

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MUTU
PELAYANAN KESEHATAN DI ERA PANDEMIC COVID-19
DI PUSKESMAS HALONG KOTA AMBON**



NAMA : FELYA JESICA PARIURY

NPM : 12114201180099

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA MALUKU
AMBON
2022**

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI ERA PANDEMIC COVID-19 DI PUSKESMAS HALONG KOTA AMBON

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana
Keperawatan**

Oleh :

FELLYA JESICA PARIURY

12114201180099

PROGRAM STUDI KEPERAWATAN

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA MALUKU

AMBON

2022

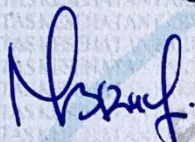
LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi Sarjana Fakultas Kesehatan Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Kristen Indonesia Maluku.

Nama : FELYA JESICA PARIURY
NPM : 12114201180099
Hari : Selasa
Tanggal : 18 Oktober 2022
Tempat : Ruang Ujian Sarjana Fakultas Kesehatan

dan telah memenuhi syarat untuk diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana.

Pembimbing I,



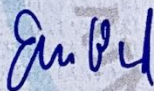
Ns. N. Parinussa, S.Kep., M.Kep
NIDN : 0012118109

Pembimbing II,



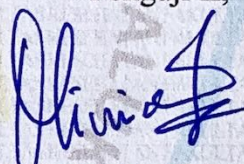
Ns. F. Manuhutu, S.Kep., M.Kep
NIDN : 1225029301

Penguji I,



Ns. S. Embuai, S.Kep., M.Kep
NIDN : 1229098901

Penguji II,



Ns. O. Talahatu, S.Kep., M.Kep
NIDN : 1204079201

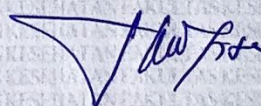
Mengesahkan
Dekan



B. Falarima, SKM., M.Kes
NIDN : 1207098501

Mengetahui

Ketua Program Studi Keperawatan



Ns. S. R. Maelissa, S.Kep., M.Kep
NIDN : 1223038001

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fellya Jesica Pariury

NPM : 12114201180099

Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Era Pandemic Covid-19 Di Puskesmas Halong Kota Ambon

Program Studi : Keperawatan

Fakultas : Kesehatan

Universitas : Universitas Kristen Indonesia Maluku

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah skripsi orisinil sendiri melalui proses penelitian dan didalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis menyebutkan penulisan dari sumber aslinya atau dari sumber orang lain, bagaimana yang tercantum dalam daftar pustaka.
2. Saya menyerahkan hak milik atas karya tulis Universitas Kristen Indonesia Maluku, dan oleh karenanya Universitas Kristen Indonesia Maluku berhak melakukan pengelolaan atas karya tulis ini sesuai dengan norma hukum dan etika yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terbukti tidak sesuai dengan pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai norma yang berlaku di Universitas Kristen Indonesia Maluku, dan perundang-undangan yang berlaku.

Ambon, 18 Oktober 2022



Fellya Jesica Pariury

12114201180099

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan rahmat-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Era Pandemic Covid-19 Di Puskesmas Halong Kota Ambon”** ini dapat terselesaikan.

Adapun maksud penulis menyusun skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan Strata 1 Ilmu Keperawatan di Universitas Kristen Indonesia Maluku.

Penulis sadar bahwa proposal ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Dengan terselesaikannya skripsi ini, maka pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Henky H. Hetaria, M.Th sebagai Rektor Universitas Kristen Indonesia Maluku
2. Para Wakil Rektor I, II, III, dan IV Universitas Kristen Indonesia Maluku
3. B. Talarima, SKM., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Kristen Indonesia Maluku
4. Para Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Kesehatan Universitas Kristen Indonesia Maluku
5. Ns. S. R. Maelissa, S.Kep., M.Kep selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Kristen Indonesia Maluku
6. Ns. Nenny Parinussa, S.Kep., M.Kep selaku Pembimbing I yang telah mengarahkan dan membimbing hingga terselesaikan penulisan skripsi ini
7. Ns. Feby Manuhutu, S.Kep., M.Kep selaku Pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing hingga terselesaikan penulisan skripsi ini
8. M. Paunno, S.SIT., MPH selaku Penasehat Akademik dari penulis
9. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Kristen Indonesia Maluku

