



**STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**KEPUASAN KLIEN DALAM MENERIMA PELAYANAN  
*HOME CARE* SEBAGAI SALAH SATU PERAWATAN  
COVID-19 VARIAN DELTA DI RUMAH SAKIT  
PANTI WILASA LUTARUM SEMARANG**

**RINA NUGRAHANI**

**2106080**

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

**KEPUASAN KLIEN DALAM MENERIMA PELAYANAN  
*HOME CARE* SEBAGAI SALAH SATU PERAWATAN  
COVID-19 VARIAN DELTA DI RUMAH SAKIT  
PANTI WILASA CITARUM SEMARANG**

**SKRIPSI**

Sebagai syarat memperoleh gelar  
Sarjana Keperawatan

**RINA NUGRAHANI**

**2106080**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN SEKOLAH  
TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM  
YOGYAKARTA, TAHUN 202**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan *Home Care* Sebagai Salah Satu Perawatan Covid-19 Varian Delta di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang” 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 Instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

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

Semarang, 06 April 2022



Rina Nugrahani

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

KEPUASAN KLIEN DALAM MENERIMA PELAYANAN


*HOME CARE* SEBAGAI SALAH SATU PERAWATAN

COVID-19 VARIAN DELTA DI RUMAH SAKIT

PANTI WILASA CITARUM SEMARANG

Skripsi penelitian ini telah diperiksa oleh Pembimbing dan disetujui untuk dilaksanakan ujian skripsi

Yogyakarta, 22 Juni 2022

  
Enik Listyaningsih, SKM., MPH

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Sidang Pada  
21 Februari 2023

**Ketua Penguji**

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

.....

**Penguji I**

Erik Adik Putra Bambang Kurniawan, Kep, Ns, MSN

.....

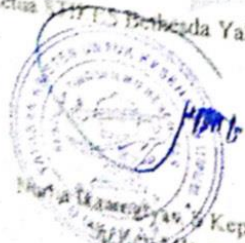
**Penguji II**

Erik Listyaningsih, SKM., MPH

.....

Mengesahkan,

Ketua STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta



I Wayan Sudarta, S.Kep, Ns, M.Kep,  
Ph.D., NS

Mengetahui,

Ketua prodi sarjana keperawatan

.....

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

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*“Jalan Tuhan belum tentu yang tercepat, bukan juga yang termudah,  
tetapi sudah pasti yang terbaik.”*

*“Percayalah kepada Tuhan dengan segenap hatimu, dan janganlah  
bersandar kepada pengertianmu sendiri. Akuilah Dia dalam  
segala lakumu, maka Ia akan menuruskan jalanmu.”*

*(Amsal 3: 5-6)*

### PERSEMBAHAN

*Skripsi ini peneliti persembahkan bagi :*

- 1. Tuhan Yesus Kristus karena atas kasih dan anugerahNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan pendidikan di STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.*
- 2. Bapak, Ibu, Suami dan Anak-Anaku serta Keluarga terkasih yang selalu memberikan doa, dukungan, perhatian yang begitu luar biasa.  
My family, I love all of you.*
- 3. Almamater tercinta STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.*

## PRAKATA

Thanks God, syukur kehadiran Tuhan Yesus Kristus atas Kasih dan anugerah-Nya yang telah memberikan berkat, kemampuan dan kekuatan yang luar biasa selama menjalani proses pembuatan skripsi dengan judul “**Kepuasan Klien Dalam Menerima Pelayanan *Home Care* Sebagai Salah Satu Perawatan Covid-19 Varian Delta di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang**”. Segala perkara dapat ditanggung didalam Dia yang tak pernah meninggalkan anakNya.

