



STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA

SKRIPSI

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN APLIKASI *HOME CARE*

DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

TAHUN 2022

CHRISTINA SUPARMI

2106027

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA

YAKKUM YOGYAKARTA TAHUN 2022

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
PENGGUNA LAYANAN APLIKASI *HOME CARE*
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
TAHUN 2022

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Keperawatan

CHRISTINA SUPARMI

2106027

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN PROGRAM SARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA
YAKKUM YOGYAKARTA TAHUN 2022

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Aplikasi *Home Care* di Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022” yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan Program Studi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan di lingkungan institusi maupun di Perguruan Tinggi atau institusi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yaitu pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, 14 Juni 2022



Christina Suparmi

2106027

SKRIPSI

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

PENGGUNA LAYANAN APLIKASI *HOME CARE*

DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

TAHUN 2022

Skripsi ini telah diperiksa oleh Pembimbing dan disetujui untuk
dilaksanakan sidang skripsi

Yogyakarta, 14 Juni 2022



Pembimbing: Indrayanti, S.Kep.,Ns.,M.Kep.,Sp.Kom

SKRIPSI

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan tim penguji sidang pada

21 Juni 2022

Ketua Penguji

Wayan Sudharta, S.Kep. Ns, M.Kep

Penguji I

Enik Listyaningsih, SKM, MPH

Penguji II

Indrayanti, S.Kep.,Ns.,M.Kep.,Sp.Kep.Kom

Mengesahkan,

Ketua STIKES Bethesda
Yakkum Yogyakarta

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Sarjana Keperawatan

Nurlia Ikaningtyas,
S.Kep.,Ns.,M.Kep.,Sp.Kep.,NB.,Ph.D.,NS,

Indah Prawesti,
S.Kep.,Ns.,M.Kep.

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Orang pesimistis melihat kesulitan dalam setiap kesempatan, sementara orang optimistis melihat kesempatan dalam setiap kesulitan.” (Winston Churchill)

“Jadilah terang jangan ditempat yang terang, jadilah terang di tempat yang gelap.” (Glenn Fredley – Jadilah Terang)

“

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus yang selalu memberikan berkat dan kelancaran yang luar biasa kepada saya saat berproses mengerjakan skripsi dari awal sampai selesai.
2. Kepada orangtua, anak-anak, dan keluarga besar yang selalu setia mendukung, memberikan semangat dan nasehat agar saya dapat menyelesaikan studi tepat waktu.
3. Dosen pembimbing dan dosen penguji saya yang sangat baik dan sabar dalam membimbing untuk menyelesaikan skripsi dan mendapatkan gelar sarjana keperawatan.
4. Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan doa dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

ABSTRAK

CHRISTINA SUPARMI . "Gambaran Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Aplikasi Home Care di Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022"

Latar Belakang : Aplikasi *home care* memudahkan masyarakat mendapatkan layanan kesehatan sesuai kebutuhan tanpa antri dan tidak perlu berkunjung ke rumah sakit. Hasil studi pendahuluan pada tahun 2021 ada peningkatan permintaan layanan *home care* melalui aplikasi di Daerah Istimewa Yogyakarta, yaitu sejumlah 262 permintaan. Hasil wawancara peneliti tanggal 16 Oktober 2021, pasien menyatakan puas dengan layanan aplikasi *home care* ini, aplikasi ini membantu masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan dengan lebih mudah, namun untuk pembayaran agak rumit dan respon admin yang lama dan bertele-tele.

Tujuan Penelitian : Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan aplikasi *home care* di Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022.

Metode Penelitian : Desain penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif, pengambilan sampel dengan accidental sampling, berjumlah 21 responden. Analisis univariat untuk mengetahui karakteristik responden dan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan aplikasi *home care* dalam bentuk distribusi frekuensi.

Hasil Penelitian : Hasil penelitian menunjukkan 1) mayoritas responden perempuan (52,4 %), berusia 20-40 tahun (57,1 %), mayoritas pendidikan tinggi (\geq D-III) sebesar 61,9 %, pekerjaan karyawan swasta (47,6 %), 2) tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan aplikasi *home care* di Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2022 sebagian besar san.

