



STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA

SKRIPSI

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN BETHESDA
YAKKUM CARE CENTRE (BYCC) UNTUK KEBUTUHAN
INFORMASI MASYARAKAT TENTANG COVID 19
DI YOGYAKARTA TAHUN 2021**

TANIYA E.M TAHIYA

1702078

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM
YOGYAKARTA**

2021

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN BETHESDA
YAKKUM CARE CENTRE (BYCC) UNTUK KEBUTUHAN
INFORMASI MASYARAKAT TENTANG COVID 19
DI YOGYAKARTA TAHUN 2021**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan**

TANIYA E.M TAHIYA

1702078

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM
YOGYAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa proposal dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Bethesda Yakkum Care Centre (BYCC) Terhadap Kebutuhan Informasi Masyarakat Covid-19 Di Yogyakarta Tahun 2021” yang saya kerjakan menjadi syarat saya melakukan penelitian sebagai gelar Sarjana Keperawatan Prodi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari proposal keserjanaan di lingkungan institusi maupun Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasi dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika kemudian hari didapati bahwa hasil proposal ini adalah hasil tiruan dari proposal lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yaitu pencabutan gelar keserjanaan saya.

Yogyakarta, 2 September 2021



Taniya EM Tahiya (1702078)

STIKES BETHESDA YAKKUM

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN BETHESDA
YAKKUM CARE CENTRE (BYCC) UNTUK KEBUTUHAN
INFORMASI MASYARAKAT TENTANG COVID 19
DI YOGYAKARTA TAHUN 2021**

Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan disetujui untuk dilaksanakan ujian skripsi

Yogyakarta, 2 September 2021

Pembimbing



Nurlia Ikaningtyas, S.Kep.Ns., M.Kep.,Sp. Kep.MB

LEMBAR PENGESAHAN



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Sidang Pada
Tanggal 2 September 2021

Ketua Penguji : Vivi Retno Intening, S.Kep., Ns., MAN

Penguji I : Indrayanti, S.Kep.Ns., M.Kep., Sp.Kep.Kom.

Penguji II : Nurlia Ikaningtyas, S.Kep. Ns., M.Kep., Sp.Kep.MB (.....)

Mengesahkan

Mengetahui

Ketua STIKES Bethesda Yakkum

Ketua Prodi Sarjana Keperawatan



(Vivi Retno Intening, S.Kep., Ns., MAN)

(Ethic Palupi, S.Kep., Ns., MNS)

MOTTO

Banyaklah yang telah Kau lakukan ya Tuhan, Allahku, perbuatan-Mu yang ajaib dan maksud-Mu untuk kami. Tidak ada yang dapat di sejajarkan dengan Engkau! Aku mau memberitakan dan mengatakannya, tetapi terlalu besar jumlahnya untuk dihitung. -Mazmur 40 : 6-

Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman Tuhan, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan. -Yeremia 29 :11-

Serahkanlah perbuatanmu kepada Tuhan, maka terlaksanalah segala rencanamu. -

Amsal 16 : 3-

**Jika Anda dapat memimpikannya, Anda dapat melakukannya. -
Walt Disney-**

**Kemuliaan terbesar dalam hidup tidak terletak pada tidak pernah jatuh, tetapi dalam bangkit setiap kali kita jatuh.
-Nelson Mandela-**

Untuk meraih cita-cita besar, kita tak hanya perlu bertindak, namun juga bermimpi; tak hanya perlu merencanakan, namun harus meyakini -Anatole France

