



Kualitas Pelayanan Bagi Pasien Tuberkulosis terhadap Kepatuhan Minum Obat di Puskesmas Se-Kabupaten Sijunjung Tahun 2025

Dian Fadhlina^{1*}, Sumihardi²

¹⁻² Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi

Alamat: Jl. Veteran, Puhun Tembok, Kec. Mandiangin Koto Selayan, Kota Bukittinggi

Korespondensi penulis: dianfadhlina78@gmail.com

Abstract. Tuberculosis (TB) remains a global and national health issue. Sijunjung Regency has seen an increase in TB cases, with fluctuating treatment success rates. Medication adherence is a key factor in treatment success and is influenced by the quality of health care services. This study aims to analyze the quality of services regarding medication adherence among TB patients, explore patients' perceptions, describe service factors influencing adherence, and understand the role of health workers from the patients' perspective at Community Health Centers (Puskesmas) throughout Sijunjung District. This study employed a qualitative approach with a phenomenological design. The primary informants consisted of 8 TB patients, plus key informants (2 healthcare workers) and additional informants (2 family members). Data were collected through in-depth interviews, observations, and document reviews. Analysis utilized the Miles & Huberman model. Research results on the quality of healthcare services are related to the level of medication adherence in tuberculosis patients. The dimensions that contribute most to adherence are empathy, assurance, and responsiveness. Positive perceptions are seen in aspects of interpersonal relationships (friendliness, patience, effective communication) and logistical reliability (drug availability), while negative perceptions are related to the lack of privacy in waiting rooms, long administrative waiting times, and inflexible service hours for informal workers. Health service factors that influence adherence include continuous education and information, active supervision and monitoring, ease of service access, and support from healthcare workers. The role of healthcare workers in supporting patient adherence, according to the patient's perspective, is as educators and motivators. Based on this study, high-quality care particularly empathy, assurance, and responsiveness is crucial for patient adherence. Improvements to physical facilities and greater flexibility in service hours are needed.

Keywords: Quality of Care, Tuberculosis, Medication Adherence

Abstrak. Tuberkulosis (TB) masih menjadi masalah kesehatan global dan nasional. Kabupaten Sijunjung menunjukkan peningkatan kasus TB dengan fluktuasi angka keberhasilan pengobatan. Kepatuhan minum obat merupakan faktor kunci keberhasilan terapi yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepatuhan minum obat pasien TB, menggali persepsi pasien, menggambarkan faktor-faktor pelayanan yang memengaruhi kepatuhan, serta memahami peran petugas kesehatan berdasarkan perspektif pasien di Puskesmas Se Kabupaten Sijunjung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi. Informan utama terdiri dari 8 pasien TB, ditambah informan kunci (2 petugas kesehatan) dan informan tambahan (2 keluarga). Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis menggunakan model Miles & Huberman. Hasil penelitian dari kualitas pelayanan kesehatan memiliki

hubungan dengan tingkat kepatuhan minum obat pasien tuberkulosis. Dimensi yang paling berkontribusi terhadap kepatuhan adalah empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), dan ketanggapan (*responsiveness*). Persepsi positif pada aspek hubungan interpersonal (keramahan, kesabaran, komunikasi efektif) dan keandalan logistik (ketersediaan obat) sedangkan persepsi negatif terkait kurangnya privasi ruang tunggu, waktu tunggu administratif yang lama, serta jam pelayanan yang tidak fleksibel bagi pekerja informal. Faktor-faktor pelayanan kesehatan yang memengaruhi kepatuhan meliputi edukasi dan informasi yang berkelanjutan, pengawasan dan pemantauan aktif kemudahan akses pelayanan, dukungan petugas kesehatan. Peran petugas kesehatan mendukung kepatuhan pasien sesuai dengan perspektif pasien berperan sebagai edukator dan motivator.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Tuberkulosis, Kepatuhan Minum Obat

1. LATAR BELAKANG

Tuberkulosis (TBC) masih menjadi salah satu masalah kesehatan masyarakat utama di dunia dan menjadi perhatian global karena tingginya angka kesakitan dan kematian yang ditimbulkan. Menurut World Health Organization dalam *Global Tuberculosis Report 2023*, diperkirakan terdapat sekitar 10,8 juta kasus TBC di dunia dengan angka kematian mencapai 1,25 juta jiwa. Indonesia bahkan menempati posisi kedua dengan jumlah kasus TBC tertinggi di dunia setelah India dan menyumbang sekitar 10% dari total kasus global. Tingginya angka kasus tersebut menunjukkan bahwa pengendalian TBC masih menjadi tantangan besar, terutama dalam aspek deteksi dini, keberhasilan pengobatan, dan pencegahan penularan di masyarakat (World Health Organization [WHO], 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa TBC tidak hanya menjadi masalah medis, tetapi juga menjadi masalah sosial dan pelayanan kesehatan yang membutuhkan penanganan komprehensif.

