

**HUBUNGAN ANTARA DUKUNGAN SOSIAL DENGAN
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS CILACAP SELATAN II**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk meraih gelar Sarjana Keperawatan



Disusun Oleh

NAMA : Susvita Kamalia

NIM : J210191180

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2021**

**HUBUNGAN ANTARA DUKUNGAN SOSIAL DENGAN
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS CILACAP SELATAN II**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk meraih gelar Sarjana Keperawatan



Disusun Oleh

NAMA : Susvita Kamalia

NIM : J210191180

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa
Skripsi yang berjudul

HUBUNGAN ANTARA DUKUNGAN SOSIAL DENGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS CILACAP SELATAN II

Oleh:

SUSVITA KAMALIA

J210191180

Telah memenuhi syarat dalam mengikuti ujian Skripsi
Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muahammadiyah Surakarta

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing



Supratman, S.KM., M.Kes., PhD

NIDN : 0617066801

Tanggal 2 Maret 2021

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul :

**HUBUNGAN ANTARA DUKUNGAN SOSIAL DENGAN KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS CILACAP SELATAN II**

Oleh :

SUSVITA KAMALIA

J210191180

**Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada Kamis, 25 Maret 2021
dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

Pembimbing

Supratman, S.KM., M.Kes., Ph.D

NIDN : 0617066801

Penguji:

1. Supratman, S.KM., M.Kes., Ph.D (.....)
(Ketua Dewan Penguji)
2. Ns. Beti Kristinawati, S.Kep., M.Kep., Sp. Kep. MB (.....)
(Anggota Dewan Penguji 1)
3. Dr. Fahrur Nur Rosyid, S.Kep., Ns., M.Kes (.....)
(Anggota Dewan Penguji 2)

Menyetujui,

Kaprodi Keperawatan

Arum Pratiwi, S.Kp., M.Kes., Ph.D

NIK. 660

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta**



Irdawati, S.Kep., Ns., M.Si.Med

NIK.753

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim, Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya kepada kita, sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi dengan tepat waktu, yang berjudul “Hubungan Antara Dukungan Sosial dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cilacap Selatan II”.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk bisa memperoleh gelar Sarjana Keperawatan di Universitas Muhammadiyah Surakarta. Didalam pengerjaan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh sebab itu, disini penulis sampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof.Dr. Sofyan Anif, M.Si, Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Irdawati, S.Kep., Ns., M.Si.Med Selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta
3. Arum Pratiwi, S.Kp., M.Kes., Ph.D, Selaku Ketua Program Studi Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta
4. Supratman, S.KM., M.Kes., Ph.D, selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pemikirannya dengan ikhlas dan membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
5. Seluruh dosen dan staff karyawan Universitas Muhammadiyah Surakarta
6. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan dukungan demi terselesaikannya penyusunan Skripsi ini
7. Teman-teman kelas Kelas Transfer Keperawatan 2019 yang telah memberikan bantuan dan motivasi.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan kedepannya. Penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu keperawatan

Surakarta, 3 September 2020


Penulis

PERSEMBAHAN

Skripsi ini sepenuhnya dipersembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan berkah rahmat, hidayah, rezeki, nikmat sehat, dan kemudahan serta kelancaran sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi, pengorbanan berupa waktu maupun materi, serta doa yang senantiasa dipanjatkan.
3. Dosen pembimbing saya Bapak Supratman, S.KM.,M.Kes.,PhD terimakasih atas bantuan waktu dan bimbingan dalam mengerjakan skripsi.
4. Dosen program studi Keperawatan terimakasih atas ilmu yang telah diberikan selama menempuh pendidikan S1.
5. Sahabat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan waktu, semangat dan motivasi selama mengerjakan skripsi.
6. Teman teman seperjuangan Transfer 2019 yang senantiasa memotivasi dalam mengerjakan skripsi.
7. Teman sepembimbing yang senantiasa membantu, memberikan semangat dan motivasi dalam mengerjakan skripsi.
8. Almamater yang telah memberikan tempat dan waktu untuk menuntut ilmu.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Susvita Kamalia

NIM : J210191180

Program Studi : S1 Keperawatan

Judul skripsi : HUBUNGAN ANTARA DUKUNGAN SOSIAL DENGAN
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
CILACAP SELATAN II

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesajarnaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 02 Maret 2021

Penulis



Susvita Kamalia

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Surakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Susvita Kamalia
NIM : J210191180
Program Studi : S1 Keperawatan
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Surakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**HUBUNGAN ANTARA DUKUNGAN SOSIAL DENGAN KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS CILACAP SELATAN II**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Surakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surakarta
Pada : 2 Maret 2021
tanggal

Yang menyatakan

(Susvita Kamalia)

HUBUNGAN ANTARA DUKUNGAN SOSIAL DENGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS CILACAP SELATAN II

Susvita Kamalia¹

Supratman, S.KM., M.Kes., Ph.D²

¹Mahasiswa Program Studi Keperawatan Fakultas Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta

²Dosen Program Studi Keperawatan Fakultas Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Jl. Ahmad Yani Tromol Pos 1, Pabelan, Kartasura

