

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN  
SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS  
BANDAR KALIPAH TAHUN 2022**

**Oleh**

**MUHAMMAD FAHMI AZMI**

**71180811042**



**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN  
SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS  
BANDAR KALIPAH TAHUN 2022**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Kelulusan**

**Menjadi Sarjana Kedokteran**

**Oleh**

**MUHAMMAD FAHMI AZMI**

**71180811042**



**FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Proposal Penelitian dengan judul :

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN  
SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS  
BANDAR KALIPAH TAHUN 2022**

Yang dipersiapkan oleh :

MUHAMMAD FAHMI AZMI

71180811042

Proposal penelitian ini telah diperiksa dan disetujui

Medan, 12 AGUSTUS 2022

Disetujui,

Dosen Pembimbing I

( dr.Tiffani Tantina Lubis, M.K.M, Sp.KKLP )

Pembanding I

Pembanding II

(dr. Sisca Devy, M. Biomed)

(dr. Lucia Aktalina, M.Biomed)

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul Skripsi : **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN  
PELAYANAN KESEHATAN SELAMA MASA  
PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS BANDAR  
KALIPAH TAHUN 2022**

Nama Mahasiswa : **MUHAMMAD FAHMI AZMI**

Nomor Induk Mahasiswa: **71180811042**

Telah diuji dan dinyatakan **LULUS** di depan Tim Penguji pada Hari Jumat

Tanggal 12 Bulan Agustus Tahun 2022

Tim penguji skripsi

Dosen Pembimbing

(dr. Tiffani Tantina Lubis, M.K.M, Sp.KKLP)

Dosen pembeding I

Dosen Pembeding II

(dr. Sisca Devy, M.Biomed)

(dr. Lucia Aktalina, M. Biomed)

Diketahui

Dekan

(dr. H. Indra Janis, MKT)

## KATA PENGANTAR

Assalamu'aalaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, puji syukur bagi Allah SWT yang telah mencurahkan kenikmatan kepada kita semua atas berkat rahmat dan hidayah-NYA yang selalu menyertai penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS BANDAR**

**KALIPAH TAHUN 2022”** Shalawat beserta salam kita hutarakan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat, umatnya dan semoga kita termasuk ke dalam golongan mereka.

Selama penulisan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Yanhar Jamaluddin, M.AP, selaku Rektor Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti pendidikan program sarjana di Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara.
2. dr. H. Indra Janis, MKT selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti pendidikan program sarjana di Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara.
3. dr. Irma Yanti Rangkuti, M.Si selaku Ka. Prodi Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti pendidikan program sarjana di Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara.
4. dr. Tiffani Tantina Lubis, MKM, Sp. KKL, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dukungan, dan masukan yang berharga dalam penyusunan skripsi ini.
5. dr. Sisca Devy, M. Biomed dan dr. Lucia Aktalina, M. Biomed selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu

dan bersedia memberikan masukan dan kritikan yang membangun penyusunan skripsi ini.

6. Kedua orang tua yang saya cintai, dr. Ifan Syahputra dan Hj. dr. Roslita Lubis yang senantiasa menyebut saya dalam setiap doanya yang tiada henti, memberikan bantuan dukungan dan pengorbanan baik material dan moral yang tak terduga sehingga saya berada di tahap ini.
7. Abang sepupu tersayang saya Zulfahru Rozi dan juga adik saya tersayang Raihan Fahlepi yang juga selalu mendoakan, selalu memberikan dukungan, masukan, saran, dan semangat kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman dekat saya Azhar Abdillah, Teuku Reva Alhamdi, Taufik Akbar Manurung, Dava Hefi Alfihki, Indah Quadri Novela, Dandyta Chaniago dan Hadi Riswanda yang selalu memberikan semangat dan membantu proses pembuatan skripsi ini.
9. Sahabat tersayang sekaligus teman seperjuangan saya yang telah memberi dukungan yang sangat luar biasa sejak awal menjadi mahasiswa di Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara, Azhar Abdillah Diski Trimarizki, Taufik Hidayat, Taufik Akbar Manurung, Rafif Arif, Hafiah Khairy, Iqbal Prasetya, Ranji Mahani Siahaan dan seluruh anggota FORMAK (forum mahasiswa kedokteran)
10. Sahabat saya, Azhar Abdillah yang selalu memberi semangat dan dukungan dari jauh.
11. Seluruh teman-teman angkatan 2018 Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sumatera Utara yang tidak dapat saya sebutkan karena telah banyak membantu dalam skripsi ini.
12. Dosen dan staf Program Studi Pendidikan Kedokteran UISU yang telah memberikan ilmu dan bantuannya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
13. Teruntuk seluruh responden yang telah bersedia menjadi sampel dalam penelitian ini

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca

yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan masukan baru di dunia kedokteran untuk kemajuan ilmu pengetahuan. Aamiin...