Fenomena meningkatnya kasus TBC di Indonesia yang mencapai sekitar 1,09 juta kasus pada tahun 2024 menunjukkan bahwa upaya pengendalian penyakit ini masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait keberlanjutan pengobatan pasien. Peningkatan kasus tersebut tidak hanya menggambarkan keberhasilan penemuan kasus, tetapi juga mengindikasikan masih adanya pasien yang belum menjalani pengobatan secara optimal hingga tuntas. Kondisi ini semakin diperkuat dengan masih tingginya kesenjangan antara estimasi kasus TBC dengan kasus yang berhasil ditemukan dan dilaporkan ke sistem kesehatan nasional. Situasi tersebut berpotensi meningkatkan risiko kegagalan pengobatan, resistensi obat (*Multi Drug Resistant Tuberculosis/MDR-TB*), hingga peningkatan penularan di tingkat rumah tangga maupun masyarakat luas. Oleh

sebab itu, kualitas pelayanan kesehatan primer, khususnya di puskesmas, menjadi faktor penting dalam memastikan keberhasilan terapi pasien TBC.

Di tingkat daerah, Provinsi Sumatera Barat juga menunjukkan tren peningkatan kasus TBC dari tahun ke tahun. Berdasarkan Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Barat tahun 2022–2025, jumlah kasus TBC meningkat dari sekitar 9.800 kasus pada tahun 2021 menjadi 12.100 kasus pada tahun 2024. Kondisi serupa juga terjadi di Kabupaten Sijunjung yang mengalami peningkatan kasus dari 176 kasus pada tahun 2021 menjadi 376 kasus pada tahun 2024. Meskipun angka keberhasilan pengobatan masih berada di atas standar nasional, namun terjadi penurunan keberhasilan terapi pada tahun 2024 yang diikuti dengan peningkatan angka kematian pasien TBC. Fenomena ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah kasus belum sepenuhnya diimbangi dengan optimalnya kualitas pelayanan kesehatan dan kepatuhan pasien dalam menjalani pengobatan secara teratur hingga selesai.

Urgensi penelitian ini menjadi semakin penting karena pengobatan TBC memerlukan waktu yang panjang, yaitu minimal enam bulan, sehingga membutuhkan kepatuhan pasien yang tinggi. Ketidakpatuhan pasien dalam mengonsumsi obat anti tuberkulosis dapat menyebabkan kegagalan pengobatan, kekambuhan penyakit, resistensi obat, bahkan kematian. Dalam konteks pelayanan kesehatan primer, kualitas pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepatuhan pasien melalui edukasi, komunikasi efektif, pendampingan, monitoring pengobatan, serta dukungan psikologis kepada pasien. Pelayanan kesehatan yang baik mampu meningkatkan motivasi dan kepercayaan pasien untuk menyelesaikan pengobatan hingga tuntas. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat menyebabkan pasien putus berobat (*drop out*) dan memperbesar risiko penularan TBC secara berkelanjutan di masyarakat.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepatuhan pengobatan pasien tuberkulosis. Penelitian yang dilakukan oleh (Herawati et al., 2020) menjelaskan bahwa peran petugas kesehatan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepatuhan minum obat pasien TBC melalui edukasi, motivasi, dan pengawasan pengobatan. Penelitian lain oleh (Wulandini et al., 2020) juga menunjukkan bahwa pengawasan petugas kesehatan secara aktif dapat meningkatkan kepatuhan konsumsi obat pasien TBC di puskesmas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penting

dalam keberhasilan pengobatan tuberkulosis. Namun demikian, berdasarkan hasil studi pendahuluan di Puskesmas se-Kabupaten Sijunjung, masih ditemukan pasien yang tidak menyelesaikan pengobatan hingga tuntas, kurangnya pemahaman pasien mengenai pentingnya terapi jangka panjang, keterbatasan edukasi dari tenaga kesehatan, serta adanya stigma sosial yang menyebabkan pasien tidak rutin menjalani pengobatan.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan (*research gap*) antara tingginya angka keberhasilan pengobatan TBC secara statistik dengan fenomena di lapangan yang masih menunjukkan adanya pasien putus berobat, fluktuasi kepatuhan pengobatan, dan peningkatan angka kematian akibat TBC. Selain itu, meskipun beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan peran petugas kesehatan dengan kepatuhan minum obat pasien TBC, penelitian yang secara khusus menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepatuhan pengobatan pasien tuberkulosis di Puskesmas se-Kabupaten Sijunjung masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan mempengaruhi kepatuhan pengobatan pasien tuberkulosis, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta keberhasilan program pengendalian TBC di Kabupaten Sijunjung.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan desain fenomenologi. Pendekatan fenomenologi dipilih karena penelitian berfokus pada pengalaman hidup (*lived experience*) pasien tuberkulosis dalam menjalani pelayanan kesehatan di Puskesmas se-Kabupaten Sijunjung, khususnya terkait kualitas pelayanan kesehatan dan kepatuhan pengobatan. Penelitian kualitatif digunakan untuk memahami secara mendalam persepsi, pengalaman, pandangan, dan makna yang dirasakan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima selama menjalani pengobatan tuberkulosis. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pasien tuberkulosis sebagai informan utama, petugas kesehatan sebagai informan kunci, serta keluarga pasien sebagai informan tambahan. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling* berdasarkan kriteria tertentu, seperti pasien yang sedang atau pernah menjalani pengobatan TB, berusia ≥ 18 tahun, bersedia menjadi responden, dan mampu berkomunikasi dengan baik. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi

dokumentasi berupa kartu kontrol pengobatan pasien, laporan program TB, dan profil Puskesmas se-Kabupaten Sijunjung.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi partisipatif pasif, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali pengalaman dan persepsi pasien terkait kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung interaksi antara petugas kesehatan dan pasien serta kondisi pelayanan di poli TB, sedangkan dokumentasi digunakan untuk mendukung dan memvalidasi data penelitian. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti melakukan proses pengkodean, pengelompokan, dan pemilihan data penting dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, dan matriks tema untuk memudahkan interpretasi, kemudian dilakukan penarikan kesimpulan guna memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepatuhan pengobatan pasien tuberkulosis di Puskesmas se-Kabupaten Sijunjung.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepatuhan Minum Obat Pasien Tuberkulosis

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan delapan informan pasien TB, ditemukan hubungan yang erat antara kualitas pelayanan kesehatan yang diterima dengan tingkat kepatuhan minum obat. Tingkat kepatuhan informan bervariasi, terdiri dari kategori patuh (P-01, P-04, P-05, P-02, P-06, P-08), dan tidak patuh (P-03, P-07). Pada kelima objek penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan sebuah hasil, sebagai berikut :

Tabel 1. Matriks Triagulasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepatuhan Minum Obat Pasien Tuberkulosis

Objek yang Diteliti	Hasil Wawancara	Hasil Observasi	Dokumen yang Diperiksa	Kesimpulan
Hubungan bukti fisik	P-01 Ketersediaan obat selalu ada tapi dari segi ruangan	Ruangan Poli TBC pada sebagian	- Alur Pelayanan Puskesmas	Berdasarkan hasil wawancara,

dengan kepatuhan	menurut P-06 belum ada pemisahan ruangan	puskesmas belum terpisah dan masih bergabung dengan poli umum walau ada sebagian puskesmas yang sudah membuat jadwal khusus bagi pasien TBC	bagi pasien TBC - SK Sarana dan Prasarana Kepala Puskesmas	observasi dan dokumen yang diperiksa maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepatuhan minum obat pasien tuberkulosis khususnya pada dimensi empati, jaminan, dan ketanggapan, berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepatuhan minum obat pasien tuberkulosis di Puskesmas se-Kabupaten Sijunjung.
Hubungan keandalan dengan kepatuhan	P-04 Petugas kesehatan memberikan obat dan jadwal kontrol yang jelas (6 bulan) tapi menurut P-03 karena jadwal yang tidak sesuai menimbulkan keterlambatan minum obat	Adanya kartu kontrol dan catatan kontrol bagi pasien TBC	-kartu kontrol pasien -catatan kontrol pasien	
Hubungan ketanggapan dengan kepatuhan	P-02 Petugas kesehatan cepat tanggap saat ada keluhan saat minum obat menurut TK-01 ada grup WA untuk memantau pasien dalam pelaksanaan minum obat	Adanya grup WA untuk pemantauan dalam minum obat	kartu kontrol pasien -catatan kontrol pasien	
Hubungan jaminan dengan kepatuhan	P-08 Penjelasan tentang efek samping dan manfaatnya bila dilakukan pengobatan telah dijelaskan oleh petugas kesehatan hal ini juga didukung TK-02 bahwa petugas kesehatan telah memberikan	Adanya kartu kontrol dan catatan kontrol bagi pasien TBC	-kartu kontrol pasien -catatan kontrol pasien	

	penjelasan se jelas-jelasnya dan dapat dimengerti pasien			
Hubungan empati dengan kepatuhan	P-06 Perhatian dari petugas kesehatan membuat pasien teratur dan mau minum obat menurut P-01 walaupun hari minggu (libur) tetap dipantau melalui WA	Adanya grup WA untuk pemantauan dalam minum obat	kartu kontrol pasien -catatan kontrol pasien	