Kesimpulan : Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan aplikasi *home care* di daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022 adalah sangat puas (71,4 %)

Saran : Peneliti selanjutnya agar memperhatikan lama pengambilan data dan jumlah sampel.

Kata Kunci: home care - kepuasan - aplikasi.

xvii + 72 halaman + 11 tabel + 2 skema + 18 Lampiran

Kepustakaan : 27, 2012 - 2021

ABSTRACT

CHRISTINA SUPARMI. “*The Overview of Satisfaction Level of Home Care Application User in Daerah Istimewa Yogyakarta in 2022*”.

Background: *Home care* application facilitates people to get health services easily without standing in line and visiting hospital. Previous research in 2021 showed there was an enhancement of *home care* service application in DIY with 262 requests in total. The researcher interviewed a patient on October 16th, 2021 and found that the patient was satisfied with *home care* application. The respondent claimed that this application helped people to get health services easily and fit with the needs of the patient.

Objective: This research aims to describe the overview of satisfaction level of *home care* application user in DIY in 2022.

Method: This was quantitative descriptive analysis to measure the variable of *home care* application user's satisfaction level. The result was univariately analyzed to find respondent's characteristics and satisfaction level of *home care* application user in frequency distribution.

Result: The research showed 1) majority of the respondent was women (52,4%), between 20-40 years old (57,1%), Diploma graduates (61,9%), private sector employees (47,6%), 2) the satisfaction level of *home care* application user in DIY in 2022 was mostly very satisfied (71,4%) and the rest was satisfied (42,9%).

Conclusion: The satisfaction level of *home care* application user in DIY in 2022 was very satisfied (71,4%).

Suggestion: Future researchers needed to pay attention to population amount, the periode of time to take data, and the number of sample.

Keywords: home care-satisfaction-application

xvii + 72 pages + 11 tables + 2 schemes + 18 appendices

Bibliography: 27, 2012 - 2021

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan pada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Gambaran TingkatKepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Aplikasi *Home Care* di Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Keperawatan Program Studi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta. Proses penyusunan skripsi ini peneliti telah dibantu dan didukung oleh berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Nurlia Ikaningtyas, S.Kep.,Ns.,M.Kep.,Sp.Kep.,NB.,Ph.D.,NS, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta.
2. Bapak dr. Purwoadi Sujatno, Sp.PD., FINASIM., MPH, selaku Direktur Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta.
3. Bapak dr. Ketut Gedhe Budhi Riyanta, selaku Direktur Medi-Call
4. Ibu Indrayanti, S.Kep.,M.Kep., Sp.Kep.Kom. selaku pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga untuk membantu dan membimbing dalam proses penyusunan skripsi ini dengan sabar.
5. Ibu Ethic Palupi, S. Kep., Ns., MNS., selaku Wakil Ketua I Bidang Akademi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta.
6. Ibu Indah Prawesti, S.Kep.,Ns.,M.Kep., selaku Ketua Prodi Sarjana Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta.
7. Ibu Ignasia Yunita Sari, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku koordinator skripsi Prodi Keperawatan Program Sarjana Sekolah Tinggi Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta.

8. Bapak Wayan Sudharta, S.Kep. Ns, M.Kep, selaku Ketua penguji yang memberikan masukan dalam penyusunan skripsi.
9. Ibu Enik Listyaningsih, SKM, MPH., selaku penguji 1 yang memberikan masukan dalam penyusunan skripsi.
10. Seluruh staf administrasi, rumah tangga dan perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi.
11. Teman-teman mahasiswa Prodi Keperawatan Program Sarjana angkatan 2021-2022 Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Selama proses penyusunan skripsi ini peneliti menyadari banyak kekurangan, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi meningkatkan kesempurnaan skripsi ini bermanfaat sebagaimana mestinya.

Terimakasih. Tuhan Yesus memberkati.