Medan, 12 AGUSTUS 2022

Hormat penulis

Muhammad Fahmi Azmi

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I LATAR BELAKANG .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>2</b>
1.3.1 Tujuan Umum .....	2
1.3.2 Tujuan Khusus.....	2
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>3</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Tingkat Kepuasan.....</b>	<b>4</b>
2.1.1 Pengertian Umum.....	4
2.1.2 Model Kepuasan.....	4
2.1.3 Indikator Kepuasan .....	5
2.1.4 Metode Pengukuran Kepuasan.....	6
<b>2.2 Pelayanan Kesehatan .....</b>	<b>7</b>
2.2.1 Pengertian Puskesmas .....	7
2.2.2 Tugas dan Fungsi Puskesmas.....	7
2.2.3 Standar Pelayanan Minimum (SPM) Puskesmas .....	8
2.2.4 Pelayanan Puskesmas .....	10
2.2.5 Kualitas Pelayanan Puskesmas.....	10
<b>2.3 Kerangka Teori.....</b>	<b>12</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>13</b>
<b>3.1 Desain Penelitian .....</b>	<b>13</b>
<b>3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>13</b>
<b>3.3 Populasi Dan Sampel.....</b>	<b>13</b>
3.3.1 Populasi .....	13
3.3.2 Sampel.....	13
<b>3.4 Definisi Operasional.....</b>	<b>15</b>
<b>3.5 Instrumen Penelitian.....</b>	<b>17</b>
<b>3.6 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>17</b>
3.6.1 Data Primer .....	17
<b>3.7 Pengolahan Data dan Analisa Data .....</b>	<b>18</b>
3.7.1 Pengolahan Data.....	18
3.7.2 Analisa Data .....	19



<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>20</b>
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	20
4.2 Hasil Penelitian.....	20
4.2.1 Analisis Univariat.....	20
4.2.1.1 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Keandalan Tenaga Kesehatan Responden.....	20
4.2.1.2 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Ketanggapan Tenaga Kesehatan Responden .....	21
4.2.1.3 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Kejelasan Tenaga Kesehatan Responden .....	21
4.2.1.4 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Simpati dan Empati Tenaga Kesehatan Responden.....	22
4.2.1.5 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Sarana dan Prasarana Pelayanan Kesehatan.....	23
4.2.1.6 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Responden.....	24
4.2.1.7 Distribusi Sosiodemografi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Responden.....	24
4.3 Pembahasan.....	25
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>29</b>
5.1 Kesimpulan.....	29
5.2 Saran.....	29
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>31</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	16
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Keandalan Tenaga Kesehatan Responden ...	19
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Ketanggapan Tenaga Kesehatan Responden. .	20
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Kejelasan Tenaga Kesehatan Responden .....	21
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Simpati dan Empati Tenaga Kesehatan Responden. ....	22
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Sarana dan Prasarana Pelayanan Kesehatan. ...	23
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Responden. ....	23
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Sosiodemografi Pada Pelayanan Kesehatan Kesehatan Responden.....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
<b>Lampiran</b>	
Lampiran 1. Lembar Persetujuan/ Informed Consent.....	26
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	29
Lampiran 3. Surat <i>Etichal Clearance</i> .....	33
Lampiran 4. Tabulasi Data.....	34
Lampiran 5. Output Data.....	37
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian.....	39
Lampiran 7. Survey Awal Penelitian. ....	40
Lampiran 8. Surat Selesai Penelitian. ....	41

## DAFTAR SINGKATAN

UUD	: Undang-Undang Dasar
UPT	: Unsur Pelaksana Teknis
COVID	: <i>Corona Virus Disease</i>
FK	: Fakultas Kedokteran
UISU	: Universitas Islam Sumatera Utara
APD	: Alat Pelindung Diri
BMHP	: Bahan Medis Habis Pakai
RT - PCR	: <i>Reserve Transcription - Polymerase Chain Reaction</i>
OTG	: Orang Tanpa Gejala
ODP	: Orang Dengan Pengawasan
<i>Assembling</i>	: Perakitan
PDP	: Pasien Dalam Pemantauan
ILI	: <i>Influenza Like Illness</i>
SKDR	: Sistem Kewaspadaan Dini dan Respon
APBD	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah

