



**STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**“HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA MASA PANDEMI  
COVID-19 DI PUSKESMAS WONOSARI I TAHUN 2022”**

**RENI TRIASTUTI**

**1802077**

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

**HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA MASA PANDEMI  
COVID-19 DI PUSKESMAS WONOSARI I  
TAHUN 2022**

**SKRIPSI**

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

**RENI TRIASTUTI**

**1802077**

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

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul “Hubungan antara Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid 19 di Puskesmas Wonosari I Tahun 2022” yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaaan 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 tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yaitu pencabutan gelar Kesarjanaaan saya.

Yogyakarta, 22 Agustus 2022



(Reni Triastuti)

(1802077)

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA MASA PANDEMI**

**COVID-19 DI PUSKESMAS WONOSARI I**

**TAHUN 2022**

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

**Yogyakarta, 12 Agustus 2022**



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



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Sidang pada

22 Agustus 2022

Ketua Penguji :

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

Penguji I :

Yullya Permina S.Kep.,Ns.,MAN

Penguji II

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

Mengesahkan,

Ketua STIKES Bethesda

Yakkum Yogyakarta



(Nuflia Ika Nugtyas, S.Kep., Ns., M.Kep.,  
Sp.Kep.MB., Ph.D., NS)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Sarjana Keperawatan

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

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Tidak ada impian yang terlalu besar jika dibarengi dengan usaha yang sama besarnya. Dan usaha besarpun dimulai dari langkah kecil yang dilakukan terus-menerus”

(Arah Langkah – Fiersa Besari )

“Percayalah pada jalan yang sudah kamu pilih,seberat apapun langkah yang kamu lalui, Tuhan dan orang tua akan selalu dibelakangmu”

(Bapak & Ibu)

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Segala puji dan syukur saya haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kesehatan, dan menyertai setiap perjalanan yang saya jalani saat ini.
2. Kedua orang tua saya Bapak Marsita,S.Ip yang menjadi cinta pertama saya dan menjadi motivator, sumber kekuatan, Ibu Rani wanita terhebat yang sangat saya cintai,tulus dan selalu ada untuk saya dan kakak saya yang selalu memberi doa, dukungan, semangat, dan kasih sayang tanpa akhir untuk saya.
3. Dosen pembimbing dan dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dan mendapatkan gelar Sarjana Keperawatan.
4. Untuk sahabat saya yang tersayang Dela,Marta, Hanifa, Wahyuningtyas, Desya, dan seluruh teman-teman Kelas A & B STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta yang selalu ada untuk saya dan mau membantu dalam setiap kesulitan yang saya hadapi.

## ABSTRAK

**RENI TRIASTUTI.** “Hubungan Antara Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Wonosari I Tahun 2022”

**Latar Belakang:** Pelayanan keperawatan merupakan dukungan kesehatan dalam bentuk biologis, psikososial, dan spiritual, menggunakan pengetahuan dan kiat keperawatan untuk menghadapi penyakit. Pasien akan merasa puas dengan *reward* yang diberikan oleh suatu jasa apabila harapan yang diinginkan tercapai. Masyarakat menyebutkan jika pelayanan yang diberikan buruk dengan sikap yang tidak ramah dan tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan.

**Tujuan:** Mengetahui apakah ada hubungan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan masyarakat pada masa pandemi covid-19 di Puskesmas Wonosari I

**Metode Penelitian:** Desain penelitian korelasi kuantitatif, dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian masyarakat yang datang untuk berobat di Puskesmas Wonosari I. Teknik pengambilan sampel *Sampling Accidental* dengan jumlah 64 responden. Alat ukur penelitian menggunakan kuesioner pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan masyarakat.

**Hasil:** Pelayanan Keperawatan paling banyak kategori Sangat Baik (50,0%) dan Tingkat Kepuasan Masyarakat paling banyak kategori Sangat Puas (62,5). Uji *Spearman's Rank* didapatkan nilai *p-value* (0,000)  $< \alpha$  (0,05) maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima terdapat hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan masyarakat.

**Kesimpulan:** Terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan masyarakat di Puskesmas Wonosari I.

**Saran:** Masyarakat disarankan untuk dapat menggunakan fasilitas pelayanan keperawatan yang dimiliki oleh puskesmas dengan lebih baik lagi sehingga kepuasan masyarakat semakin meningkat.