Yogyakarta, 14 Juni 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	ix
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR SKEMA	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian.....	7

BAB II KAJIAN TEORI.....	11
A. Landasan Teori.....	<u>11</u>
1. Aplikasi <i>Medi-Call</i>	11
a. Pengertian <i>Medi-Call</i>	11
b. Aplikasi yang dipakai di <i>Medi-Call</i>	11
c. Tujuan aplikasi <i>Medi-Call</i>	11
d. Jangkauan aplikasi <i>Medi-Call</i>	12
e. Alur Aplikasi <i>Medi-Call</i>	13
2. Kepuasan.....	15
a. Pengertian kepuasan.....	15
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	17
c. Mengukur Tingkat Kepuasan	18
d. Indikator Pengukuran Kepuasan.....	23
3. Konsep <i>Home care</i>	24
a. Pengertian <i>Home care</i>	24
b. Tujuan <i>Home care</i>	24
c. Manfaat <i>Home care</i>	25
4. Masyarakat	26
a. Definisi Masyarakat	26
b. Ciri-Ciri Masyarakat	28
c. Macam-Macam Kelompok Masyarakat	29
d. Unsur-Unsur Masyarakat.....	29
B. Kerangka Teori	31

C. Kerangka Konsep.....	33
D. Pertanyaan Penelitian	33
E. Variabel Penelitian	34
1. Definisi Konseptual	34
2. Definisi Operasional	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Desain Penelitian.....	36
B. Waktu dan Tempat	36
C. Populasi dan Sampel	36
1. Populasi.....	36
2. Sampel	36
D. Alat Ukur Penelitian.....	37
1. Instumen Penelitian	37
2. Kisi-kisi kuesioner.....	38
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	39
F. Etika Penelitian	39
G. Prosedur Pengumpulan Data.....	41
H. Analisa Data.....	43
1. Pengelolaan Data.....	43
2. Analisa Data.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47

A. Hasil Penelitian	47
1. Karakteristik Responden	47
2. Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Aplikasi <i>Home Care</i>	50
B. Pembahasan	54
1. Karakteristik responden	54
a. Jenis kelamin	55
b. Usia	55
c. Pendidikan	57
d. Pekerjaan	58
2. Gambaran Kepuasan	59
C. Keterbatasan Penelitian	66
BAB V PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Keaslian Penelitian	7
Tabel 2. Definisi Operasional	35
Tabel 3. Skala Likert	38
Tabel 4. Kisi-kisi kuesioner	38
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin di DIY	48
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia di DIY	48
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan di DIY	49
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan di DIY	49
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Aplikasi <i>Home Care Medi-Call</i> di DIY	50
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Aplikasi <i>Home Care Medi-Call</i> sesuai Karakteristik Responden di DIY	51
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Indikator Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi <i>Home Care Medi-Call</i> di DIY	53

DAFTAR SKEMA

	Halaman
Skema 1. Kerangka Teori.....	31
Skema 2. Kerangka Konsep	33

STIKES BETHESDA YAKKUM

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Studi Awal dari Stikes Bethesda Yakkum Yogyakarta
- Lampiran 2. Surat Permohonan Ijin Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3. Surat *Ethical Clearance*
- Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 5. Surat Permohonan Penggantian Judul Skripsi
- Lampiran 6. Turnitin
- Lampiran 7. Lembar Penjelasan Persetujuan Berpartisipasi Dalam Penelitian
- Lampiran 8. Surat Permohonan menjadi Responden
- Lampiran 9. Surat Persetujuan Responden / Inform Consent
- Lampiran 10. Kuesioner Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 11. Hasil Olah Data Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 12. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 13. Rincian Proses Pengambilan Data
- Lampiran 14. Tabel Olahan Data Tingkat Kepuasan Masyarakat
- Lampiran 15. Hasil Olah Data Dengan Komputerisasi
- Lampiran 16. Tabel Umum
- Lampiran 17. Hasil Hitung
- Lampiran 18. Lembar Konsultasi Proposal dan Skripsi

STIKES BETHESDA YAKKUM