10. Kedua orang tua tercinta Papa Oce, Mama Betty yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, dukungan serta kesabarannya yang luar biasa dalam setiap proses hidup penulis. Kedua kakak tercinta Eny dan Filen, dan Adik Dyo terima kasih atas doa dan segala dukungan untuk penulis
11. Teman-teman seperjuangan (Ellen, Ivon, Dian, Putri, Isye, Itamar) yang saling membantu, memberikan semangat, dukungan dan motivasi
12. Teman masa kecil (Michelle, Endik, Aprill) yang selalu memberikan dukungan, semangat dan motivasi untuk penulis
13. Teman-teman KKN Negeri Isu (Erik, Any, Gill, Dessy, Rika, Mello, Sella, Nanda, Frans) yang saling memberikan dukungan, semangat dan motivasi
14. Seluruh teman-teman prodi keperawatan angkatan 2018, terimakasih atas dukungan dan kebersamaan kita selama ini
15. Kepada Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook, yang memberikan inspirasi dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini lewat karya-karyanya
16. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Penulis menyadari sepenuhnya akan kekurangan dan keterbatasan dalam penulisan ini, untuk itu saran dan kritik dari pihak pembaca sangat diharapkan demi pengembangan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan mengharapkan semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak.

Ambon, 18 Oktober 2022

Penulis

MOTTO

*Serahkanlah hidupmu kepada Tuhan dan
percayalah kepada-Nya, dan Ia akan bertindak!!*

Mazmur 37 : 5



ABSTRAK

Fellya Jesica Pariury. 2022 ” Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Era Pandemic Covid-19 Di Puskesmas Halong Kota Ambon”. (dibimbing oleh : Nenny Parinussa, Feby Manuhutu)

Mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian antara pelayanan kesehatan yang diberikan dengan kebutuhan yang diinginkan pasien atau kesesuaian dengan ketentuan standar pelayanan. Pada masa pandemi COVID-19, upaya kesehatan masyarakat tetap dilaksanakan dengan memperhatikan skala prioritas. Puskesmas merupakan garda terdepan dalam memutus mata rantai penularan COVID-19, tetap melaksanakan pelayanan dasar untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Halong Kota Ambon. Penelitian ini bertujuan mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan di era pandemic covid-19 di Puskesmas Halong Kota Ambon. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Cross sectional* dengan 62 sampel di Puskesmas Halong Kota Ambon, analisis Univariat dan Bivariat menggunakan *Chi square*. Teknik pengambilan sampel adalah dengan perhitungan menggunakan rumus slovin, alat ukur yang digunakan adalah kuesioner hasil uji statistik dengan uji *chi square* diperoleh data tidak memenuhi syarat, maka nilai yang dilihat yaitu *fisher exact test*, dengan hasil penelitian variabel yang berhubungan mutu pelayanan kesehatan di era pandemic covid-19 adalah cepat tanggap ($p\text{ value} = 0,001 < 0,05$), kehandalan ($p\text{ value} = 0,140 > 0,05$), jaminan ($p\text{ value} = 0,009 < 0,05$), empati ($p\text{ value} = 0,009 < 0,05$), bukti langsung ($p\text{ value} = 0,095 > 0,05$). Berdasarkan penelitian ini diharapkan petugas kesehatan puskesmas halong lebih meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan menjaga keseimbangan antara pemenuhan kebutuhan penanganan pandemic dan pemenuhan dalam pelayanan kesehatan esensial, agar tidak terjadi peningkatan kasus penyakit lain setelah pandemic Covid-19 usai.

