

**HALAMAN SAMPUL DEPAN**



**STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN COVID-19**

**DI RUMAH SAKIT PANTI RAHAYU**

**PURWODADI GROBOGAN**

**JAWA TENGAH**

**MARYATI**

**NIM : 2003018**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM**

**YOGYAKARTA**

**TAHUN 2022**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN COVID-19  
DI RUMAH SAKIT PANTI RAHAYU  
PURWODADI GROBOGAN  
JAWA TENGAH**

**SKRIPSI**

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

**MARYATI**

**NIM : 2003018**

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

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul : “Tingkat Kepuasan Pasien Covid-19 di Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi Grobogan Jawa tengah” yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagai 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 instansi manapun, kecuali sebagai bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

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

Yogyakarta, 24 Januari 2022



(Maryati)

(2003018)

**HALAMAN PERSETUJUAN  
SKRIPSI**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN COVID-19  
DI RUMAH SAKIT PANTI RAHAYU  
PURWODADI GROBOGAN  
JAWA TENGAH**

Skripsi ini telah diperiksa oleh Pembimbing dan disetujui untuk dilakukan penelitian

Yogyakarta, 24 Januari 2022

Pembimbing : Vivi Retno Intening , S.Kep, Ns, MAN.





Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Sidang

Pada tanggal, 8 Februari 2022

Ketua Penguji : Wayan Sudharta, S.Kep,Ns, M.Kep.

Penguji I : Nurlia Ikaningtyas, M.Kep.,Sp.KMB.

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

Mengesahkan,  
Ketua STIKES Bethesda  
Yakkum Yogyakarta

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Sarjana Keperawatan



Vivi Retno Intening, S.Kep,Ns,MAN

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

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Hal yang paling penting di dunia ini adalah mengisi kehidupan dengan hal-hal yang bermanfaat. Karir merupakan salah satu indikator penilaian kesuksesan seseorang. Mulailah hari mu dengan mempersiapkan karir untuk masa depan mu”

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibu saya tercinta Painem Santoso, terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
2. Suamiku Agus Kristanto dan anakku Inata Yefta Krisma Pratama dan Lorenzia Hana Gracia, terimakasih telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.
3. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa program studi S1 Keperawatan STIKES Bethesda Yogyakarta.

## ABSTRAK

**MARYATI.”** Tingkat Kepuasan Pasien Covid-19 di Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi Grobogan Jawa tengah “.

**Latar Belakang :** Covid-19 menjadi tantangan serius, khususnya bagi industri rumah sakit di Indonesia, untuk terus meningkatkan pelayanan demi melindungi pasiennya. Adanya kebijakan Covid-19 berupa screening, prosedur pelayanan, serta alur proses pelayanan yang berubah diduga juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

**Tujuan :** mengetahui tingkat kepuasan pasien Covid-19 di Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi Grobogan Jawa tengah.

**Metode:** Desain penelitian ini adalah *analitik kuantitatif* dengan pendekatan *retrospektif*. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan 94 responden. Alat ukur menggunakan kuesioner dengan 25 pernyataan.

**Hasil:** sangat puas sebanyak 74 orang (78,7%) dan tingkat kepuasan pasien yang menyatakan puas sebanyak 20 orang ( 21,3%).

**Kesimpulan :** tingkat kepuasan pasien covid 19 di RS Panti Rahayu adalah mayoritas sangat puas.

**Saran :** RS meningkatkan kesigapan dokter dan perawat dalam memberikan kesempatan pasien untuk bertanya dan menanggapi keluhan pasien serta melengkapi saran prasarana untuk menunjang pelayanan pasien.

**Kata kunci :** Kepuasan pasien – covid 19 - Rumah Sakit  
xvi + 66 hal + 9 Tabel +2 Skema + 16 lampiran

**Kepustakaan :** 59, 2011-2020

## ABSTRACT

**MARYATI.**” Covid-19 Patient Satisfaction Level at Panti Rahayu Purwodadi Hospital Grobogan, Central Java ”.

**Background:** Covid-19 is a serious challenge, especially for the hospital industry in Indonesia, to continue to improve services to protect patients. The existence of the Covid-19 policy in the form of screening, service procedures, and changing service process flows are thought to also affect patient satisfaction.

**Objective:** to determine the level of satisfaction of Covid-19 patients at Panti Rahayu Purwodadi Hospital Grobogan, Central Java.

**Methods:** The design of this study is quantitative analytic with a retrospective approach. Sampling using purposive sampling with 94 respondents. The measuring instrument uses a questionnaire with 25 statements.

**Results:** The results of the study showed that the satisfaction level of patients who stated that they were very satisfied was 74 people (78.7%) and the satisfaction level of patients who stated that they were satisfied was 20 people (21.3%).

**Conclusion:** The satisfaction level of covid 19 patients at Panti Rahayu Hospital is the majority very satisfied.

**Suggestion:** Hospitals increase the alertness of doctors and nurses in providing opportunities for patients to ask questions and respond to patient complaints and complete infrastructure suggestions to support patient care.