Berdasarkan tabel 1 diatas dari 8 informan, 7 informan diantaranya menyampaikan bahwa dengan adanya keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati petugas kesehatan membuat informan patuh dalam pelaksanaan minum obat tuberkulosis sedangkan 1 informan lainnya menyampaikan bahwa karena ketidaksesuaian jadwal membuat informan mengalami keterlambatan dalam minum obat tuberkulosis. Sedangkan dari bukti fisik dari 13 puskesmas, 4 puskesmas mempunyai ruang bagi pemeriksaan TBC masih tergabung dengan poli umum (Klaster 3), ini disebabkan karena keterbatasan ruangan di puskesmas akibat ruangan yang tidak terpisah hal itu dapat menimbulkan penularan bagi pasien lain hal ini sesuai dengan hasil penelitian Dharmadhikari et al. (2023) yang menjelaskan bahwa puskesmas dengan ventilasi alami (jendela terbuka) mengurangi konsentrasi kuman TB di udara hingga 70%, ruang tunggu terpisah untuk pasien TB menurunkan risiko penularan ke pengunjung lain. Sedangkan menurut hasil penelitian Rahayu et al. (2022) menjelaskan bahwa 65% puskesmas di Jakarta Timur tidak memiliki ruang isolasi TB dan Pasien TB yang menunggu di ruang umum berisiko 2,3x lebih tinggi menularkan bakteri ke pengunjung lain. Dan menurut penelitian Suryana et al. (2021) menjelaskan bahwa Tenaga kesehatan mengeluh ruang sempit memaksa pasien TB bercampur dengan ibu hamil/anak-anak. Solusi sementara: Jadwal kunjungan pagi khusus pasien TB. Oleh karena itu untuk menghindari penularan perlu dilakukan pemisahan ruangan mencegah terjadinya penularan pada pasien lain,

Penjelasan diatas sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 67 Tahun 2016 perihal Penanggulangan Tuberkulosis, pada pasal 13 yang berbunyi fasilitas pelayanan kesehatan harus menyediakan ruangan atau area khusus untuk pelayanan TB yang terpisah dari pelayanan umum, guna mencegah penularan serta pasal 15 yang

berbunyi ruang pelayanan TB harus memiliki ventilasi yang memadai dan dilengkapi dengan alat pelindung diri (APD) bagi petugas. Berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang baik, khususnya pada dimensi empati, jaminan, dan ketanggapan, berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepatuhan minum obat pasien tuberkulosis di Puskesmas se-Kabupaten Sijunjung.

Persepsi Pasien Tuberkulosis mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan

Tabel 2. Matriks Triagulasi Persepsi Pasien Tuberkulosis mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan

Objek yang Diteliti	Hasil Wawancara	Hasil Observasi	Dokumen yang Diperiksa	Kesimpulan
Persepsi Positif terhadap Pelayanan	P-04 Petugas kesehatan ramah, sabar dan menjelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami sedang menurut P-05 obat selalu tersedia setiap kontrol ke puskesmas dan menurut P-08 petugas menerangkan cara minum obat serta efek sampingnya secara jelas	Dari kartu kontrol dan jadwal kontrol, pasien teratur kontrol sesuai jadwal	-kartu kontrol -jadwal kontrol	Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumen yang diperiksa maka dapat disimpulkan bahwa Persepsi Pasien
Persepsi Negatif terhadap Pelayanan	P-06 tidak adanya pemisahan ruang pelayanan menjadi berkurangnya kenyamanan pasien selaras dengan P-07 karena antre pendaftaran yang terlalu panjang menimbulkan kebosanan pada pasien sedangkan P-03 mempersepsikan karena jadwal yang mengikat mengakibatkan kesulitan dan kesesuaian jadwal	Dari kartu kontrol dan jadwal kontrol	- Alur pelayanan - Jadwal kontrol - kartu kontrol	Tuberkulosis mengenai Kualitas Pelayanan Kesehatan ada 2 persepsi yaitu persepsi positif petugas ramah, sabar dan mengedukasi dengan bahasa yang mudah dipahami sedangkan persepsi negatifnya karena ruang poli TBC pada sebagian puskesmas tidak terpisah serta antrian

				yang panjang menimbulkan rasa kurang nyaman pada pasien
--	--	--	--	---

Berdasarkan tabel 2. diatas, persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas se-Kabupaten Sijunjung menunjukkan gambaran yang kompleks namun konstruktif. Mayoritas informan memiliki persepsi positif terhadap kompetensi interpersonal petugas (ramah, sabar, komunikasi jelas) dan keandalan logistik (obat selalu tersedia). Hal ini menjadi fondasi kuat bagi kepatuhan. Sedangkan pada persepsi negatif terhadap privasi ruang tunggu, efisiensi loket administrasi, dan fleksibilitas jam layanan menunjukkan bahwa sistem pelayanan masih memiliki celah yang dapat menghambat kepatuhan, terutama bagi kelompok rentan (pekerja informal, pasien dengan kondisi fisik lemah). Keluhan ini bukan berarti pasien tidak menghargai pelayanan yang ada, tetapi justru menunjukkan bahwa pasien ingin pelayanan yang lebih baik lebih manusiawi, lebih efisien, dan lebih adaptif terhadap realitas kehidupan mereka.