## DAFTAR PUSTAKA

- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *J Excellent Midwifery*;3(2):82-9.
- Emilia, S. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas sindangjawa Kabupaten Cirebon. *Patient Satisfaction. Puskesmas, SERVQUAL*, 39 (year 1985-2015).
- Gultom, D. K. (2017). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Citra Destinasi Dan Kepuasan Wisatawan Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Wisatawan. *Jurnal Riset Sains Manajemen*, 1(2), 139–150.
- Handayani S. (2016). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas baturetno. *J Profesi*;14(1):42-8.
- Kemendes RI. (2020). Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas Pada Masa Pandemi Covid-19. In *kemendes RI*. <https://covid19.kemdes.go.id/protokol-covid-19/petunjuk-teknis-pelayanan-puskesmas-pada-masa-pandemi-covid-19/#.X6z9Be77TIU>
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Pedoman Penyelenggaraan Puskesmas Mampu PONE. Jakarta : Menkes RI.
- Kemendes RI. (2014). Petunjuk Teknis Pelayanan Puskesmas. In *kemendes RI*. <https://covid19.kemdes.go.id/protokol-covid-19/petunjuk-teknis-pelayanan-puskesmas/#.X6z9Be77TIU>
- Koentjoro. (2007). *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. ANDI. Yogyakarta.
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 2–7.
- Notoatmodjo, S. (2018) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan Ke. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing. Marketing Science Institute*. 1(64): h: 12-40.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).
- Puskesmas Atambua Selatan. (2020). Data Tahunan Angka Kesakitan dan Kematian Puskesmas Atambua Selatan. 22-9.

- Puskesmas Mengwi 1. (2020). Data Tahunan Angka Kesakitan dan Kematian Puskesmas Megawi 1. 34-8.
- Pohan. (2007). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. EGC. Jakarta
- Rahmah RN. (2017). Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut puskesmas sukajadi kota bandung. Kementrian kesehatan RI Bandung;1-48.
- Ramadhana D. (2021). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan selama pandemi covid-19 di puskesmas segera kabupaten pangkep. Departemen Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar. 1-96.
- Riandi, R. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di PUSKESMAS Wonorejo Samarinda Tahun 2018 Skripsi Diajukan Oleh Ronal Riandi. *Ilmu Kesehatan*.
- Rimawati, Putra WK. (2016). Gambaran kepuasan pasien bpjs terhadap pelayanan kesehatan. *J Stikes*;9(1):26-33
- Sari, E. M. (2017). Perancangan Sistem Pelaporan Puskesmas Bandar Khalipah Kecamatan Percut Sei Tuan Tahun 2017. Repositori Institusi Universitas Sumatera Utara (RI-USU), 1(3), 82–91.
- Tanan L dkk. (2013). Analisis tingkat kepuasan pasien di puskesmas bara permai kota palopo. *Jurnal AK*;2 (3):15-21.

**Lampiran 1.** Lembar Persetujuan / Informed Consent**LEMBAR PERSETUJUAN (INFORMED CONSENT)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

NPM :

Stambuk :

Menyatakan bahwa :

Saya telah mendapatkan penjelasan segala sesuatu mengenai yang berjudul **“GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI PUSKESMAS BANDAR KALIPAH TAHUN 2022”**. Setelah saya memahami penjelasan tersebut, saya bersedia ikut serta dalam penelitian ini dengan penuh kesadaran dan tanpa adanya paksaan dari siapapun dengan kondisi:

1. Data yang diperoleh dari penelitian ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan ilmiah.
2. Apabila saya menginginkan, saya boleh memutuskan untuk keluar atau tidak berpartisipasi lagi dalam penelitian dan harus menyampaikan alasan untuk keluar atau tidak berpartisipasi lagi.

Medan, 2021

Yang membuat pernyataan

( )

**Lampiran 2. Kuesioner Penelitian****LEMBAR KUESIONER PENELITIAN****I. Identitas Responden**

Nama :  
Usia :  
Jenis Kelamin : Perempuan / Laki-Laki  
Pekerjaan :  
Pendidikan Terakhir :

**II. Petunjuk pengisian**

Berikan tanda (√) pada Kolom Harapan sesuai dengan yang anda pikirkan dan beri tanda ceklis ( ✓) pada kolom kenyataan, sesuai yang anda alami saat menerima layanan di puskesmas.

