39
G. Analisis Data	41
H. Etika Penelitian.....	44
BAB V HASIL PENELITIAN	46
A. Data Demografi	46
B. Data Khusus	49
BAB VI PEMBAHASAN.....	51
A. Interpretasi dan Hasil Diskusi	51
B. Keterbatasan Penelitian	58
C. Implikasi Untuk Keperawatan	58
BAB VII PENUTUP.....	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 2. 1 Penelitian Terkait	30
Tabel 4. 1 Definisi Operasional	36
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	38
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas Kepatuhan Berobat	39
Tabel 4. 4 <i>Scoring</i> Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	41
Tabel 4. 5 <i>Scoring</i> Kepatuhan Berobat	42
Tabel 4. 6 Nilai dan Kekuatan Korelasi	44
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Usia Pasien Hipertensi yang Berobat di Puskesmas Gladaka Pakem Tahun 2023 (n=44)	46
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien Hipertensi yang Berobat di Puskesmas Gladak Pakem Tahun 2023 (n=44)	47
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Pasien Hipertensi yang Berobat di Puskesmas Gladaka Pakem Tahun 2023 (n=44)	47
Tabel 5. 4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Pasien Hipertensi yang Berobat di Puskesmas Gladaka Pakem Tahun 2023 (n=44)	47
Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Status Pernikahan Pasien Hipertensi yang Berobat di Puskesmas Gladaka Pakem Tahun 2023 (n=44)	48
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Lama Menderita Hipertensi Pasien Hipertensi yang Berobat di Puskesmas Gladaka Pakem Tahun 2023 (n=44).....	48
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Hipertensi yang Berobat di Puskesmas Gladaka Pakem Tahun 2023 (n=44).....	49
Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Kepatuhan Berobat Pasien Hipertensi yang Berobat di Puskesmas Gladaka Pakem Tahun 2023 (n=44)	49
Tabel 5.9 Distribusi Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepatuhan Berobat Pasien Hipertensi yang Berobat di Puskesmas Gladak Pakem Tahun 2023 (n=44)	50

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 2. 1 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa yang Mempengaruhi Persepsi Pasien Menurut Zeithaml (2010)	29
Gambar 3. 1 Kerangka Konsep Penelitian	33