Dengan kata lain, persepsi pasien adalah cermin diagnostik bagi manajemen puskesmas. Aspek yang dipersepsikan positif harus dipertahankan dan diperkuat. Aspek yang dipersepsikan negatif harus menjadi prioritas perbaikan. Karena pada akhirnya, kualitas pelayanan yang baik bukan hanya tentang apa yang diberikan petugas, tetapi juga tentang bagaimana pasien mengalami dan memaknai setiap interaksi dalam sistem pelayanan kesehatan.

Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian (Elvionita & Marsellinda, 2024) yang menyebutkan bahwa ada faktor positif berupa 80% pasien puas dengan sikap ramah petugas Kesehatan serta dukungan Pengawas Minum Obat (PMO) dianggap sangat membantu. Namun juga ditemukan faktor negative berupa waktu tunggu lama (rata-rata 1-2 jam) karena ruang terbatas. Stigma dari petugas (beberapa pasien merasa diperlakukan berbeda). Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 67 Tahun 2016 perihal Penanggulangan Tuberkulosis, Pasal 10 yang berbunyi Tenaga kesehatan wajib memberikan pelayanan TB sesuai standar protokol, termasuk pendampingan oleh Pengawas Minum Obat (PMO).

Pengalaman dan Pandangan Pasien tentang Faktor-faktor Pelayanan Kesehatan yang Memengaruhi Kepatuhan Minum Obat

Tabel 3. Matriks Triagulasi Pengalaman dan Pandangan Pasien tentang Faktor-faktor Pelayanan Kesehatan yang Memengaruhi Kepatuhan

Objek yang Diteliti	Hasil Wawancara	Hasil Observasi	Dokumen yang Diperiksa	Kesimpulan
Faktor edukasi dan informasi	P-01 Mendapatkan pemahaman tentang tuberkulosis dari membaca brosur di puskesmas sedangkan P-03 mendapatkan pemahaman dari edukasi petugas kesehatan	Brosur/ leaflet diletakan di tempat yang memudahkan dan bisa dijangkau	-Brosur/ leaflet di puskesmas	Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumen yang diperiksa maka dapat disimpulkan bahwa pengalaman dan pandangan pasien tentang faktor-faktor pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepatuhan hal ini dapat dilihat dari cara petugas memberikan edukasi dan informasi yang berulang, pengawasan dan pemantauan yang dilakukan petugas, kemudahan akses layanan dan dukungan petugas berperan sangat besar dalam meningkatkan kepatuhan
Faktor pengawasan dan pemantauan	P-04 menjelaskan bahwa petugas kesehatan selalu memastikan minum obat ini diperkuat TK-01 bahwa petugas kesehatan langsung turun melakukan pengawasan terutama pada pasien yang berisiko putus obat tinggi	Adanya dokumentasi dan pelaporan petugas kesehatan turun ke rumah pasien	-Kartu kontrol -Jadwal kontrol	
Faktor kemudahan akses	P-07 kesulitan jadwal dan tempat yang sering berpindah menimbulkan keterlambatan dalam minum obat ini bertentangan dengan P-05 yang wilayahnya dekat dengan puskesmas sehingga selalu tepat waktu dalam melakukan kontrol	Puskesmas diletakan di wilayah yang penduduknya ramai dan memudahkan untuk dijangkau	-Kartu kontrol -Jadwal kontrol	
Faktor dukungan petugas kesehatan	P-06 petugas kesehatan selalu memberikan perhatian ini didukung juga oleh P-02 bahwa petugas	Adanya dokumentasi dan pelaporan petugas	-Kartu kontrol -Jadwal kontrol	

	kesehatan selalu memotivasi pasien agar jangan menyerah	kesehatan turun ke rumah pasien		minum obat pasien
--	---	---------------------------------	--	-------------------

Berdasarkan tabel 3. diatas, faktor-faktor pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepatuhan minum obat pasien berdasarkan pengalaman dan pandangan informan meliputi faktor edukasi dan informasi, faktor pengawasan dan pemantauan, faktor kemudahan akses dan faktor dukungan petugas kesehatan. Hal ini dapat terlihat pada faktor kemudahan akses, disebabkan pekerjaan informan yang sering keluar kota mengakibatkan keterlambatan dalam minum obat hal ini dapat menjadi pasien bisa mengalami resisten obat.

Demi menghindari keterlambatan dalam minum obat perlu dibuat jadwal yang lebih fleksibel menjangkau pasien yang memang memerlukan jadwal khusus dan Pengawas Minum Obat (PMO) terutama keluarga terdekat pasien diberikan edukasi sehingga kondisi pasien dapat selalu terpantau, kemudian juga dilakukan kunjungan secara berkala pada pasien tersebut untuk memudahkan melakukan pengawasan. Penjelasan diatas sesuai dengan Peraturan Dirjen P2P No. HK.02.02/I/1/2021 tentang Penanggulangan TB pada Pasal 6 yang berbunyi gratis biaya diagnosis dan obat TB di fasilitas kesehatan pemerintah serta layanan jemput bola (DOTS) untuk pasien yang kesulitan akses.