Klasifikasi sebutan dengan kategori tersebut sebagai berikut:

1. Sangat puas diberi skor 5
2. Puas diberi skor 4
3. Cukup puas diberi skor 3
4. Tidak puas diberi skor 2
5. Sangat tidak puas diberi skor 1




NO	PERTANYAAN	JAWABAN					SKOR
		SP	P	CP	TP	STP	
<b>KEPUASAN TERHADAP KEHANDALAN TENAGA KESEHATAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN</b>							
1.	Kemampuan yang dimiliki tenaga kesehatan dalam melakukan pelayanan sudah optimal						
2.	Tenaga kesehatan di <del>puskesmas</del> sudah professional dan bertanggung jawab						
3.	Tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan memiliki kedisiplinan yang tinggi						
4.	Kesesuaian antara jumlah tenaga kesehatan dibandingkan dengan beban pekerjaan atau jumlah pasien yang harus dilayani di <del>Puskesmas</del> sudah sesuai.						
5.	Tenaga kesehatan melakukan pemeriksaan dengan teliti dan menyeluruh						
<b>KEPUASAN TERHADAP KETANGGAPAN TENAGA KESEHATAN</b>							
6.	Waktu tunggu pelayanan <del>puskesmas</del> tidak memakan waktu yang lama						
7.	Tenaga kesehatan melayani dengan cepat dan tidak berbelit-belit						
8.	Ketanggapan tenaga kesehatan pada keluhan yang disampaikan pasien sudah optimal						

9.	Prosedur pelaksanaan perbaikan bila terjadi ketidaksesuaian jasa pelayanan perawatan di Puskesmas sudah berjalan dengan baik						
<b>KEPUASAN TERHADAP KEJELASAN TINDAKAN/PERAWATAN</b>							
10.	Pengetahuan tenaga kesehatan dalam menjawab pertanyaan berkaitan dengan pelayanan di Puskesmas sudah optimal dan memuaskan						
11.	Tenaga kesehatan memberikan informasi yang lengkap mengenai hasil pemeriksaan						
12.	Tenaga kesehatan memberikan penjelasan mengenai prosedur tindakan/perawatan yang akan dilakukan dengan jelas dan mudah dipahami						
13.	Tenaga kesehatan memberikan instruksi setelah perawatan dengan jelas dan mudah dipahami pasien						
14.	Keamanan dan kenyamanan tempat pelayanan di sudah sesuai dengan harapan						
<b>KEPUASAN TERHADAP SIKAP EMPATI TENAGA KESEHATAN</b>							
15.	Tenaga kesehatan sudah memiliki kesopanan dan keramahan						
16.	Tenaga kesehatan memiliki kepedulian dan menghargai pasien						
17.	Tenaga kesehatan memberikan kesempatan bertanya kepada pasien						

18.	Tenaga kesehatan memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan status sosial pasien						
<b>KEPUASAN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA</b>							
19.	Peralatan kesehatan yang terdapat Pada Puskesmas lengkap dan modern						
20.	Fasilitas ruang tunggu di Puskesmas sudah nyaman, bersih dan aman						
21.	Kursi tunggu pasien cukup tersedia						
22.	Penataan ruang di tempat pelayanan <del>puskesmas</del> sudah ergonomis dan nyaman						
23.	Fasilitas toilet di Puskesmas nyaman dan bersih						

### Lampiran 3. Surat Ethical Clearance



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS KEDOKTERAN**  
**BAGIAN ETHICAL CLEARANCE**

KAMPUS JL. STM NO.77 MEDAN  
 KAMPUS JL. SM. RAJA NO.2A MEDAN - 2012  
 TELP. (061) 42778962

---

**KETERANGAN LAYAK ETIK**  
*DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION*  
 "ETHICAL EXEMPTION"

No.266/EC/KEPK.UISU/V/2022

Protokol penelitian versi 1 yang diusulkan oleh :  
*The research protocol proposed by*

**Peneliti utama** : MUHAMMAD FAHMI AZMI  
*Principal In Investigator*


**Nama Institusi** : Fakultas Kedokteran Universitas Islam  
 Sumatera Utara  
*Name of the Institution*

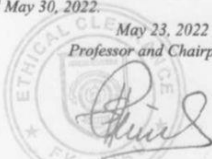
Dengan judul:  
*Title*  
**"GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BANDARKALIPAH  
 SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2022"**  
*"DESCRIPTION OF SATISFACTION LEVEL OF HEALTH SERVICES IN BANDARKALIPAH PUSKESMAS DURING THE  
 COVID-19 PANDEMIC IN 2022"*

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

*Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.*

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 23 Mei 2022 sampai dengan tanggal 30 Mei 2022.  
*This declaration of ethics applies during the period May 23, 2022 until May 30, 2022.*