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat, kasih, rencana, kuasa-Nya, kesetian-Nya selama ini dalam hidup saya.
2. Kepada diri saya sendiri, terimakasih sudah kuat berjuang bersama hingga titik ini.
3. Kepada kedua orang tua saya yang paling terhebat di dunia Papa Ronny Tahiya dan Mama Selly Hunila, yang selalu mendukung, memotivasi, mendoakan tiada henti. Kakak Tanila Tahiya dan Kakak Ronly Tahiya yang selalu memberikan saya semangat dan dorongan.
4. Terima kasih kepada Semua Keluarga Besar Tahiya dan Hunila yang tercinta, yang selalu mendoakan saya selama pendidikan ini sampai selesai.
5. Terima kasih Kepada Ibu Nurlia Ikanigtyas, M.Kep.,Sp.KMB selaku pembimbing skripsi saya dan Ibu Yogi Januriswanti, S.Kep.,Ns sebagai pembimbing akademik saya, terimakasih atas pembelajaran dan motivasi yang di berikan kepada saya selama hampir 4 tahun ini.
6. Terima kasih Kepada Milly-Milly tercinta semuanya tanpa terkecuali yang selalu setia mendorong dan mendoakan saya.
7. Terima kasih Kepada Warga Janti Kanoman 330 A Kk Harnal, Hansly, Jeli, Allon, Erfan, Ati dan Kk Desty yang selalu setia memberikan semangat, motivasi dan Doa hingga skripsi ini selesai.
8. Terima kasih kepada Sister Aya yang selalu setia memberi dukungan ketika sedang dalam problem dan selalu menghibur dan mendoakan.
9. Terima kasih kepada Penyemangat Terbaik Juan Jeminta, yang selalu setia memberikan dorongan dan motivasi untuk mengerjakan skripsi
10. Terima kasih untuk Woro, Chemara, Titan Puspitarani, Nea, Sybil, serta temanteman semua S1 Keperawatan Stikes Bethesda Angkatan 2017, kakak dan adik tingkat yang telah memberikan saya motivasi, menghibur, menemani sehingga skripsi ini dapat selesai.

ABSTRAK

TANIYA E.M TAHIYA. “Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Bethesda Yakkum Care Centre (BYCC) Terhadap Kebutuhan Informasi Masyarakat Tentang COVID-19 Di Yogyakarta Tahun 2021“

Latar Belakang : Melalui pandemi COVID-19 saat ini, sangat di butuhkan pelayanan kesehatan yang dapat menyentuh masyarakat. Berbagai macam kebijakan telah dilakukan oleh pemerintah salah satu contoh lembaga yang bergerak dalam mengedukasikan masyarakat tentang COVID-19 yaitu Bethesda Yakkum Care Centre (BYCC) yang menjamin masyarakat untuk mengetahui informasi tentang COVID-19.

Tujuan: Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan BYCC terhadap kebutuhan informasi masyarakat tentang covid-19 di Yogyakarta tahun 2021.

Metode: Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian metode deskriptif. Data yang di dapatkan yaitu data sekunder dari Layanan BYCC. Populasi pada penelitian ini berjumlah 150 orang dengan kriteria yang telah mengikuti layanan BYCC di Yogyakarta tahun 2021 dengan metode *Purposive sampling* digunakan dalam pengambilan sampling penelitian ini.

Hasil Penelitian: Berdasarkan data yang didapatkan responden yang memiliki tingkat kepuasan dalam kategori puas yaitu sebanyak 108 responden (72,0%), sangat puas 39 (26,0%) sedangkan 3 responden (2,0%) memiliki tingkat kepuasan dalam kategori cukup puas.

Kesimpulan: Pelayanan BYCC sangat bermanfaat di kalangan masyarakat saat ini. Informasi yang di berikan oleh BYCC sangat membantu bagi responden yang mengalami COVID-19.

Saran: Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pelayanan kesehatan khususnya yang melayani pasien COVID-19.

Kata Kunci: Gambaran, Tingkat Kepuasan, Informasi, COVID-19. xvi + 133 hal + 11 tabel + 2 skema + 13 lampiran.

Kepustakaan : 34, 2011-2020

ABSTRACT

TANIYA E.M TAHIYA. “An Overview of Satisfaction Level of Bethesda Yakkum Care Center Services toward Community Information Need about COVID-19 in Yogyakarta in 2021”

Background : Through the current COVID-19 pandemic, there is a great need for health services that can touch the community. Various policies have been carried out by the government, one example of an institution that is engaged in educating the public about COVID-19 is Bethesda Yakkum Care Center (BYCC) which ensures the public to know information about COVID-19.

Objective : The study aims to describe the level of satisfaction of BYCC's service toward information need of the community about COVID-19 in Yogyakarta in 2021.

Method : This was a quantitative-research with descriptive research design. The data obtained was secondary data from BYCC Service. The population was 150 people who had participated in BYCC service in Yogyakarta in 2021 as the criteria and purposive sampling as the method.

Result : The results showed the number of respondents in satisfied category were 108 respondents (72,0%), very satisfied were 39 (26,0%) while 3 respondents (2,0%) were in moderate category.

Conclusion : BYCC services are very useful for today's society. The information provided by BYCC is very helpful for respondents experiencing COVID-19.

Suggestion : The result of this study is expected to be useful for health services, especially those serving COVID-19 patients.