Peran Petugas Kesehatan dalam Mendukung Kepatuhan Pengobatan Pasien Tuberkulosis (Perspektif Pasien)

Tabel 4. Matriks Triagulasi Peran Petugas Kesehatan dalam Mendukung Kepatuhan Pengobatan Pasien Tuberkulosis (Perspektif Pasien)

Objek yang Diteliti	Hasil Wawancara	Hasil Observasi	Dokumen yang Diperiksa	Kesimpulan
Sebagai Edukator	P-04 Edukasi yang berulang dari petugas kesehatan memotivasi pasien menjalani pengobatan sejalan dengan P-08 yang mendapatkan penerangan dari petugas tentang efek samping obat sehingga informan	Adanya pojok informasi di puskesmas	-Kartu kontrol -Jadwal kontrol	Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumen yang diperiksa maka dapat disimpulkan bahwa Peran Petugas Kesehatan dalam Mendukung Kepatuhan

	tetap semangat menjalani pengobatan walau ada sedikit efek samping			Pengobatan Pasien Tuberkulosis menurut Perspektif Pasien yaitu petugas kesehatan di Puskesmas se-Kabupaten Sijunjung memiliki peran yang sangat baik. Mereka adalah edukator yang mengulang-ulang informasi penting sehingga pasien ingat dan tidak panik, motivator yang membangkitkan semangat saat pasien ingin menyerah, PMO profesional yang mengambil alih pengawasan ketika keluarga tidak mampu, konselor yang mendengarkan curhat tanpa menghakimi, dan fasilitator akses yang proaktif membantu pasien mengatasi hambatan geografis, dan logistik
Sebagai Motivator	P-02 Petugas kesehatan memotivasi saat melihat informan patah semangat selaras dengan keterangan dari P-06 yang mendampingi informan saat terpuruk	Ada ruang konseling	-Kartu kontrol -Jadwal kontrol	
Sebagai Pengawas Minum Obat (PMO) Profesional	P-03 Pengawasan dari petugas kesehatan lebih meyakinkan informan melakukan minum obat, TK-01 menjelaskan petugas kesehatan langsung turun ke rumah pasien untuk melakukan pengawasan	Dokumentasi kunjungan rumah pasien	Pelaporan dan jadwal kunjungan pasien	
Sebagai Konselor	P-06 Petugas kesehatan melakukan pendampingan kepada informan selaras dengan P-02 yang menyatakan petugas mendengarkan keluhan informan	Ada ruang konseling	-Kartu kontrol -Jadwal kontrol	
Sebagai Fasilitator Akses Pelayanan	P-08 obat diberikan oleh bidan desa saat terjadi bencana hal ini diperkuat P-01 yang dapat berkonsultasi dengan petugas melalui telpon seluler	Dokumentasi kunjungan rumah pasien	-Kartu kontrol -Jadwal kontrol	

Berdasarkan tabel 4 diatas, peran petugas kesehatan dalam mendukung kepatuhan pengobatan pasien tuberkulosis yang dilihat dari perspektif pasien sebagai edukator, motivator, Pengawas Minum Obat (PMO) Profesional, konselor dan fasilitator akses pelayanan. Pendekatan yang dilakukan petugas kesehatan sangat mempengaruhi keberhasilan dalam pengobatan pasien.

Kelima peran ini berfungsi sebagai jaring pengaman (safety net) yang menangkap pasien ketika mereka tergelincir baik karena efek samping, keputusan, konflik keluarga, atau bencana alam. Tanpa peran multidimensional ini, angka kepatuhan pasien TB akan jauh lebih rendah, dan banyak pasien berisiko putus obat di tengah jalan. Dengan

kata lain, kesembuhan pasien TB tidak hanya ditentukan oleh obat yang diminum, tetapi juga oleh kualitas hubungan manusia antara pasien dan petugas kesehatan. Petugas yang peduli, sabar, dan proaktif adalah "obat" kedua yang sama pentingnya dengan obat TBC. Inilah inti dari pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*) sebuah pendekatan yang telah terbukti meningkatkan kepatuhan dan menyelamatkan nyawa. Penjelasan diatas sesuai dengan Permenkes No. 67 Tahun 2016 tentang Pengendalian Tuberkulosis, yang terdapat pada pasal 9 yang berbunyi petugas kesehatan wajib : memberikan pengobatan gratis untuk pasien TB, menunjuk Pengawas Minum Obat (PMO) dari keluarga atau kader, melakukan kunjungan rumah jika pasien tidak hadir.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas se-Kabupaten Sijunjung, ditemukan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki keterkaitan yang kuat dengan tingkat kepatuhan minum obat pasien tuberkulosis.

