



# **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPATUHAN TERAPI**

**Tinjauan pada Pasien Nyeri Punggung Bawah di Poli Rehabilitasi  
Medik RS Bhayangkara Tk.III Banjarmasin**

Skripsi  
Diajukan guna memenuhi  
sebagian syarat untuk memperoleh derajat Sarjana Kedokteran  
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan  
Universitas Lambung Mangkurat

Oleh  
Rahma Aulia Ubay  
2110911320027

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**Desember 2024**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
KEPATUHAN TERAPI**

**Tinjauan pada Pasien Nyeri Punggung Bawah di Poli Rehabilitasi Medik  
RS Bhayangkara Tk.III Banjarmasin**

**Rahma Aulia Ubay, NIM: 2110911320027**

**Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Kedokteran Program Sarjana  
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan  
Universitas Lambung Mangkurat  
Pada Hari Kamis, Tanggal 21 November 2024**

**Pembimbing I**

Nama: dr. Muhammad Siddik, Sp.KFR, NM(K)FEMG  
NIP : 197809062005011012

**Pembimbing II**

Nama: dr. Farida Heriyani, MPH  
NIP : 197801162003122001

**Penguji I**

Nama: dr. Fathia Arsyiana, Sp. KFR. Ped(K)  
NIP : 197702142005012006

**Penguji II**

Nama: dr. Pagan Pambudi, M.Si, Sp.S  
NIP : 197406052001121002

Banjarmasin, Desember 2024

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Kedokteran Program Sarjana

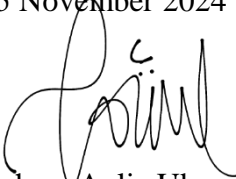


Dr. dr. Didik Dwi Sanyoto, M.Kes, M. Med.Ed  
NIP 197203071997021002

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banjarmasin, 5 November 2024



Rahma Aulia Ubay

## ABSTRAK

### HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPATUHAN TERAPI

Rahma Aulia Ubay

Nyeri punggung bawah memerlukan rangkaian terapi berulang untuk mengembalikan fungsi tubuh. Kepatuhan terapi diperlukan pasien NPB untuk mendapat hasil yang diinginkan. Kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan terapi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepatuhan terapi pasien. Penelitian dengan metode observasi analitik. Populasi penelitian ini pasien NPB di poli rehabilitasi medik RS Bhayangkara TK.III Banjarmasin. Sampel diambil pada periode Juli-September 2024 dengan teknik *purposive sampling*. Pengambilan data menggunakan data primer dari kuesioner kualitas pelayanan kesehatan dan kepatuhan terapi. Hasil penelitian ini didapatkan kualitas pelayanan kesehatan di poli rehabilitasi medik RS Bhayangkara TK.III adalah baik (96%), dengan kepatuhan terapi pasien NPB adalah patuh menjalani terapi (90%). Hasil uji *fisher exact* didapatkan hasil  $p$ (signifikansi) adalah 1.00, menunjukkan tidak ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepatuhan terapi pasien di poli rehabilitasi medik RS Bhayangkara TK.III Banjarmasin.

**Kata-Kata Kunci:** Kualitas pelayanan kesehatan, kepatuhan terapi, nyeri punggung bawah

## **ABSTRACT**

### ***THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH EDHERENCE TO THERAPY***

**Rahma Aulia Ubay**

*Low back pain requires repeated courses of therapy to restore body function. Therapy compliance is required for NBP patients to get the desired results. The quality of health services is one of the factors that influence patient therapy compliance. This study aims to determine whether there is a relationship between the quality of health services and patient therapy compliance. Research with analytic observation method. The study population was NPB patients in the medical rehabilitation clinic of Bhayangkara TK.III Banjarmasin Hospital. Samples were taken in the period July-September 2024 with purposive sampling technique. Data collection using primary data from health service quality questionnaires and therapy compliance. The results of this study showed that the quality of health services in the medical rehabilitation clinic of Bhayangkara TK.III Hospital was good (96%), with therapy compliance of NPB patients was obedient to undergo therapy (90%). The fisher exact test results obtained p (significance) is 1.00, indicating there is no significant relationship between the quality of health services with patient therapy compliance in the medical rehabilitation clinic of Bhayangkara TK.III Banjarmasin Hospital.*

**Keywords :** *Quality of health service, therapy compliance, low back pain*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPATUHAN TERAPI Tinjauan pada Pasien Nyeri Punggung Bawah di Poli Rehabilitasi Medik RS Bhayangkara Tk.III Banjarmasin**“, tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat sarjana kedokteran di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Prof. Dr. dr. Syamsul Arifin, M.Pd.,FISPH,FISCM. yang telah memberi kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian.
2. Koordiantor Program Studi Kedokteran Program Sarjana Dr. dr. Didik Dwi Sanyoto, M. Kes, M. Med. Ed yang telah memberi kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian.
3. Kedua dosen pembimbing dr. Muhammad Siddik, Sp.KFR, NM(K), FEMG dan dr. Farida Heriyani, MPH yang berkenan memberikan saran dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Kedua dosen penguji dr. Fathia Arsyiana, Sp.KFR, Ped(K) dan dr. Pagan Pambudi, M.Si, Sp.S yang memberi kritik dan saran sehingga skripsi ini menjadi semakin baik.