Keywords : Description, Satisfaction Level, Information, COVID-19. xvi

+ 133 pages + 11 tables + 2 schemas + 13 appendices.

Bibliography : 34, 2011-2021

PRAKATA

Peneliti mengucapkan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang sudah memberikan kemampuan kepada peneliti untuk melakukan penelitian tentang proposal dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Bethesda Yakkum Care Centre (BYCC) Terhadap Kebutuhan Informasi Masyarakat Covid-19 Di Yogyakarta tahun 2021”.

Dimana kita ketahui bersama bahwa proposal ini adalah salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Sarjana Keperawatan di Stikes Bethesda Yakkum Yogyakarta

Selama proses penyusunan proposal ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Vivi Retno Intening, S.Kep., Ns., MAN, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta sekaligus Ketua Penguji.
2. Ibu Ethic Palupi, S.Kep., Ns., MNS, selaku Ketua Prodi Sarjana keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
3. Ibu Ignasia Yunita Sari, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku Koordinator Riset STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
4. Ibu Indrayanti, S.Kep., Ns., M.Kep.,Sp.Kom, selaku Peguji 1.

5. Ibu Nurlia Ikanigtyas, M.Kep.,Sp.KMB selaku Penguji 2 dan Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dalam membimbing pembuatan proposal dan skripsi serta memberikan masukan dan dukungan untuk perbaikan proposal dan skripsi.
6. Seluruh responden yang sudah bersedia untuk peneliti mewawancarai dan mengisi kuisioner.
7. Orang tua, wali dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan motivasi maupun dukungan materil dalam menempuh studi.
8. Teman-teman mahasiswa Prodi Sarjana Keperawatan angkatan 2017 STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari dalam penyusunan ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu, di kesempatan ini peneliti memohon dukungan dari semua pihak terutama para dosen pembimbing untuk menyempurnakan penelitian ini . Semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak yang membaca. Tuhan memberkati.

Yogyakarta, 2 September 2021



Taniya EM Tahiya

1702078

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR SKEMA	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian	1
C. Manfaat Penelitian	5
D. Keaslian Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	9
A. LANDASAN TEORI	9
1. Covid-19	9
2. Kebijakan Pemerintahan Tentang Covid-19	14
3. Pelayanan Hotline BYCC	31
4. Tingkat Kepuasan	35
B. KERANGKA PENELITIAN	40
1. Kerangka Teori	40
2. Kerangka Konsep	42

3. Pertanyaan Penelitian.....	43
4. Asumsi Penelitian.....	44
5. Variabel Penelitian.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. DESAIN PENELITIAN.....	49
B. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN.....	49
C. POPULASI DAN SAMPEL.....	49
D. ALAT UKUR PENELITIAN.....	51
D. UJI VALIDITAS DAN REABILITAS.....	52
E. ETIKA PENELITIAN.....	52
F. PROSEDUR PENGUMPULAN DATA.....	55
G. RENCANA ANALISIS DATA.....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
A. HASIL.....	61
B. PEMBAHASAN.....	65
C. KETERBATASAN PENELITIAN.....	75
BAB V PENUTUP.....	76
A. KESIMPULAN.....	76
B. SARAN.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Keaslian Penelitian	7
Tabel 2 Definisi Operasional	46
Tabel 3 Kisi-kisi Kuisisioner	51
Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur.....	62
Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Asal Daerah...	62
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	62
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	63
Tabel 8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
Tabel 9 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Kepuasan	64
Tabel 10 Tabel Hasil Uji Validitas Kuisisioner Tingkat Kepuasan	93
Tabel 11 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Tingkat Kepuasan.....	96
Tabel 12 Tabel Olahan Data Kuisisioner Tingkat Kepuasan.....	97

STIKES BETHESDA YAKKUM

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Uji Valid

Lampiran 2 Surat Keterangan Etika Penelitian

Lampiran 3 Surat Permohonan Ijin Penelitian

Lampiran 4 Surat Pernyataan Asisten Penelitian

Lampiran 5 Surat Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 6 Surat Persetujuan Responden

Lampiran 7 Kuisioner Penelitian

Lampiran 8 Hasil Uji Validitas

Lampiran 9 Tabel Khusus

Lampiran 10 Tabel Korelasi Product Momen

Lampiran 11 Tabel Pengambilan Data

Lampiran 12 Uji Statistik

Lampiran 13 Lembar Konsultasi

STIKES BETHESDA YAKKUM