Kata kunci: *Cepat Tanggap, Kehandalan, Jaminan, Empati, Bukti Langsung, Mutu Pelayanan Kesehatan*

ABSTRACT

Fellya Jesica Pariury. 2022 "Factors Relating to the Quality of Health Services in the Era of the Covid-19 Pandemic at the Halong Health Center in Ambon City". (guided by : Nenny Parinussa, Feby Manuhutu)

The quality of health services is the compatibility between the health services provided and the patient's desired needs or compliance with the provisions of service standards. During the COVID-19 pandemic, public health efforts are still carried out by taking into account the priority scale. The health center is the front line in breaking the chain of transmission of COVID-19, continuing to carry out basic services to meet the community's need for health services. This research was conducted at Halong Health Center, Ambon City. This study aims to determine the factors related to the quality of health services in the era of the covid-19 pandemic at the Halong Health Center, Ambon City. This study used a cross sectional with 62 samples at Halong Health Center Ambon City, Univariate and Bivariate analysis using Chi square. The sampling technique was calculated using the Slovin formula, the measuring instrument used was a questionnaire the results of statistical tests with the chi square test obtained that the data did not meet the requirements, then the value seen was the fisher exact test, with the results of the research variables related to the quality of health services in the era of the covid-19 pandemic, which was responsiveness (p value = 0.001 < 0.05), reliability (p value = 0.140 > 0.05), assurance (p value = 0.009 < 0.05), empathy (p value = 0.009 < 0.05), tangible (p value = 0.095 > 0.05). It is hoped that the health workers of the Halong Public Health Center will further improve the quality of health services by maintaining a balance between meeting the needs of handling pandemics and fulfilling essential health services, so that there will be no increase in cases of other diseases after the Covid-19 pandemic is over.

Keywords: *Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, Tangible, Quality of Health Services*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Kesehatan di Era Pandemic Covid-1912	
B. Tinjauan Umum Mutu Pelayanan Kesehatan.....	20
C. Tinjauan Umum Variabel Independen.....	27
D. Kerangka Konsep.....	38
E. Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Desain Penelitian.....	41
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
C. Populasi dan Sampel.....	42

D. Variabel Penelitian.....	44
E. Defenisi Operasional.....	45
F. Instrumen Penelitian.....	47
G. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data.....	50
H. Pengolahan Data dan Analisa Data.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Hasil Penelitian.....	54
B. Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP.....	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Defenisi Operasional.....	45
Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan kelompok usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pekerjaan di Puskesmas Halong Kota Ambon 2022.....	56
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Penelitian (Cepat Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati, Bukti Langsung) di Puskesmas Halong Kota Ambon 2022.....	57
Tabel 4.3 Hubungan Cepat Tanggap Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Era Pandemic Covid-19 Di Puskesmas Halong Kota Ambon Tahun 2022.....	59
Tabel 4.4 Hubungan Keandalan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Era Pandemic Covid-19 Di Puskesmas Halong Kota Ambon Tahun 2022.....	61
Tabel 4.5 Hubungan Jaminan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Era Pandemic Covid-19 Di Puskesmas Halong Kota Ambon Tahun 2022.....	62
Tabel 4.6 Hubungan Empati Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Era Pandemic Covid-19 Di Puskesmas Halong Kota Ambon Tahun 2022.....	63
Tabel 4.7 Hubungan Bukti Langsung Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Era Pandemic Covid-19 Di Puskesmas Halong Kota Ambon Tahun 2022.....	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep.....	38

DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

Daftar Arti Lambang

- < : Kurang Dari
- \leq : Kurang Dari Atau Sama Dengan
- > : Lebih dari
- α : Alpha
- n : Frekuensi

Daftar Singkatan

- ServQual : Service Quality
- SPM : Standar Pelayanan Minimal
- WHO : World Health Organization
- SDM : Sumber Daya Manusia
- SOP : Standard Operating Procedure
- SPSS : Statistical Product and Service Solutions

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1 Lembar Persetujuan Responden (Informed Consent).....	93
LAMPIRAN 2 Kuesioner Penelitian.....	94
LAMPIRAN 3 Master Tabel.....	98
LAMPIRAN 4 Hasil Output SPSS.....	101
LAMPIRAN 5 SK Pembimbing.....	109
LAMPIRAN 6 Surat Pengambilan Data Awal.....	110
LAMPIRAN 7 Surat Ijin Penelitian.....	111
LAMPIRAN 8 Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	112
LAMPIRAN 9 Dokumentasi Penelitian.....	113