Kualitas Pelayanan Kesehatan bagi pasien TB

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang merasakan pelayanan yang baik cenderung memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi. Pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari ketersediaan fasilitas, tetapi juga dari bagaimana petugas kesehatan berinteraksi dengan pasien, memberikan edukasi, serta membangun hubungan yang saling percaya. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Sari et al., 2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan minum obat TB. Penelitian (Swarjana & Ekasari, 2021) menegaskan peran krusial PMO dalam meningkatkan kepatuhan melalui pendampingan langsung, dukungan emosional, dan motivasi.

Dengan demikian, kualitas pelayanan kesehatan terbukti berperan sebagai faktor determinan dalam meningkatkan kepatuhan pasien TB. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hardianita & Nurlaeli, 2025) menjelaskan bahwa rendahnya kepatuhan menjadi penyebab utama kegagalan terapi TB di Indonesia. Penelitian (Storla et al., 2008) menunjukkan bahwa keterlambatan diagnosis meningkatkan risiko kematian secara signifikan.

Salah satu yang dapat dilakukan dalam meningkatkan pelayanan kualitas pelayanan bagi pasien TB dapat dilakukan melalui penggunaan aplikasi Whatsapp. Penelitian oleh

(Hasanah et al., 2026) penggunaan aplikasi Whatsapp sebagai alat komunikasi untuk pasien TB dianggap efisien dan memberikan keuntungan dalam memenuhi kebutuhan pengobatan pasien, pendampingan melalui Whatsapp dapat dianggap sebagai elemen yang mendukung kepatuhan pasien dalam menggunakan obat. Begitu juga penelitian (Killian et al., 2019) dan (Chhetri et al., 2024) menunjukkan penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan kepatuhan TB.

Kepatuhan Minum Obat

Penelitian yang dilakukan oleh (Samosir et al., 2026) hasil menunjukkan prevalensi keteraturan minum obat TB sebesar 72,21%. Pendidikan, tempat tinggal, keberadaan pengawas minum obat (PMO), jenis terapi, dan penyakit penyerta berhubungan signifikan dengan keteraturan minum obat. Analisis multivariat mengidentifikasi keberadaan PMO sebagai faktor paling dominan, diikuti pendidikan tinggi dan tidak adanya komorbiditas. Penguatan peran PMO dan peningkatan edukasi kesehatan berbasis Health Belief Model diperlukan untuk mendukung target eliminasi TB 2030 di Indonesia.

Begitu juga penelitian (Marvia et al., 2024) menemukan fungsi PMO mengingatkan, mengawasi, dan memastikan obat dikonsumsi sesuai jadwal berkorelasi kuat dengan peningkatan kepatuhan. Maka ketidakpatuhan berpotensi menyebabkan kegagalan terapi, kekambuhan, dan munculnya TB-MDR yang memerlukan pengobatan lebih panjang, toksik, dan mahal dengan kesembuhan lebih rendah (Samosir et al., 2026). Sama juga penelitian (Lestari et al., 2020) menegaskan dukungan keluarga dan tenaga kesehatan sebagai PMO berkontribusi penting pada kepatuhan.

Penelitian oleh (Sukirawati, 2020) yang mengatakan dukungan dari keluarga merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung ketaatan dalam program pengobatan pasien TB Paru. Melalui literatur jurnal oleh (Swarjana & Ekasari, 2021) salah satu faktor penyebab terjadinya TB paru adalah kurang pengetahuan penderita, keluarga dan masyarakat tentang TB paru, kebersihan lingkungan tempat tinggal penderita yang padat penghuni dan tidak memenuhi kriteria rumah sehat dapat memicu banyaknya masyarakat yang tertular TB paru. Faktor penyebab penderita gagal berobat antara lain kurangnya informasi tentang pengobatan TB paru, kebosanan minum obat yang terlalu lama dan jumlah obat yang efektif cukup banyak, merasa sudah sehat dan adanya efek samping obat, kesulitan uang atau tidak ada yang mengantar penderita ke puskesmas.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepatuhan minum obat pasien tuberkulosis di Puskesmas se-Kabupaten Sijunjung, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepatuhan pasien dalam menjalani pengobatan tuberkulosis. Dimensi pelayanan yang paling berkontribusi terhadap kepatuhan pasien meliputi empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), dan ketanggapan (*responsiveness*) petugas kesehatan. Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan secara umum cenderung positif, terutama pada aspek hubungan interpersonal seperti keramahan, kesabaran, komunikasi yang efektif, serta ketersediaan obat yang memadai. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti kurangnya privasi ruang tunggu, lamanya waktu tunggu administrasi, serta jam pelayanan yang belum fleksibel bagi pasien yang bekerja di sektor informal. Selain itu, faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pengobatan pasien meliputi edukasi dan informasi yang berkelanjutan, pengawasan dan pemantauan aktif, kemudahan akses pelayanan, dukungan petugas kesehatan, serta komunikasi yang baik antara petugas dan pasien.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa peran petugas kesehatan sangat penting dalam mendukung kepatuhan pasien tuberkulosis, baik sebagai edukator, motivator, konselor, maupun pendamping selama proses pengobatan. Dukungan emosional, komunikasi yang efektif, serta pemberian informasi yang berulang terbukti mampu meningkatkan motivasi pasien untuk menyelesaikan pengobatan hingga tuntas. Oleh karena itu, disarankan agar puskesmas terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam aspek kenyamanan fasilitas, fleksibilitas pelayanan, perlindungan privasi pasien, serta penguatan edukasi dan pendampingan pengobatan tuberkulosis. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji lebih mendalam mengenai stigma sosial dan faktor psikososial lain yang memengaruhi kepatuhan pengobatan pasien tuberkulosis.

