



STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA

**HUBUNGAN PELAYANAN PERAWAT DI POLI UMUM PADA
MASA PANDEMI *COVID-19* DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS KOTAGEDE II YOGYAKARTA TAHUN 2022**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Keperawatan

HOSEA PUTRA ADITYA

1802042

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
SEKELAH TINGGI ILMU KESEHATAN YAKKUM YOGYAKARTA
TAHUN 2022**

NASKAH PUBLIKASI

**HUBUNGAN PELAYANAN PERAWAT DI POLI UMUM PADA
MASA PANDEMI *COVID-19* DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS KOTAGEDE II YOGYAKARTA
TAHUN 2022**


Disusun Oleh :

Hosea Putra Aditya


1802042

Telah melalui Sidang Skripsi pada 9 September 2022

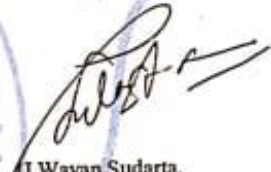
Ketua Penguji


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

Penguji I



(Yullya Permina,
S.Kep., Ns., MAN.)

Penguji II


(I Wayan Sudarta,
S.Kep., Ns., M.Kep.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan
STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta


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

**HUBUNGAN PELAYANAN PERAWAT DI POLI UMUM PADA MASA
PANDEMI COVID-19 DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI PUSKESMAS KOTAGEDE II YOGYAKARTA**

TAHUN 2022

Hosea Putra Aditya¹, I Wayan Sudarta, S.Kep., Ns., M.Kep.²

ABSTRAK

HOSEA PUTRA ADITYA. Hubungan Pelayanan Perawat Di Poli Umum Pada Masa Pandemi *Covid-19* Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta Pada Tahun 2022

Latar Belakang : Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dapat dilakukan secara mandiri maupun bersama - sama dalam meningkatkan kesehatan bersama untuk mencegah dan menyembuhkan penyakit seseorang. Suatu pelayanan kesehatan itu dapat kita katakan berhasil jika dalam melakukan pelayanan kesehatan itu dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang berkunjung.

Tujuan : Mengetahui hubungan antara pelayanan perawat di poli umum pada masa pandemic *covid-19* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta

Metode : Metode penelitian ini menggunakan jenis korelasi. Jumlah populasi 96 orang, pengambilan sampel menggunakan metode sampling aksidental. Instrumen kuesioner menggunakan kuesioner modifikasi dari Ida Wahyuningsi Tyas dan Herawati & Qomariyah (2015). Analisis data menggunakan uji *spearman rank*.

Hasil : Jenis kelamin terbanyak yaitu laki-laki 56,3%, usia responden terbanyak usia 50-60 tahun 28,1%, tingkat pendidikan terakhir terbanyak yaitu perguruan tinggi 53,1%, dan tingkat pekerjaan terbanyak yaitu wiraswasta 41,7%. Hasil uji analisis uji *sperman rank* dengan nilai r hitung sebesar 0,604 > r tabel sebesar 0,1986.

Kesimpulan : Terdapat hubungan yang signifikan antara Pelayanan Perawat Di Poli Umum Pada Masa Pandemi *Covid-19* Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta Pada Tahun 2022

Saran : Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam terkait Faktor Kepuasan Pasien dengan menggunakan penelitian kualitatif

Kata Kunci : Kepuasan Pasien – pelayanan perawat

Xx + 134 halaman + 13 Tabel + 2 Skema + 15 Lampiran

Kepustakaan : 23, 2017 – 2021

¹Mahasiswa Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

²Dosen Prodi Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

**RELATIONSHIP OF NURSE SERVICES IN GENERAL POLY DURING
THE COVID-19 PANDEMIC WITH PATIENT SATISFACTION
AT KOTAGEDE II PUSKESMAS, YOGYAKARTA 2022**
Hosea Putra Aditya¹, I Wayan Sudarta, S.Kep., Ns., M.Kep.²

ABSTRACT

HOSEA PUTRA ADITYA. The Relationship of Nurse Services the General Poly during the Covid-19 Pandemic With Patient Satisfaction at Kotagede II Public Health Center Yogyakarta in 2022.

Background : Health service is effort that can be done independently or together in improving joint health to prevent and cure someone's illness. We can say that health service successful carrying out health services can provide satisfaction to visiting patients.

Objective : To find out relationship between nurse services in general polyclinics during COVID-19 pandemic and patient satisfaction at Kotagede II Public Health Center Yogyakarta

Methods : Uses the type of correlation. Total population 96 people, sampling using incidental method. The questionnaire instrument uses modified questionnaire from Ida Wahyuningsi Tyas and Herawati & Qomariyah (2015). Data analysis using Spearman rank test.