**Keywords:** Patient satisfaction – covid 19 - Hospital  
xvi + 66 pages + 9 Tables +2 Schematics + 16 attachments

**Literature :** 59,2011-2020



## PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih dan berkat-Nya. Segala hormat kemuliaan yang tak terhingga ditujukan kehadiran 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 “Tingkat Kepuasan Pasien Covid-19 di Rumah Sakit Panti Rahayu Purwodadi Grobogan Jawa tengah”

Skripsi disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Keperawatan 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. Dr. Tri Siswiyati, M. Kes, selaku direktur rumah sakit Panti Rahayu Purwodadi.
2. Ibu Vivi Retno Intening, S.Kep., Ns., MAN, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta, sekaligus dosen pembimbing yang telah bersedia membantu dan membimbing dalam pembuatan skripsi serta memberikan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi.
3. Ibu Rodhiyah, S.Kep, Ns, selaku kepala bagian keperawatan rumah sakit Panti Rahayu Purwodadi.
4. Ibu Nurlia Ikaningtyas, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.MB, selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
5. Ibu Ethic Palupi, S.Kep., Ns., MNS, selaku Ketua Prodi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.

6. Ibu Ignasia Yunita Sari, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku Koordinator Skripsi Prodi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
7. Seluruh staf perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah membantu dalam penyediaan buku-buku dalam penyusunan skripsi.
8. Suami dan anak-anak yang mendukung proses pembuatan skripsi dan dukungan doanya.
9. Teman-teman mahasiswa Prodi Sarjana Keperawatan angkatan 2020 STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari dalam penyusunan masih banyak kekurangan, untuk itu peneliti meminta saran dan kritikan yang membangun demi perbaikan selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membaca. Tuhan memberkati.

Yogyakarta, 8 Februari 2022

Peneliti



(Maryati)

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR SKEMA.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI .....	12
A. Covid-19 .....	12
1. Pengertian Covid-19 .....	12
2. Transmisi Covid-19 .....	13
3. Penyebab Virus Corona (COVID-19).....	14

4. Manifestasi Klinis Virus Corona (COVID-19).....	15
5. Diagnosis Virus Corona (COVID-19) .....	17
6. Pengobatan Virus Corona (COVID-19).....	18
7. Komplikasi Virus Corona (COVID-19).....	18
8. Pencegahan Virus Corona (COVID-19).....	19
B. Tingkat Kepuasan Rawat Inap .....	20
1. Definisi Kepuasan Pelayanan Rawat Inap .....	20
2. Unsur Survey Kepuasan Pelayanan Rawat Inap.....	21
3. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Rawat Inap .....	23
4. Aspek Kepuasan Pasien .....	27
5. Indikator Kepuasan Pasien.....	29
6. Alat Ukur Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan.....	30
C. Gambaran Pelayanan Rawat Inap di Ruang isolasi Covid-19 .....	32
1. Ruang isolasi covid-19.....	32
2. Pembagian zona resiko penularan covid-19 .....	32
3. Penerapan pencegahan dan pengendalian infeksi .....	35
4. Alat pelindung diri bagi petugas di ruang isolasi perawatan covid-19.....	36
D. Kerangka Teori .....	36
E. Kerangka Konsep.....	38
F. Pertanyaan Penelitian.....	39
G. Variable Penelitian.....	39
1. Definisi Konseptual .....	39
2. Definisi Operasional .....	40

BAB III METODE PENELITIAN .....	43
A. Ddesain Penelitian .....	43
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	43
C. Populasi dan Sampel.....	43
D. Alat Ukur Penelitian .....	45
E. Ujian Validitas dan Reliabilitas .....	48
F. Etika Penelitian .....	48
G. Prosedur Pengumpulan data.....	50
H. Analisi Data .....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	55
A. Hasil Penelitian .....	55
B. Pembahasan.....	61
C. Keterbatasan Penelitian.....	74
BAB V PENUTUP .....	75
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran .....	76
DAFTAR PUSTAKA .....	78
LAMPIRAN.....	83

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	6
Tabel 2. Definisi Operasional .....	41
Tabel 3. Skor Alternatif Jawaban tingkat kepuasan terhadap pelayanan.....	46
Tabel 4. Kisi-kisi instrument tingkat kepuasan terhadap pelayanan.....	46
Tabel 5. Distribusi frekuensi berdasarkan usia responden.....	55
Tabel 6. Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin responden.....	56
Tabel 7. Distribusi frekuensi berdasarkan Pendidikan responden.....	56
Tabel 8 Distribusi frekuensi berdasarkan pekerjaan responden .....	57
Tabel 9. Distribusi frekuensi berdasarkan tingkat kepuasan pasien .....	61

STIKES BETHESDA YAKKUM

## DAFTAR SKEMA

Skema 1. Kesangka Teori .....	37
Skema 2. Kerangka Konsep.....	38

STIKES BETHESDA YAKKUM

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat permohonan ijin studi awal
- Lampiran 2. Balasan surat permohonan ijin studi awal
- Lampiran 3. Surat permohonan ijin uji validitas
- Lampiran 4. Balasan surat permohonan ijin uji validitas
- Lampiran 5. Surat permohonan *ethic clearance*
- Lampiran 6. *Ethic clearance*
- Lampiran 7. Surat permohonan ijin penelitian
- Lampiran 8. Balasan surat permohonan ijin penelitian
- Lampiran 9. Surat permohonan menjadi responden
- Lampiran 10. *Informed consent*
- Lampiran 11. Persetujuan menjadi responden
- Lampiran 12. Kuesioner penelitian
- Lampiran 13. Uji Validitas dan reliabilitas
- Lampiran 14. Tabel olahan data
- Lampiran 14. Tabel umum
- Lampiran 15. Tabel khusus
- Lampiran 16. Lembar Konsultasi Skripsi