Email : susvitakamalia4@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Standar kesehatan telah ditentukan, namun masih ditemukan masalah yang merujuk pada dimensi kepuasan pelayanan kesehatan diantaranya yaitu mengenai akses pelayanan kesehatan, fasilitas yang kurang memadai, dan lambatnya proses pelayanan. Adapun dukungan sosial yang menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. **Tujuan penelitian:** Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adakah hubungan antara dukungan sosial dengan Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilacap Selatan II. **Metode penelitian:** Penelitian ini menggunakan deskriptif korelasi. Populasi penelitian ini menggunakan rata rata kunjungan pengunjung puskesmas perbulan sebesar 2305. Cara pengambilan sample dengan teknik consecutive sampling sebanyak 96 orang. Uji statistic menggunakan *Rank Spearman*. Analisis data menggunakan software computer. **Hasil:** Hasil penelitian ini sebanyak 52 responden (54.9%) mendapatkan dukungan sosial cukup dan 80 responden (83.3 %) menyatakan kualitas pelayanan kesehatan dalam kategori sedang $p=0.009<0.05$. Dukungan sosial terhadap kualitas pelayanan saling berpengaruh dengan interpretasi hubungan sedang. **Kesimpulan :** Ada hubungan antara dukungan sosial dengan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cilacap Selatan II ($p\text{-value}=0.009$).

Kata kunci : Dukungan sosial, Kualitas pelayanan kesehatan

RELATIONSHIP BETWEEN SOCIAL SUPPORT AND THE QUALITY OF HEALTH SERVICES AT PUSKESMAS CILACAP SELATAN II

Susvita Kamalia¹

Supratman, S.KM., M.Kes., Ph.D²

¹*student of Sciences Health Nursing Study Program*

Muhammadiyah Surakarta University

²*Lecturer of Sciences Health Nursing Study Program*

Muhammadiyah Surakarta University

Jl. Ahmad Yani Tromol Pos 1, Pabelan, Kartasura

Email : susvitakamalia4@gmail.com

Abstract

Background: Health standards have been determined, but problems are still found that refer to the dimensions of health service satisfaction, namely regarding access to health services, inadequate facilities, and slow service processes. Meanwhile, social support is one of the factors affecting the quality of health services. **Research objective:** This study was conducted to determine whether there is a relationship between social support and quality of health services at Puskesmas Cilacap Selatan II. **Research method:** This study uses a descriptive correlation. Population This study used an average monthly visit of puskesmas visitors of 2305. The sampling method was using consecutive sampling technique as many as 96 people. Statistical test using *Rank Spearman*. Data analysis using computer software. **Result:** The results of this study 52 respondents (54.9%) received adequate social support and 80 respondents (83.3%) stated that the quality of health services was in the medium category $p = 0.009 < 0.05$. Social support for service quality influences each other with a moderate relationship interpretation. **Conclusion:** There is a relationship between social support and the quality of health services at Puskesmas Cilacap Selatan II ($p\text{-value} = 0.009$).

Keywords: social support, quality of health service

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SAMPUL.	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
PERSEMBAHAN	vii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.	viii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Peumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.	3
D. Manfaat Penelitian.	4
E. Keaslian Peneliitian.	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Dasar	
1. Pelayanan Kesehatan.....	6
2. Dukungan Sosial.	12
B. Kerangka Teori.	18
C. Kerangka Konsep.....	19
D. Hipotesis.	19

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian.....	20
------------------------------	----

B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
C. Populasi dan Sample.....	20
D. Variable Penelitian.....	23
E. Definisi Operasional.....	23
F. Instrument Penelitian.....	24
G. Uji Validitas Reliabilitas.....	25
H. Analisa Data.....	27
I. Rencana Jalannya Penelitian	28
J. Pengelolaan Data.....	30
K. Etika Penelitian.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Karakteristik Responden.....	32
B. Analisa Univariat	33
C. Uji Normalitas.....	34
D. Analisa Bivariat.....	34
E. Pembahasan.....	35
F. Keterbatasan penelitian.....	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	41
B. Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA.....	42
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR TABEL

3.1 Tabel definisi operasional.	23
4.1 Tabel distribusi frekuensi berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan	32
4.2 Tabel distribusi frekuensi berdasarkan tingkat dukungan sosial	33
4.3 Tabel distribusi frekuensi berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan	34
4.4 Tabel uji normalitas	34
4.5 Hubungan Dukungan Sosial dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cilacap Selatan II.....	35

DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar dukungan sosial kesehatan	16
2.2 Gambar kerangka teori	18
2.3 Gambar kerangka konsep.....	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar permohonan menjadi responden.	46
Lampiran 2 : Informed consent	47
Lampiran 3 : Kuesioner demografi.	48
Lampiran 4 : Kuesioner MOSS-SS	49
Lampiran 5 : Kuesioner PSQ-18	53
Lampiran 6 : Hasil distribusi frekuensi responden.	56
Lampiran 7 : Hasil Analisa Univariat.	58
Lampiran 8 : Hasil analisis bivariate.....	59
Lampiran 9 : Surat izin pengambilan data.	60
Lampiran 10: Ethical Clearance.....	61
Lampiran 11: Surat izin penelitian KESBANGPOL.	62
Lampiran 12: Surat izin penelitian BAPPEDA.....	63
Lampiran 13: Surat izin penelitian Dinas Kesehatan	64