**Kata Kunci:** Covid - 19 - tingkat kepuasan - masyarakat - pelayanan keperawatan - puskesmas xvii + 49halaman + 2skema + 16tabel + 20lampiran

**Kepustakaan:** 32,2011-2021

## ABSTRACT

**RENI TRIASTUTI.** “The Relationship Between Nursing Services And The Level Of Satisfaction During The Covid-19 Pandemic At The Wonosari I Health Center In 2022”

**Background:** Nursing services are health support in the form of biological, psychosocial, and spiritual, using nursing knowledge and tips to deal with illness. The patient will be satisfied with the reward provided by a service if the expectations are achieved. People say that the service provided is bad with an unfriendly attitude and does not match the desired expectations.

**Objective:** To find out whether there is a relationship between nursing services and the level of satisfaction of the local community during the COVID-19 pandemic at the Wonosari I Health Center.

**Research Methods:** Correlation quantitative research design, with a cross sectional approach. The population of the study was the community who came for treatment at the Wonosari I Health Center. The sampling technique was Accidental Sampling with a total of 64 respondents. The measuring instrument of the study used a nursing service questionnaire and the level of community satisfaction.

**Results:** Nursing services are mostly in the Very Good category (50.0%) and the highest level of Community Satisfaction is in the Very Satisfied category (62.5). Spearman's Rank test obtained p-value (0.000)  $< \alpha$  (0.05) then  $H_0$  is rejected  $H_a$  is accepted there is a relationship between nursing services and the level of community satisfaction.

**Conclusion:** There is a relationship between nursing services and the level of community satisfaction at the Wonosari I Health Center.

**Suggestion:** The community is advised to be able to use the nursing service facilities owned by the puskesmas better so that community satisfaction will increase.

**Keywords:** Covid-19 - community satisfaction level - nursing services xvii + 49 pages + 2 schemes + 16table + 20 attachments

**Literature :** 32,2011-2021



## PRAKATA

Puji Syukur peneliti sembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa , karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Antara Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Masa Pandemi Covid 19 di Puskesmas Wonosari I Tahun 2022”.

Skripsi ini disusun untuk untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan di Stikes Bethesda Yakkum Yogyakarta. Penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik berkat doa dan dukungan dari banyak pihak. Untuk itu peneliti ucapkan kepada :

1. Nurlia Ikaningtyas, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.MB., Ph.D., NS. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta.
2. Bapak Jumentoro, S.SiT., Ners., MM. Selaku Ketua UPT Puskesmas Wonosari I
3. 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 Skripsi Prodi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.
5. Bapak Wayan Sudharta, S.Kep., Ns., M.Kep Selaku ketua penguji
6. Ibu Yullya Permina, S.Kep., Ns., MAN Selaku penguji I
7. Ibu Indrayanti, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.Kom selaku Penguji II dan pembimbing yang telah bersedia membantu dan membimbing dalam

pembuatan skripsi serta memberikan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi.

8. Seluruh staf dan karyawan perpustakaan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah membantu dalam penyediaan buku-buku dan jurnal dalam penyusunan skripsi
9. Bapak Marsita, S.Ip dan Ibu Rani serta seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan doa dan materil dalam menempuh studi.
10. Teman-teman mahasiswa Prodi Sarjana Keperawatan angkatan 2018 STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu.

## Daftar Isi

Halaman Sampul Depan .....	1
HALAMAN SAMPUL .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
PRAKATA.....	ix
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Daftar Skema .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
A. Rumusan Masalah Penelitian .....	7
B. Tujuan Penelitian .....	7
C. Manfaat Penelitian .....	8
D. Keslian Penelitian .....	9
BAB II KAJIAN TEORI .....	16
A. Landasan Teori.....	16
1. Pelayanan Keperawatan .....	16
2. Konsep Kepuasan.....	19
3. Konsep Masyarakat.....	22
4. Konsep Tenaga Kesehatan .....	24
5. Konsep Perawat .....	26
6. Konsep Pandemi Covid-19 .....	28
7. Puskesmas .....	29

B.	Kerangka Teori .....	32
C.	Kerangka Konsep.....	33
D.	Hipotesis Penelitian .....	34
E.	Asumsi Penelitian .....	34
F.	Variabel Penelitian.....	35
1.	Definisi Konseptual .....	35
2.	Definisi Operasional .....	35
BAB III	.....	38
A.	Desain Penelitian .....	38
B.	Waktu dan Tempat Penelitian .....	38
C.	Populasi dan Sampel .....	38
D.	Alat Ukur Penelitian .....	40
E.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	42
F.	Etika Penelitian .....	43
G.	Prosedur Pengumpulan Data.....	46
H.	Analisis Data.....	49
BAB IV	.....	53
A.	Hasil Penelitian .....	53
1.	Karakteristik Responden.....	53
2.	Analisis Univariat .....	55
3.	Analisis Bivariat.....	56
B.	Pembahasan.....	58
1.	Karakteristik Responden.....	58
2.	Pelayanan Keperawatan .....	62
3.	Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	63
4.	Hubungan Antara Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Wonosari I Tahun 2022.	64
C.	Keterbatasan Penelitian.....	67

