



**STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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

**HOSEA PUTRA ADITYA**

**1802042**

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

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

**SKRIPSI**

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

**HOSEA PUTRA ADITYA**

**1802042**

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

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul: “Hubungan Pelayanan Perawat Di Poli Umum Pada Masa Pandemi *Covid-19* Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta Pada Tahun 2022” yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta, bukan merupakan tiruan dan duplikasi dari keserjanaan di lingkungan institusi maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

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

Yogyakarta, 9 September 2022



Hosea Putra Aditya  
(1802042)

**SKRIPSI**

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

Skripsi ini telah diperiksa oleh Pembimbing dan disetujui untuk dilaksanakan

Sidang Skripsi

Yogyakarta, 9 September 2022

Pembimbing : I Wayan Sudarta, S.Kep., Ns., M.Kep.



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**



**Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Sidang**

**Tanggal 09 Bulan September Tahun 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.

Mengesahkan,

Mengesahkan,

Ketua STIKES Bethesda Yakkum  
Yogyakarta

Ketua Program Studi Keperawatan  
Program Sarjana



(Nurlia Ikaningtyas, S.Kep. Ns.,  
M.Kep., Sp.Kep.MB., Ph.D., NS.)

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

## **MOTTO**

Sukses tidak datang dari apa yang diberikan oleh orang lain, melainkan sukses datang dari KEYAKINAN dan KERJA KERAS kita sendiri.

Apapun yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia (Kolose 3:23)

Hati si pemalas penuh keinginan, tetapi sia-sia, sedangkan hati orang rajin diberi kelimpahan (Amsal 13:4)

## **PERSEMBAHAN :**

1. Kepada Tuhan Yesus Kristus atas bekat, tuntunan, dan kasih karunia-Nya.
2. Kepada kedua Orang tua saya dan kakak saya terima kasih atas dukungan dan doa yang diberikan selama ini.
3. Kepada Sahabat dan teman-teman terkhusus Sdri Ananda Kurniawati yang setia memberikan motivasi dan dukungan bagi saya.
4. Teman-teman TRAH (Bondan, Krisna, Wisnu) yang sedang berusaha mengejar mimpi dan cita-cita.
5. Teman-teman saya S1 Keperawatan angkatan 2018 dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

## 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-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



## 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, can conduct in-depth research related to Patient Satisfaction Factors using qualitative research.

**Keywords :** Patient Satisfaction – nurse service  
Xx + 114 pages + 13 Tables + 2 Schematics + 15 Attachment

**Literature :** 23, 2017 - 2021

## PRAKATA

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih dan berkat-Nya. Segala hormat kemuliaan yang tak terhingga ditujukan kehadirat Bapa Surgawi yang telah memberikan berkat, anugerah dan penguatan yang luar biasa selama menjalani proses pembuatan skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Pelayanan Perawat Di Poli Umum Pada Masa Pandemi *Covid-19* Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta Pada Tahun 2022”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta. Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

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 Intening., 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

8. Seluruh responden pasien di Puskesmas Kotagede II Yogyakarta

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

Yogyakarta, 9 September 2022



Hosea Putra Aditya  
(1802042)

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR SKEMA .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5

C.	Tujuan Penelitian .....	5
D.	Manfaat Penelitian .....	7
E.	Keaslian Penelitian .....	8
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
A.	Landasan Teori .....	13
B.	Kerangka Teori.....	35
C.	Kerangka Konsep .....	36
D.	Hipotesis Penelitian .....	37
E.	Asumsi Penelitian .....	37
F.	Variabel Penelitian .....	37
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
A.	Desain Penelitian .....	42
B.	Waktu dan tempat Penelitian.....	42
C.	Populasi dan Sampel.....	43
D.	Alat ukur Penelitian .....	45
E.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	48
1.	Uji Validitas.....	48
2.	Uji Reliabilitas .....	48
F.	Etika Penelitian.....	49

G.	Prosedur Pengumpulan Data .....	50
H.	Analisis Data .....	54
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>57</b>
A.	Hasil Penelitian.....	57
B.	Pembahasan.....	62
C.	Keterbatasan Penelitian.....	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>69</b>
A.	Kesimpulan .....	69
B.	Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>76</b>

## DAFTAR SKEMA

Skema 1. Kerangka Teori.....	35
Skema 2. Kerangka Konsep .....	36

STIKES BETHESDA YAKKUM

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Keaslian Penelitian.....	9
Tabel 2 Definisi Operasional.....	40
Tabel 3 Kisi-Kisi Umum.....	46
Tabel 4 Kisi-Kisi Khusus.....	47
Tabel 5 Karakteristik Responden.....	57
Tabel 6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pelayanan Perawat.....	58
Tabel 7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien.....	59
Tabel 8 Hasil Uji Rank Spearman.....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Studi Awal Penelitian.....	77
Lampiran 2 Surat Balasan Studi Awal Penelitian (Dinas Kesehatan Kota).....	78
Lampiran 3 Kelayakan Ethical Clearance .....	79
Lampiran 4 Surat Ijin Uji Validitas Dinas Kesehatan Kota.....	80
Lampiran 5 Surat Ijin Uji Validitas Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta.....	81
Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta .....	82
Lampiran 7 Surat Penelitian Puskesmas Kotagede II Yogyakarta .....	83
Lampiran 8 Surat Pernyataan Menjadi Asisten Penelitian.....	84
Lampiran 9 Surat Permohonan Menjadi Responden .....	85
Lampiran 10 Surat Persetujuan Menjadi Respoden.....	87
Lampiran 11 Kuisisioner Penelitian .....	89
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	94
Lampiran 13 Tabel Umum .....	102
Lampiran 14 Hasil Hitung.....	108
Lampiran 15 Dokumentasi Uji Validitas dan Penelitian .....	111
Lampiran 16 Lembar Konsultasi .....	113
Lampiran 17 Hasil Similarity .....	116