Results : The most gender is male 56.3%, the age of most respondents is 50-60 years 28.1%, the most recent education level college 53.1%, and the highest level of occupation is entrepreneur 41.7%. The results of the analysis sperman rank test with calculated r value of 0.604 > r table of 0.1866.

Conclusion : There is significant relationship between Nurse Services at General Poly during the Covid-19 Pandemic and Patient Satisfaction at Kotagede II Public Health Center Yogyakarta in 2022

Suggestion : For further researchers conduct more indepth research related to patient satisfaction by using qualitative research

Keywords : Patient Satisfaction – nurse service

Xx + 114 pages + 13 Tables + 2 Schematics + 15 Attachment

Literature : 23, 2017 - 2021

¹Student of Bachelor of Nursing, Bethesda Institute for Health Sciences

²Lecture at Nursing Program, Bethesda Institute for Health Sciences

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dapat dilakukan secara mandiri maupun bersama-sama dalam meningkatkan kesehatan bersama untuk mencegah dan menyembuhkan penyakit seseorang, kelompok atau masyarakat. Pembangunan dalam bidang kesehatan di Indonesia saat ini masih sangat diupayakan untuk tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas¹. Kualitas pelayanan dan kepuasan dari pasien itu suatu kesatuan yang sulit untuk dipisahkan. Suatu pelayanan kesehatan itu dapat kita katakan berhasil jika dalam melakukan pelayanan kesehatan itu dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang berkunjung, sedangkan ketidakpuasan itu merupakan masalah terbesar yang harus diperhatikan untuk menjamin ataupun memperbaiki mutu pelayanan kesehatan di suatu Puskesmas tersebut.

Kepuasan pasien merupakan inti dari pemasaran pelayanan yang ditujukan kepada pasien yang berkunjung, selain itu pelayanan di suatu Puskesmas yang dapat memuaskan nantinya akan mendatangkan pasien atau pelanggan yang baru². Kepuasan pasien itu salah satu indikator keberhasilan dalam pelayanan kesehatan, pasien juga akan merasakan puas jika pelayanan yang diberikan kepada pasien yang diperoleh sama ataupun melebihi harapan.

Virus Covid-19 memberikan dampak terhadap perubahan pelayanan pada puskesmas, khususnya pada pelayanan perawat poli umum. Perubahan yang terjadi yaitu adanya batas minimal jarak antara pasien dengan pasien, pasien dengan dokter atau perawat baik pada ruang tunggu maupun pada ruangan poli umum. Pasien dengan dokter pada poli umum memiliki pembatas yang diberi kaca atau plastik. Selain itu, meskipun dalam ruangan pasien dan dokter wajib menggunakan masker medis. Dokter dan perawat menggunakan Alat Pelindung Diri (APD)³.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah jenis korelasi. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 15-20 Agustus 2022 di Poli Umum Puskesmas Kotagede II Yogyakarta. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang di Poli Umum Puskesmas Kotagede II Yogyakarta pada bulan Agustus 2022 dengan jumlah 96 pasien. Teknik Pengambilan sampel menggunakan *sampling incidental*. Alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner sebanyak 29 pertanyaan yang telah dimodifikasi peneliti sendiri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

a. *Univariate*

1) Karakteristik responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin,Usia, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan Di Poli Umum Puskesmas Kotagede II Yogyakarta Tahun 2022

Karakteristik Responden		Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	54	56,3
	Perempuan	42	43,8
Jumlah		96	100
Usia	17-27	22	22,9
	28-38	24	25,0
	39-49	23	24,0
	50-60	27	28,1
Jumlah		96	100
Pendidikan Terakhir	Perguruan Tinggi	51	53,1
	SMA	39	40,6
	SMP	6	6,3
Jumlah		96	100
Pekerjaan	Wiraswasta	40	41,7
	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	9	9,4
	Mahasiswa	9	9,4

Ibu Rumah Tangga	11	11,5
Karyawan Swasta	27	28,1

Jumlah	96	100
--------	----	-----

Analisis :

Tabel 1 dari total 96 responden menunjukkan bahwa responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki dengan jumlah responden 54 (56.3%), sedangkan responden yang memiliki jenis kelamin perempuan dengan jumlah responden 42 (43.8%), responden yang memiliki usia 50-60 (tahun) dengan jumlah responden 27 (28,1%), sedangkan responden yang berusia 17-27 (tahun) dengan jumlah responden 22 (22,9%), responden yang memiliki pendidikan terakhir perguruan tinggi dengan jumlah responden 51 (53,1%), sedangkan responden yang memiliki pendidikan terakhir SMP dengan jumlah responden 6 (6,3%), responden adalah Wiraswasta dengan jumlah responden 40 (41,7%), dan karyawan Swasta dengan jumlah responden 27 (28,1%).