Mengucap syukur untuk orang-orang yang terkasih yang terlibat didalam pembuatan skripsi ini, teristimewa untuk suami tercinta, anak-anakku terkasih Nathasya yang selalu bantuin mommynya yang gaptek, dek Joy yang selalu ditinggal mommynya bersama kakung dan kakak dirumah, untuk papa yang selalu mendukung dalam doa. Terkasih ibu Enik Listyaningsih,SKM.,MPH terimakasih atas semangatnya, kesabarannya untuk terus mendukung peneliti, membimbing peneliti sampai terselesaikannya skripsi ini. Terimakasih yang tak terhingga peneliti sampaikan juga kepada responden yang merupakan bagian dari pasien *home care* Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. Bukan hanya kami tenaga medis yang berjuang melawan COVID-19 tetapi semua pasien juga ikut berjuang untuk memacu diri mereka untuk sehat kembali, luarbiasa.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Program 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 terimakasih kepada:

1. dr Yohanes Mada SpPD, selaku Direktur Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang
2. Ibu Kridiana S.Kep., Ns., CWCC selaku Koordinator tim Home care Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang
3. Ibu Nurlia Ikaningtyas, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.MB., Ph.D., NS selaku Ketua STIKES Bethesda YAKKUM Yogyakarta.
4. Ibu Indah Prawesti, S.Kep, Ns., M. Kep, selaku Ketua Prodi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.

5. Ibu Ignasia Yunita Sari, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku Koordinator Riset STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta
6. Ibu Enik Listyaningsih S.K.M., M.P.H selaku Pembimbing Skripsi dengan kesabarannya terus mendukung dan memotivasi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak I Wayan Sudarta selaku Ketua Penguji Skripsi dengan kesabarannya terus memotivasi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini
8. Bapak Erik Adik Putra Bambang selaku Penguji I Skripsi dengan kesabarannya terus memotivasi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini
9. Teman-teman seperjuangan dalam menempuh jalur Sarjana Keperawatan jalur RPL dengan semangatnya untuk saling menguatkan.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun demi perbaikan selanjutnya. Semoga proposal ini bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Tuhan memberkati.

Semarang, 06 April 2022



Rina Nugrahani



# **Kepuasan Klien Dalam Menerima Pelayanan *Home Care* Sebagai Salah Satu Perawatan Covid-19 Varian Delta di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang**

## **ABSTRAK**

**RINA NUGRAHANI.** “Kepuasan Klien Dalam Menerima Pelayanan *Home Care* Sebagai Salah Satu Perawatan Covid-19 Varian Delta di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang”

**Latar Belakang :** Wabah penyakit coronavirus 2019 (COVID-19) saat ini adalah keadaan darurat di seluruh dunia, karena penyebarannya yang cepat dan tingkat kematian yang tinggi telah menyebabkan gangguan parah. Penyebaran COVID-19 pada kota-kota besar, dimungkinkan sekali sarana perawatan yang ada saat itu masih bisa menampung klien-klien yang terkonfirmasi COVID-19. Beberapa rumah sakit mengambil tindakan untuk membuka layanan *home care* pasien terkonfirmasi COVID-19 untuk dilakukan perawatan mandiri dirumah. Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum sendiri membuka bentuk pelayanan *home care* COVID-19 bagi pasien terkonfirmasi COVID-19 yang bergejala ringan sampai sedang

**Tujuan :** Mengetahui gambaran kepuasan klien setelah mengalami pelayanan *home care* COVID-19 varian delta yang lalu untuk memberi masukan dan dijadikan perbaikan dalam layanan *home care* Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang

**Metode :** Penelitian ini merupakan jenis penelitian Deskriptif dengan pendekatan retrospektif. Populasi berjumlah 37 orang. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *total sampling*

**Hasil :** Hasil karakteristik responden berusia 35-49 Tahun sejumlah 19 responden (51,4 %), berjenis kelamin perempuan berjumlah 23 responden (62,2 %), berpendidikan Perguruan Tinggi berjumlah 18 responden (48,6 %), memiliki pekerjaan wiraswasta berjumlah 19 responden (51,4 %) dan memiliki tingkat kepuasan puas berjumlah 33 responden (89,2 %)

**Kesimpulan :** Bentuk layanan homecare dapat disimpulkan bahwa pelayanan keperawatan oleh tenaga perawat, pengobatan oleh dokter, konsultasi kesehatan dan fisioterapi merupakan perpaduan yang harmonis untuk mewujudkan pelayanan homecare yang baik dan servis yang memuaskan bagi masyarakat, sehingga kesehatan ditengah masyarakat bisa terwujud.