  
 May 23, 2022  
 Professor and Chairperson,  
 dr. Suryani Eka Mustika, Sp.PA

#### Lampiran 4. Tabulasi Data

No	Total_Skor	Kategori1	Kategori2	Kategori3	Kategori4	Kategori5	Kategori skor
1	23,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	tidak puas
2	87,00	19,00	13,00	20,00	18,00	17,00	sangat puas
3	84,00	17,00	13,00	20,00	17,00	17,00	sangat puas
4	79,00	17,00	13,00	18,00	14,00	17,00	puas
5	77,00	17,00	16,00	15,00	15,00	14,00	puas
6	77,00	17,00	13,00	17,00	16,00	14,00	puas
7	75,00	17,00	13,00	18,00	13,00	14,00	puas
8	50,00	17,00	4,00	5,00	7,00	17,00	cukup puas
9	55,00	17,00	6,00	8,00	7,00	17,00	cukup puas
10	42,00	14,00	4,00	5,00	5,00	14,00	cukup puas
11	44,00	8,00	4,00	8,00	13,00	11,00	cukup puas
12	41,00	5,00	7,00	5,00	13,00	11,00	cukup puas
13	65,00	11,00	13,00	17,00	13,00	11,00	puas
14	68,00	11,00	13,00	14,00	16,00	14,00	puas
15	54,00	8,00	13,00	15,00	10,00	8,00	cukup puas
16	44,00	14,00	4,00	5,00	7,00	14,00	cukup puas
17	46,00	11,00	6,00	8,00	7,00	14,00	cukup puas
18	23,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	tidak puas
19	28,00	5,00	6,00	8,00	4,00	5,00	tidak puas
20	26,00	5,00	4,00	5,00	4,00	8,00	tidak puas
21	34,00	5,00	6,00	5,00	7,00	11,00	tidak puas
22	70,00	17,00	14,00	18,00	10,00	11,00	puas
23	70,00	11,00	16,00	18,00	14,00	11,00	puas
24	35,00	8,00	4,00	8,00	4,00	11,00	tidak puas
25	70,00	11,00	11,00	21,00	10,00	17,00	puas
26	69,00	11,00	13,00	18,00	10,00	17,00	puas
27	70,00	14,00	11,00	18,00	10,00	17,00	puas
28	73,00	11,00	11,00	18,00	13,00	20,00	puas
29	38,00	8,00	4,00	8,00	4,00	14,00	tidak puas
30	44,00	5,00	7,00	8,00	7,00	17,00	cukup puas
31	76,00	14,00	14,00	18,00	10,00	20,00	puas
32	56,00	17,00	7,00	5,00	7,00	20,00	cukup puas
33	56,00	17,00	7,00	5,00	7,00	20,00	cukup puas
34	43,00	5,00	6,00	5,00	7,00	20,00	cukup puas

35	85,00	16,00	14,00	17,00	18,00	20,00	sangat puas
36	71,00	14,00	12,00	11,00	14,00	20,00	puas
37	44,00	5,00	4,00	5,00	10,00	20,00	cukup puas
38	71,00	14,00	13,00	12,00	12,00	20,00	puas
39	76,00	14,00	7,00	17,00	18,00	20,00	puas
40	71,00	11,00	7,00	20,00	13,00	20,00	puas
41	70,00	12,00	10,00	15,00	13,00	20,00	puas
42	76,00	11,00	10,00	21,00	14,00	20,00	puas
43	55,00	14,00	7,00	5,00	7,00	22,00	cukup puas
44	71,00	11,00	11,00	16,00	13,00	20,00	puas
45	74,00	14,00	12,00	15,00	13,00	20,00	puas
46	74,00	11,00	13,00	17,00	13,00	20,00	puas
47	75,00	11,00	13,00	18,00	13,00	20,00	puas
48	75,00	14,00	12,00	16,00	13,00	20,00	puas
49	73,00	14,00	10,00	16,00	13,00	20,00	puas
50	49,00	6,00	9,00	9,00	7,00	18,00	cukup puas
51	37,00	5,00	4,00	7,00	4,00	17,00	tidak puas
52	87,00	17,00	16,00	20,00	13,00	21,00	sangat puas
53	32,00	5,00	4,00	8,00	7,00	8,00	tidak puas
54	42,00	8,00	5,00	8,00	4,00	17,00	cukup puas
55	91,00	20,00	13,00	21,00	17,00	20,00	sangat puas
56	84,00	17,00	12,00	20,00	15,00	20,00	sangat puas
57	82,00	17,00	10,00	19,00	16,00	20,00	sangat puas
58	87,00	17,00	15,00	18,00	17,00	20,00	sangat puas
59	84,00	14,00	16,00	20,00	14,00	20,00	sangat puas
60	82,00	14,00	16,00	17,00	16,00	19,00	sangat puas
61	76,00	17,00	4,00	18,00	17,00	20,00	puas
62	84,00	17,00	16,00	17,00	16,00	18,00	sangat puas
63	75,00	17,00	16,00	5,00	16,00	21,00	puas
64	92,00	19,00	18,00	20,00	16,00	19,00	sangat puas
65	88,00	17,00	14,00	20,00	18,00	19,00	sangat puas
66	35,00	5,00	8,00	5,00	4,00	13,00	tidak puas
67	67,00	15,00	12,00	15,00	10,00	15,00	puas
68	75,00	13,00	14,00	17,00	13,00	18,00	puas
69	71,00	15,00	12,00	17,00	12,00	15,00	puas
70	67,00	17,00	10,00	5,00	13,00	22,00	puas
71	94,00	17,00	15,00	24,00	17,00	21,00	sangat