2) Variabel penelitian

a) Pelayanan Perawat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pelayanan Perawat Di Poli Umum Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta Tahun 2022

No.	Pelayanan Perawat	Frekuensi	Persentase %
1.	Kurang Baik	7	7.3
2.	Cukup Baik	48	50.0
3.	Baik	41	42.7
	Jumlah	96	100.0

Analisis:

Tabel 2 dari total 96 responden menunjukkan bahwa responden memiliki penilaian pelayanan perawat yang cukup baik dengan jumlah responden 48 (50.0%), sedangkan responden memiliki

penilaian pelayanan perawat yang kurang baik dengan jumlah responden 7 (7.3%).

b) Kepuasan Pasien

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta Tahun 2022

No.	Pelayanan Perawat	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Puas	0	0
2.	Tidak Puas	12	12.5
3.	Puas	73	76.0
4.	Sangat Puas	11	11.5
	Jumlah	96	100.0

Analisis :

Tabel 3 dari total 96 responden menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat kepuasan yang Puas dengan jumlah responden 73 (76.0%), responden memiliki tingkat kepuasan yang Sangat Puas dengan jumlah responden 11 (11.5%)

b. *Bivariate*

Tabel 4. Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Kotagede II Yogyakarta Tahun 2022

Kepuasan Pasien	Pelayanan Perawat				Jumlah	<i>p - value</i>	<i>α</i>
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas			
Kurang Baik	0	6	0	0	6	0,000	0,05
Cukup Baik	0	4	19	0	23		
Baik	0	2	57	8	67		
Jumlah	0	12	76	8	96		

Analisis:

Tabel 4 Menunjukkan hasil Uji *Spearman Rank* ($\alpha=0,05$) didapatkan nilai *p*-

value $0,000 < \alpha = 0,05$ yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta tahun 2022.

2. Pembahasan

a. Karakteristik responden

1) Jenis Kelamin

Sebagian besar responden dengan jumlah jenis kelamin sebanyak 54 responden. Laki-laki memiliki kecenderungan pekerjaan yang lebih berat dibandingkan perempuan, sehingga laki-laki mudah terserang penyakit. Maka akan cenderung menimbulkan laki-laki banyak memanfaatkan layanan kesehatan⁴.

2) Usia

Responden berusia 50-60 (tahun) dengan jumlah responden 27 responden adalah yang terbanyak. Tahap perkembangan pada masa usia dewasa akhir berkaitan dengan perubahan yang diakibatkan oleh penurunan fungsi organ tubuh. Penurunan fungsi organ tubuh membuat lansia rentan terhadap penyakit⁵.

3) Tingkat Pendidikan

Responden terbanyak yang memiliki kategori tingkat pendidikan yaitu perguruan tinggi dengan jumlah responden 51 responden. Semakin tinggi tingkat pendidikan dan pengetahuan seseorang maka akan semakin berkembang juga cara berpikir serta kemampuan seseorang dalam mengambil keputusan⁶.

4) Pekerjaan

Responden terbanyak yaitu Wiraswasta dengan jumlah 40 responden. Semakin tinggi tingkat pendidikan dan pengetahuan seseorang maka akan semakin berkembang juga cara berpikir serta kemampuan seseorang dalam mengambil keputusan⁷.

b. Deskripsi variabel

1) Pelayanan Perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden memiliki penilaian pelayanan perawat yang cukup baik dengan jumlah responden 48 (50.0%), sedangkan responden yang memiliki penilaian pelayanan perawat yang kurang baik dengan jumlah responden 7 (7.3%) dari total 96 responden. Pelayanan keperawatan di poli umum merupakan pelayanan inti dari setiap kebutuhan pasien. Pasien lebih cenderung mengharapkan pelayanan keperawatan yang baik dan efisien sehingga pasien akan merasakan nyaman⁸.

2) Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang memiliki tingkat kepuasan yang Puas dengan jumlah responden 73 (76.0%), sedangkan responden yang memiliki tingkat kepuasan yang Sangat Puas dengan jumlah responden 11 (11.5%) dari total 96 responden. Perawat dalam memberikan pelayanan secara terus-menerus, oleh karena itu pelayanan keperawatan merupakan salah satu tombak keberhasilan pelayanan di suatu rumah sakit yang akan mempengaruhi kepuasan pasien⁹.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Hasil penelitian tentang Hubungan Pelayanan Perawat Di Poli Umum Pada Masa Pandemi *Covid-19* Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta Tahun 2022, sebagai berikut : Jenis kelamin responden paling banyak adalah jenis kelamin laki-laki dengan jumlah persentase 56,3%, Usia responden paling banyak adalah berusia 50-60 (tahun) dengan jumlah persentase 28,1%, Tingkat pendidikan terakhir responden yang paling banyak adalah perguruan tinggi dengan jumlah persentase 53,1%, Tingkat pekerjaan responden yang paling banyak adalah Wiraswasta dengan jumlah persentase 41,7%.

Kuesioner pelayanan perawat menunjukkan paling banyak responden menjawab pelayanan perawat itu cukup baik dengan jumlah persentase 50%. Kuesioner kepuasan pasien menunjukkan paling banyak responden menjawab tingkat

kepuasan yang Puas dengan jumlah persentase 76,0%.

Hasil penelitian ini terdapat Hubungan Pelayanan Perawat Di Poli Umum Pada Masa Pandemi Covid 19 Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta Tahun 2022. Uji analisis Spearman dengan nilai r hitung sebesar 0,604, hal ini menunjukkan bahwa nilai r hitung $>$ r tabel, maka menerima H_a dan menolak H_0 . Keputusan yang dapat ditarik dalam hasil penelitian terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien. Hasil keeratan hubungan menunjukkan hasil Uji *Spearman Rank* yang telah dilakukan dengan menggunakan komputersasi dengan tingkat keeratan 0,604 yang memiliki arti bahwa tingkat keeratan kuat.

2. Saran

a. Bagi Puskesmas Kotagede II Yogyakarta

Diharapkan dengan adanya penelitian ini pihak Puskesmas Kotagede II Yogyakarta lebih meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di era pandemi *Covid-19* ini, dengan adanya pelayanan yang baik maka kepuasan pasien akan meningkat dan pasien pun akan selalu menggunakan fasilitas kesehatan Puskesmas Kotagede II Yogyakarta.

b. Bagi STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

Diharapkan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta dapat menambahkan sedikit materi terkait mata kuliah manajemen keperawatan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam terkait Kepuasan Pasien dengan menggunakan penelitian kualitatif sehingga lebih terperinci faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam meneliti terkait kepuasan pada responden lain seperti contohnya di poli lansia.

UCAPAN TERIMAKASIH

1. Ibu Nurlia Ikaningtyas, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.MB., Ph.D., NS. selaku

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta

2. Ibu dr. Yusnita Susila Astuti selaku Kepala Puskesmas Kotagede II Yogyakarta
3. Ibu Indah Prawesti, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku Ketua Prodi Sarjana keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
4. Ibu Ignasia Yunita Sari, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku Koordinator Riset STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
5. Ibu Vivi Retno I., S.Kep., Ns., MAN. selaku Ketua Penguji
6. Ibu Yullya Permina S.Kep., Ns., MAN. selaku Penguji I
7. Bapak I Wayan Sudarta, S.Kep., Ns., MAN. selaku Dosen Pembimbing dan Penguji II yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dalam membimbing pembuatan skripsi serta memberikan masukan dan dukungan untuk perbaikan skripsi

DAFTAR PUSTAKA

1. Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam) : Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42. <https://doi.org/10.26576/profesi.135>
2. Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–148.
3. Wahyudi, I. (2020). Pengalaman Perawat Menjalani Peran Dan Fungsi Perawat Di Puskesmas Kabupaten Garut. *Jurnal Sahabat Keperawatan*, 2(01), 36–43. <https://doi.org/10.32938/jsk.v2i01.459>
4. Akbar. (2013). Hubungan antara Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta.
5. Hurlock. (2014). *Periodesasi Perkembangan Dewasa Akhir*.
6. Kartika. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Pengetahuan Masyarakat Dalam Mitigasi Bencana Alam Tanah Longsor*.
7. Mochtar, M. (2014). *Pengaruh Tingkat Pengetahuan Dengan Persepsi Masyarakat Tentang Obat Generik di Kecamatan Magetan Kabupaten Magetan*.
8. Mubin dan Jalal. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan*

Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang.

9. Kusumawati. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Dan Kepuasan Pelanggan.*

STIKES BETHESDA YAKKUM