**Kata Kunci :** COVID-19, Layanan Homecare

124 halaman + 9 tabel + 3 gambar + 11 lampiran

**Kepustakaan :** 37, 2010-2012

## **Client Satisfaction in Receiving Home Care Services as One of the Delta Variant Covid-19 Treatments at Panti Wilasa Citarum Hospital Semarang**

### **ABSTRACT**

**RINA NUGRAHANI.** "Client Satisfaction in Receiving Home Care Services as One of the Delta Variant Covid-19 Treatments at Panti Wilasa Citarum Hospital Semarang"

**Background :** The current outbreak of coronavirus disease 2019 (COVID-19) is a worldwide emergency, as its rapid spread and high mortality rate has caused severe disruption. With the spread of COVID-19 in big cities, it is possible that the existing treatment facilities at that time could still accommodate patients who were confirmed to have COVID-19. Several hospitals have taken action to open home care services for patients with confirmed COVID-19 to carry out independent care at home. Panti Wilasa Citarum Hospital itself has opened itself to provide COVID-19 home care services for confirmed COVID-19 patients with mild to moderate symptoms.

**Objective:** To find out the description of client satisfaction after experiencing the previous delta variant of COVID-19 home care services to provide input and make improvements in home care services at Panti Wilasa Citarum Hospital Semarang

**Methods:** This research is a type of analytic observational research with a retrospective approach. The population is 37 people. The sampling technique in this study is total sampling

**Results:** The results of the characteristics of respondents aged 35-49 years amounted to 19 respondents (51.4%), female sex totaled 23 respondents (62.2%), university educated numbered 18 respondents (48.6%), had self-employed jobs totaled 19 respondents (51.4%) and have a satisfied level of satisfaction totaling 33 respondents (89.2%).

**Conclusion:** The form of homecare services can be concluded that nursing services by nurses, treatment by doctors, health consultants and physiotherapy are a harmonious combination to realize good homecare services and satisfying services for the community, so that health in the community can be realized.

**Keywords: COVID-19, Homecare Service**

124 pages + 9 tables + 3 pictures + 11 attachments

**Literature : 37, 2010-2022**

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
PRAKATA.....	vii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. COVID-19.....	12
B. Home Care.....	19
C. Kepuasan Pasien.....	34
D. Kerangka Teori.....	37
E. Kerangka Konsep .....	38
F. Pertanyaan Penelitian .....	38
G. Variabel Penelitian .....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Desain Penelitian.....	41
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	41
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	41

D. Alat Ukur Penelitian.....	41
E. Uji Validitas dan Realibilitas .....	42
F. Etika Penelitian .....	42
G. Prosedur Pengumpulan Data .....	43
H. Analisis Data .....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Hasil Penelitian .....	58
B. Pembahasan.....	59
C. Keterbatasan Penelitian .....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
A. Kesimpulan.....	66
b. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	

STIKES BETHESDA YAKKUM

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Keaslian Penelitian.....	9
Tabel 2 Definisi Operasional .....	39
Tabel 3 Kisi Kisi Umum Instrumen Penelitian .....	42
Tabel 4 Kisi Kisi Khusus Instrumen Penelitian .....	42
Table 5 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden .....	58
Table 6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan .....	59

STIKES BETHESDA YAKKUM

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Alur <i>Home Care</i> .....	30
Gambar 2 Kerangka Teori Penelitian.....	37
Gambar 3 Kerangka Konsep Penelitian .....	38

STIKES BETHESDA YAKKUM

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Ijin Penelitian

Lampiran 2 Surat EC

Lampiran 3 Surat Tanggapan EC

Lampiran 4 SOP dan Tata Laksana Home Care RS Panti Wilasa Citarum

Lampiran 5 Surat Persetujuan Responden dan Kuesioner

Lampiran 6 Kuesioner Penelitian

Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Lampiran 8 Hasil Penelitian

Lampiran 9 Lembar Bimbingan

Lampiran 10 Dokumentasi

Lampiran 11 Google Form

Lampiran 12 Silimarity

STIKES BETHESDA YAKKUM