							puas
72	80,00	14,00	11,00	15,00	19,00	21,00	puas
73	74,00	8,00	8,00	14,00	20,00	24,00	puas
74	74,00	15,00	10,00	16,00	14,00	19,00	puas

## Lampiran 5. Output Data

## Frequencies

		Kategori_totalskor			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	puas	33	44,6	44,6	44,6
	cukup puas	21	28,4	28,4	73,0
	tidak puas	18	24,3	24,3	97,3
	sangat puas	2	2,7	2,7	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

		kathandalan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	puas	23	31,1	31,1	31,1
	cukup puas	30	40,5	40,5	71,6
	tidak puas	8	10,8	10,8	82,4
	sangat tidak puas	13	17,6	17,6	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

		kat_ketanggapan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	puas	8	10,8	10,8	10,8
	cukup puas	37	50,0	50,0	60,8
	tidak puas	16	21,6	21,6	82,4
	sangat tidak puas	13	17,6	17,6	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

		kat_kejelasan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat puas	12	16,2	16,2	16,2
	puas	25	33,8	33,8	50,0
	cukup puas	10	13,5	13,5	63,5
	tidak puas	27	36,5	36,5	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

		kat_simpati			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat puas	1	1,4	1,4	1,4
	puas	17	23,0	23,0	24,3









VAR00013	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.227	.149	.457*	.149	.032	.315**	.115	.536*	.432*	.487*	.541**	.652*	.548*	.575*
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
VAR00014	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.443*	.392*	.329*	.476*	.067	.520**	.455*	.258	.336*	.496*	.533*	.366*	.439*	.472*
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Total_Keterangan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.443*	.286	.613*	.348*	.047	.531**	.349*	.647*	.490*	.636*	.731**	.866*	.816*	.863*
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
VAR00015	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.443*	.148	.534*	.252	.066	.427**	.219	.552*	.438*	.634*	.634**	.723*	.640*	.639*
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
VAR00016	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.375*	.418*	.275	.371*	.119	.447**	.348*	.133	.294	.447*	.422**	.306*	.224	.217
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
VAR00017	Pearson Correlation	.406*	.247	.509*	.300*	.037	.461**	.243	.491*	.377*	.427*	.530**	.472*	.428*	.396*

	Sig. (2- taile d) N	.000 74	.034 74	.000 74	.009 74	.755 74	.000 74	.037 74	.000 74	.001 74	.000 74	.000 74	.000 74	.000 74	.000 74
VAR000 18	Pear son Corr elati on Sig. (2- taile d) N	.583* 74	.350* 74	.454* 74	.131 74	.030 74	.494** 74	.359* 74	.422* 74	.154 74	.522* 74	.501** 74	.396* 74	.453* 74	.374* 74
Total_Si kapEmp ati	Pear son Corr elati on Sig. (2- taile d) N	.592* 74	.385* 74	.572* 74	.342* 74	.063 74	.597** 74	.386* 74	.512* 74	.406* 74	.665* 74	.678* 74	.614* 74	.566* 74	.527* 74
VAR000 19	Pear son Corr elati on Sig. (2- taile d) N	.650* 74	.439* 74	.529* 74	.313* 74	.025 74	.626** 74	.252 74	.315* 74	.065 74	.379* 74	.347* 74	.316* 74	.402* 74	.229* 74
VAR000 20	Pear son Corr elati on Sig. (2- taile d) N	.477* 74	.381* 74	.541* 74	.269 74	.039 74	.541** 74	.210 74	.342* 74	.168 74	.371* 74	.375** 74	.267* 74	.303* 74	.173 74
VAR000 21	Pear son Corr elati on Sig. (2- taile d) N	.298* 74	.254* 74	.259* 74	.001 74	.046 74	.269 74	.130 74	.328* 74	.027 74	.315* 74	.275* 74	.232* 74	.381* 74	.154 74
		.010 74	.029 74	.026 74	.993 74	.695 74	.021 74	.268 74	.004 74	.817 74	.006 74	.018 74	.046 74	.001 74	.192 74