BAB V .....	68
A. Kesimpulan .....	68
B. Saran .....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	71
LAMPIRAN.....	74
Lampiran 1. Surat Permohonan Studi Awal di Puskesmas Wonosari I.....	75
Lampiran 2. Surat Balasan Permohonan Izin Studi Awal di Puskesmas .....	76
Lampiran 3. Surat Ethical Clereance .....	77
Lampiran 4.Surat Permohonan Izin Uji Validitas dan Reliabilitas di Puskesmas Wonosari II .....	78
Lampiran 5.Surat Balasan Permohonan Izin Uji Validitas dan Reliabilitas di Puskesmas Wonosari II.....	79
6.Surat Permohonan Izin Penelitian di Puskesmas Wonosari I .....	79
Lampiran 7.Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian di Puskesmas Wonosari I .....	81
Lampiran 8.Bukti Lolos Similarity .....	82
Lampiran 9.Lembar Informed Consent.....	83
Lampiran 10.Surat Permohonan Menjadi Responden .....	85
Lampiran 11.Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 12.Uji Validitas dan Reliabilitas.....	92
Lampiran 13.Output Data SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas .....	94
Lampiran 14.Izin Penggunaan Kuesioner .....	104
Lampiran 15.Kuesioner Penelitian Yang Telah Terisi.....	105
Lampiran 16.Tabel Olahan Data.....	107
Lampiran 17.Tabel Umum.....	113
Lampiran 18.Hasil Hitung .....	117
Lampiran 19.Lembar Konsultasi Skripsi .....	119

## Daftar Tabel

Tabel 1. Keaslian Penelitian.....	9
Tabel 2. Definisi Operasional .....	36
Tabel 3. Kisi-kisi Umum.....	41
Tabel 4. Kisi-kisi Khusus.....	41
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	54
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pelayanan Keperawatan.....	55
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Masyarakat .....	55
Tabel 10. Hubungan Antara Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Puskesmas Wonosari I .....	56
Tabel 11. Kuisisioner Pelayanan Keperawatan .....	87
Tabel 12. Kuisisioner Tingkat Kepuasan Masyarakat .....	89
Tabel 13. Tabel Olahan Data .....	107
Tabel 14. Olahan Data Tingkat Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Wonosari I .....	110
Tabel 15. Karakteristik Responden, Pelayanan Keperawatan dan Tingkat Kepuasan.....	113
Tabel 16. Lembar Konsultasi .....	119

## Daftar Lampiran

Lampiran 1. Surat Permohonan Studi Awal di Puskesmas Wonosari I.....	75
Lampiran 2. Surat Balasan Permohonan Izin Studi Awal di Puskesmas .....	76
Lampiran 3. Surat Ethical Clereance .....	77
Lampiran 4.Surat Permohonan Izin Uji Validitas dan Reliabilitas di Puskesmas Wonosari II.....	78
Lampiran 5.Surat Balasan Permohonan Izin Uji Validitas dan Reliabilitas di Puskesmas Wonosari II.....	79
Lampiran 6.Surat Permohonan Izin Penelitian di Puskesmas Wonosari I.....	79
Lampiran 7.Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian di Puskesmas Wonosari I .....	81
Lampiran 8.Bukti Lolos Similarity .....	82
Lampiran 9.Lembar Informed Consent.....	83
Lampiran 10.Surat Permohonan Menjadi Responden .....	85
Lampiran 11.Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 12.Uji Validitas dan Reliabilitas.....	92
Lampiran 13.Output Data SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas .....	94
Lampiran 14.Izin Penggunaan Kuesioner .....	104
Lampiran 15.Kuesioner Yang Telah Terisi.....	105
Lampiran 17.Tabel Olahan Data .....	107
Lampiran 18.Tabel Umum.....	113

Lampiran 19.Hasil Hitung.....	117
Lampiran 20.Lembar Konsultasi Skripsi .....	119

STIKES BETHESDA YAKKUM



## Daftar Skema

Skema 1. Kerangka Teori.....	32
Skema 2. Kerangka Konsep .....	33

STIKES BETHESDA YAKKUM