5. Kepala dan jajaran staff di poli rehabilitasi medik RS Bhayangkara TK.III Banjarmasin yang telah banyak membantu dalam proses pengambilan data penelitian.
6. Seluruh pasien nyeri punggung bawah yang telah bergabung dalam penelitian.
7. Kedua orang tua penulis Kombes Pol dr.Ubaidillah dan dr. Niken Ratna Dewi M.Kes serta seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini
8. Rekan seperjuangan skripsi Aurellia Shafitri Suryansah, serta semua sahabat di PSKPS atas sumbangan pikiran dan bantuan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap penelitian ini bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan.

Banjarmasin, 14 November 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iiv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B.Rumusan Masalah .....	3
C.Tujuan Penelitian .....	3
D.Manfaat Penelitian .....	4
E.Keaslian Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
A.Kualitas Pelayanan.....	7
B.Pelayanan Kesehatan.....	8
C.Kepatuhan terapi pasien .....	9
D.Nyeri Punggung Bawah .....	10
<b>BAB III LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS</b> .....	12
A.Landasan Teori .....	12
B.Hipotesis .....	16
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b> .....	17
A.Rancangan Penelitian .....	17
B.Populasi dan Sampel penelitian .....	17
C.Instrumen Penelitian.....	18

D.Variabel Penelitian.....	20
E.Definisi Operasional.....	21
F.Prosedur Penelitian.....	22
G.Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	25
H.Cara Analisis Data.....	25
I.Waktu dan Tempat penelitian.....	26
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
<b>BAB VI PENUTUPAN.....</b>	<b>40</b>
A. Simpulan.....	40
B. Saran.....	35
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>35</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>39</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
1.1	Keaslian Penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepatuhan Terapi Tinjauan pada Pasien Nyeri Punggung Bawah di Poli Rehabilitasi Medik RS Bhayangkara Tk.III Banjarmasin.....	5
4.1	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	19
4.2	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	19
4.3	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepatuhan Terapi Pasien Nyeri Punggung Bawah.....	20
4.4	Hasil Uji Realibilitas Kuesioner Kepatuhan Terapi Pasien Nyeri Punggung Bawah.....	20
4.5	Definisi Operasional Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepatuhan Terapi Tinjauan pada Pasien Nyeri Punggung Bawah di Poli Rehabilitasi Medik RS Bhayangkara Tk.III Banjarmasin.....	21
5.1	Karakteristik Dasar Subjek Penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepatuhan Terapi Tinjauan pada Pasien Nyeri Punggung Bawah di Poli Rehabilitasi Medik RS Bhayangkara Tk.III Banjarmasin	34
5.2	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poli Rehabilitasi Medik RS Bhayangkara Tk.III Banjarmasin.....	35
5.3	Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Terapi Pasien Nyeri Punggung Bawah di Poli Rehabilitasi Medik RS Bhayangkara Tk.III Banjarmasin.....	36
5.4	Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepatuhan Terapi Pasien Nyeri Punggung Bawah di Poli Rehabilitasi Medik RS Bhayangkara Tk. III Banjarmasin.....	38

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>		<b>Halaman</b>
3.1	Skema Kerangka Teori Penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepatuhan Terapi Tinjauan pada Pasien Nyeri Punggung Bawah di Poli Rehabilitasi Medik RS Bhayangkara TK.III Banjarmasin.....	14
3.2	Skema Kerangka Konsep Penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepatuhan Terapi Tinjauan pada Pasien Nyeri Punggung Bawah di Poli Rehabilitasi Medik RS Bhayangkara TK.III Banjarmasin.....	15
4.1	Skema Prosedur Penelitian Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepatuhan Terapi Tinjauan pada Pasien Nyeri Punggung Bawah di Poli Rehabilitasi Medik RS Bhayangkara TK.III Banjarmasin.....	24

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>		<b>Halaman</b>
1	Distribusi Jawaban Kuesioner	40
2	Surat Laik Etik FKIK ULM	45
3	Surat Izin Penelitian di Poli Rehabilitasi Medik RS Bhayangkara TK.III Banjarmasin	46
4	Lembar Pernyataan Informed Consent	47
5	Lembar Pengisian Kuesioner	48
6	Tabulasi Data	52
7	Hasil Uji Statistik	56
8	Dokumentasi Kegiatan Penelitian	57

## DAFTAR SINGKATAN

NPB	: Nyeri Punggung Bawah
LBP	: <i>Low Back Pain</i>
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut
RS	: Rumah Sakit
TK.III	: Tingkat Tiga
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Nasional
VAS	: <i>Visual Analogue Scale</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>
THT	: Telinga Hidung Tenggorok
ROM	: <i>Range Of Motion</i>
SWD	: <i>Short Wave Diathermy</i>
TENS	: <i>Transcutaneous Electrical Nerve Stimulation</i>
NSAID	: Nonsteroidal Anti-Inflammatory Drug
WFE	: <i>William Flexion Exercise</i>
USD	: <i>Ultra Sound Diathermy</i>
SWD	: <i>Shortwave Diathermy</i>
IR	: <i>Infrared</i>
SD	: Sekolah Dasar
SMA	: Sekolah Menengah Atas
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solution</i>