VAR000 19	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.211 .071 74	.282* .015 74	.364** .001 74	.341* .003 74	.281 .015 74	.415* .000 74	.590* .000 74	.531** .000 74	1 .000 74	.470* .000 74	.482* .000 74	.396* .000 74	.337* .003 74
VAR000 20	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.312* .007 74	.360* .002 74	.357** .002 74	.409* .000 74	.239 .041 74	.635* .000 74	.431* .000 74	.545** .000 74	.470* .000 74	1 .000 74	.477* .000 74	.286* .014 74	.440* .000 74
VAR000 21	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.340* .003 74	.075 .523 74	.297* .010 74	.238* .041 74	.190 .105 74	.312* .007 74	.527* .000 74	.414** .000 74	.482* .000 74	.477* .000 74	1 .000 74	.560* .000 74	.323* .005 74
VAR000 22	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.113 .338 74	.060 .613 74	.089 .453 74	.036 .759 74	.111 .346 74	.151 .200 74	.263* .024 74	.106 .369 74	.396* .000 74	.286* .014 74	.560* .000 74	1 .000 74	.374* .001 74
VAR000 23	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.280* .016 74	.188 .109 74	.240* .039 74	.312* .007 74	.247* .034 74	.419* .000 74	.298* .010 74	.410** .000 74	.337* .003 74	.440* .000 74	.323* .005 74	.374* .001 74	1 74

Total_Sarana	Pearson Correlation	.332*	.213	.363**	.346*	.213	.502*	.588*	.532**	.759*	.707*	.812*	.746*	.601*
	Sig. (2-tailed)	.004	.068	.002	.003	.069	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74

### Correlations

		Total_Sarana
VAR00001	Pearson Correlation	.480**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	74
VAR00002	Pearson Correlation	.386**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	74
VAR00003	Pearson Correlation	.477**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	74
VAR00004	Pearson Correlation	.199
	Sig. (2-tailed)	.089
	N	74
VAR00005	Pearson Correlation	.080
	Sig. (2-tailed)	.497
	N	74
Total_Kehandalan	Pearson Correlation	.508**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	74
VAR00006	Pearson Correlation	.216
	Sig. (2-tailed)	.064
	N	74
VAR00007	Pearson Correlation	.346*
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	74
VAR00008	Pearson Correlation	.072
	Sig. (2-tailed)	.544
	N	74
VAR00009	Pearson Correlation	.371**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	74
Total_Ketanggapan	Pearson Correlation	.346**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	74
VAR00010	Pearson Correlation	.266
	Sig. (2-tailed)	.022
	N	74
VAR00011	Pearson Correlation	.457**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	74

VAR00012	Pearson Correlation	.172
	Sig. (2-tailed)	.142
	N	74
VAR00013	Pearson Correlation	.332**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	74
VAR00014	Pearson Correlation	.213
	Sig. (2-tailed)	.068
	N	74
Total_Kejelasan	Pearson Correlation	.363**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	74
VAR00015	Pearson Correlation	.346**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	74
VAR00016	Pearson Correlation	.213
	Sig. (2-tailed)	.069
	N	74
VAR00017	Pearson Correlation	.502**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	74
VAR00018	Pearson Correlation	.588**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	74
Total_SikapEmpati	Pearson Correlation	.532**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	74
VAR00019	Pearson Correlation	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	74
VAR00020	Pearson Correlation	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	74
VAR00021	Pearson Correlation	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	74
VAR00022	Pearson Correlation	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	74
VAR00023	Pearson Correlation	.601**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	74
Total_Sarana	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	74

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

.699	5
------	---

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	9.7297	12.227	.539	.610
VAR00002	9.9730	11.698	.615	.571
VAR00003	9.2432	11.967	.696	.540
VAR00004	9.7973	13.671	.414	.669
VAR00005	11.3108	19.943	-.041	.772

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.699	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00006	8.0541	11.394	.363	.707
VAR00007	7.3649	10.564	.480	.636
VAR00008	7.4189	10.028	.534	.602
VAR00009	7.4459	9.949	.563	.584