DAFTAR REFERENSI

- Chhetri, S., Kiran, K., Dasu, V., & Kavya, K. N. (2024). *Optimal Intervention Strategies and Cost-effectiveness Analysis study of Tuberculosis with reference to TPT , Malnutrition and Diabetes Management.* 1–41.
<https://doi.org/https://arxiv.org/abs/2405.16500>

- Elvionita, C., & Marsellinda, E. (2024). *Studi Survei Kepuasan Pasien: Peran Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Air Dingin Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan*. 9(2), 114–126.
- Hardianita, T. M., & Nurlaeli, L. (2025). Tingkat Kepatuhan Minum Obat Anti Tuberkulosis pada Pasien TB Paru Dewasa di RSUD Hermina Depok Tahun 2024. *JIFIN: Jurnal Ilmiah Farmasi Indonesia*, 03(01), 37–43.
- Hasanah, S. N., Hidayatullah, A., & Kamilah, S. (2026). Pengaruh Intervensi Pengawas Minum Obat (PMO) Berbasis WhatsApp Group terhadap peningkatan Kepatuhan Minum Obat Pasien TB Paru. *Journal of Golden Generation Health*, 306–318.
- Herawati¹, C., Abdurakhman, R. N., & Rundamintasih, N. (2020). Peran Dukungan Keluarga, Petugas Kesehatan dan Perceived Stigma dalam Meningkatkan Kepatuhan Minum Obat pada Penderita Tuberculosis Paru. *The Indonesian Journal of Public Health*, 15, 19–23.
- Killian, J. A., Wilder, B., Sharma, A., Shah, D., Choudhary, V., Dilkina, B., & Tambe, M. (2019). *Learning to Prescribe Interventions for Tuberculosis Patients Using Digital Adherence Data*.
- Lestari, Y. P., Sukartini, T., & Makhfudli, M. (2020). The Correlation Of Family Support And Health Worker Support With Medication Adherence Of Tb Patients At Puskesmas (Public Health Service) Taman. *Jurnal Keperawatan Medikal Bedah Dan Kritis*. <https://doi.org/https://doi.org/10.20473/cmsnj.v9i2.21533>
- Marvia, E., Fithriana, D., Putradana, A., Eka, A., & Maulana, F. (2024). *Peran Pengawas Minum Obat (PMO) berhubungan dengan Kepatuhan Minum Obat Pada Pasien Penderita TB Paru*. 10(1).
- Samosir, T., Nasution, H. S., & Halim, R. (2026). Faktor Faktor Keteraturan Minum Obat pada Penderita Tuberculosis di Indonesia (Analisis Data SKI 2023). *Jurnal Kesehatan Amanah*.
- Sari, R. F., Martini, M., & Raharjo, M. (2023). *The Influence Of The Quality Of Tuberculosis Services With Adherence To Taking Anti-Tuberculosis Drugs*. 5(2).
- Storla, D. G., Yimer, S., & Bjune, G. A. (2008). A Systematic Review Of Delay In The Diagnosis And Treatment Of Tuberculosis. *BMC Public Health*, 9, 1–9. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-8-15>
- Sukirawati. (2020). Partisipasi Keluarga Menggunakan Family Folder Dalam

Pengawasan Menelan Obat Pada Penderita TB Paru di wilayah Kerja Puskesmas Parigi Kabupaten Gowa. *Jurnal Kesehatan Yamasi Makassar*, 4(1), 98–110.

Swarjana, I. K. D., & Ekasari, D. (2021). Literatur Review : Pengaruh Pendampingan Perilaku Pmo Terhadap Kepatuhan Menelan Obat Pada Penderita Tuberculosis (Tb). *Jurnal Ilmu Kesehatan Insan Sehat*, 9(September), 70–78.

Wulandini, P., Saputra, R., Sartika, W., & Qomariah, S. (2020). Hubungan Peran Pengawasan Petugas Kesehatan Terhadap Kepatuhan Konsumsi Obat Pasien Tbc Di Wilayah Kerja Puskesmas Perawang Kec. Tualang Kabupaten Siak. *JKMM*, 3(3), 155–160.