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.853	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00010	10.6081	21.063	.769	.794
VAR00011	10.7703	22.508	.698	.815
VAR00012	10.5676	21.893	.774	.795
VAR00013	10.4054	23.587	.642	.830
VAR00014	11.1622	25.343	.465	.874

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.762	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00015	8.6622	11.323	.689	.633
VAR00016	9.0811	12.925	.448	.770
VAR00017	8.3108	13.505	.579	.702
VAR00018	8.7703	12.070	.554	.711

## RELIABILITY

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.772	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00019	13.7432	12.221	.567	.723
VAR00020	13.0405	13.902	.545	.731
VAR00021	13.7162	11.494	.648	.690
VAR00022	13.6351	12.317	.545	.732
VAR00023	12.8919	16.125	.475	.762

**usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Remaja	18	24,3	24,3	24,3
	Dewasa	42	56,8	56,8	81,1
	Lansia	14	18,9	18,9	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

**pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	9	12,2	12,2	12,2
	SMA	47	63,5	63,5	75,7
	S1	18	24,3	24,3	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

**pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bekerja	53	71,6	71,6	71,6
	Tidak Bekerja	21	28,4	28,4	100,0
	Total	74	100,0	100,0	



**Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian**



## Lampiran 7. Survey Awal Penelitian



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS KEDOKTERAN**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KEDOKTERAN**  
 KAMPUS JL. STN NO. 77 MEDAN  
 KAMPUS JL. SM. RAJA NO. 2 A MEDAN - 20212  
 TELP. (061) 4572733, 4143491, 4142993, FAX. 061 - 4142495

Nomor : 405 /I/E.03/XI/2021 Medan, 13 Rabi'ul Akhir 1443 H  
 Lampiran :- 13 November 2021 M  
 Hal : Permohonan Survey Awal

Kepada Yth.  
 Kepala Puskesmas Bandar Kalipah  
 Tempat

Dengan hormat, kami doakan semoga Bapak berada dalam keadaan sehat wal afiat dan sukses menjalankan tugas sehari-hari. Amin.

Sehubungan dengan rencana penyusunan Proposal Skripsi mahasiswa FK UISU dengan tema "Pengaruh Covid-19 Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bandar Kalipah Dan Puskesmas Tanjung Langkat Kota Medan Provinsi Sumatera Utara Tahun 2021" maka dengan ini kami memohon izin agar mahasiswa FK UISU yang bernama :

Nama : Muhammad Fahmi Azmi

NPM : 71180811042

Untuk dapat melaksanakan Survey Awal di Puskesmas Bandar Kalipah.

Demikianlah disampaikan dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

An. Dekan  
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan Dakwah Islamiyah




dr. Dewi Pangestuti, M.Biomed


- Tembusan :
1. Yth. Dekan Fakultas Kedokteran UISU (sebagai laporan)
  2. Peringgal

NB : Tetap menjalankan protokol kesehatan dengan menjaga jarak, memakai masker dan menjaga kebersihan tangan / menggunakan hand sanitizer.

## Lampiran 8. Surat Selesai Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG**  
**DINAS KESEHATAN**  
**UPT.PUSKESMAS BANDAR KHALIPAH**  
**Jln.Puskesmas desa Bandar Khalipah, KODE POS : 20371**  
**Telpon : 061.7381279**  
**E-mail : Puskesmasbdrkhalipah@yahoo.com**



---

Nomor : 119-2/Pusk.BK / TU / VI / 2022  
 Lamp : -  
 Hal : Balasan Penelitian

Bandar Khalipah, 02 Juni 2022

Kepada Yth :  
 Fakultas Kedokteran  
 Program Studi Pendidikan Kedokteran

di

Tempat


Sehubungan dengan Surat saudara Nomor : 859/L/E.03/VI/2022 Pada Tanggal 02 Juni 2022 di Bagian Fakultas Kedokteran Program Studi Pendidikan Kedokteran .  
 Perihal : Permohonan Izin Penelitian .

NAMA	: M.Fahmi Azmi
NIM	: 71180811042
Judul	: " Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di Puskemas Bandar Khalipah Selama Pandemi Covid-19 Tahun 2022

Sejalan hal tersebut diatas (Point 1 ) maka kami dari Puskesmas Bandar Khalipah Kec. Percut Sei Tuan menyatakan bahwa nama tersebut diatas Telah melakukan Penelitian di Puskesmas Bandar Khalipah

Demikian surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ka. UPT.Puskesmas Bandar Khalipah  
 Kecamatan Percut Sei Tuan



dr.Rahmat Ginting M Kes  
 NIP.197712052010011007