

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUNJUNGAN PASIEN BERDASARKAN USIA, ALASAN DAN  
JENIS PELAYANAN SEBELUM DAN SAAT PANDEMI PADA KLINIK  
PRATAMA RAWAT JALAN DI TAHUN 2018-2021 DI KLINIK  
MUHAMMADIYAH CERME**



**MUHAMMAD SABIQ**

**NIM: 20191880035**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**SURABAYA**

**2023**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUNJUNGAN PASIEN BERDASARKAN USIA, ALASAN DAN  
JENIS PELAYANAN SEBELUM DAN SAAT PANDEMI PADA KLINIK  
PRATAMA RAWAT JALAN DI TAHUN 2018-2021 DI KLINIK  
MUHAMMADIYAH CERME**



**MUHAMMAD SABIQ**

**NIM: 20191880035**

**FAKULTAS KEDOKTERAN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**SURABAYA**

**2023**

## PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Sabiq

NIM : 20191880035

Fakultas : Kedokteran

Program Studi : S1 Pendidikan Dokter

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul “ANALISIS KUNJUNGAN PASIEN BERDASARKAN USIA, ALASAN DAN JENIS PELAYANAN SEBELUM DAN SAAT PANDEMI PADA KLINIK PRATAMA RAWAT JALAN DI TAHUN 2018-2021 DI KLINIK MUHAMMADIYAH CERME” yang saya tulis ini benar-benar tulisan karya sendiri bukan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 12 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



MUHAMMAD SABIQ

NIM. 20191880035

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "ANALISIS KUNJUNGAN PASIEN BERDASARKAN USIA, ALASAN DAN JENIS PELAYANAN SEBELUM DAN SAAT PANDEMI PADA KLINIK PRATAMA RAWAT JALAN DI TAHUN 2018-2021 DI KLINIK MUHAMMADIYAH CERME" yang diajukan oleh mahasiswa atas nama MUHAMMAD SABIQ (NIM 20191880035), telah diperiksa dan disetujui isi serta susunannya, sehingga diajukan dalam ujian proposal pada Program Studi S1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 12 Juli 2023

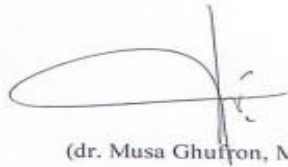
Menyetujui,

Pembimbing I



(dr. Tjatur Prijambodo, M.Kes)

Pembimbing II



(dr. Musa Ghufyon, MMR)

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Pendidikan Dokter



(dr. Nurma Yuliyanasari, M.Si.)

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul "ANALISIS KUNJUNGAN PASIEN BERDASARKAN USIA, ALASAN DAN JENIS PELAYANAN SEBELUM DAN SAAT PANDEMI PADA KLINIK PRATAMA RAWAT JALAN DI TAHUN 2018-2021 DI KLINIK MUHAMMADIYAH CERME" telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada tanggal 20 Juli 2023 oleh mahasiswa atas nama MUHAMMAD SABIQ (NIM 20191880035), Program Studi S1 Pendidikan Dokter Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.

### TIM PENGUJI


Penguji I : dr. Tjatur Prijambodo, M.Kes

()

Penguji II : dr. Musa Ghufron, MMR

()

Penguji III : dr. Edim Hartati, MARS, Sp.A

()

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Kedokteran  
  
(dr. H. M. Yusabawibisono, Sp.P(K), FCCP, FISR)

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan pertolongan, kelancaran, dan kemudahan sehingga skripsi “Analisis Kunjungan Pasien Berdasarkan Usia, Alasan Dan Jenis Pelayanan Sebelum dan Saat Pandemi Pada Klinik Pratama Rawat Jalan Di Tahun 2018-2021 Di Klinik Muhammadiyah Cerme” dapat selesai dengan baik dan tepat waktu. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang di akhirat kita nantikan syafa’atnya.

Tentunya banyak kesulitan dan halang rintang dalam proses penulisan skripsi ini. Skripsi ini dapat selesai berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Rasa terima kasih kami sampaikan kepada:

1. dr. H. M. Jusuf Wibisono, Sp.P(K), FCCP, FISR, selaku Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. dr. Tjatur Prijambodo, M.Kes selaku dosen pembimbing 1, dr. Musa Ghufron, MMR selaku dosen pembimbing 2, dan dr. Edim Hartati, MARS, Sp.A selaku penguji skripsi, yang tidak segan memberi bantuan atas kesulitan dan hambatan dalam penelitian, serta memberi saran dan kritik yang membangun dalam proses pengerjaan skripsi ini.
3. Orang tua papa saya yang tiada lelah dalam mendoakan, memberi fasilitas seoptimal mungkin, dan mendoakan saya sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
4. Adisty Nadiatul Mufliha yang senantiasa memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi dan selalu sigap membantu serta menjadi support sistem dalam pengerjaan skripsi maupun hal lain.

Surabaya, 20 Juli 2023

Peneliti

Muhammad Sabiq

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Halaman Prasyarat.....	ii
Pernyataan Tidak Melakukan Plagiasi.....	iii
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	iv
Halaman Pengesahan Penguji.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Daftar Singkatan dan Istilah.....	xiii
Abstrak.....	xiv
Abstrack.....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.3.2 Tujuan Khusus.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Kondisi Rumah Sakit dan Fasilitas Kesehatan Lain Saat Pandemi.....	8
2.2 Pandemi COVID-19.....	9
2.3 Efek Pandemi Terhadap Masyarakat.....	12
2.4 Kebijakan Pemerintah Penanganan COVID-19.....	13
2.5 Pandangan Masyarakat Tentang Penyakit COVID-19.....	18
2.6 Pandangan Masyarakat Tentang Pandemi.....	20
2.7 Pemahaman Masyarakat Tentang Sakit di Masa Pandemi.....	21
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL.....</b>	<b>23</b>
3.1 Kerangka Konseptual.....	23
3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual.....	23
3.3 Hipotesis Penelitian.....	25
<b>BAB 4 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
4.1 Rancangan Penelitian.....	26
4.2 Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	26
4.2.1 Populasi Penelitian.....	26
4.2.2 Sampel Penelitian.....	26
4.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	27
4.3.1 Variabel Penelitian.....	27
4.3.2 Definisi Operasional Variabel.....	27
4.4 Instrumen Penelitian.....	28
4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
4.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	29



4.7 Cara Pengelolaan dan Analisis Data.....	30
4.7.1 Pengelolaan Data.....	30
4.7.2 Analisis Data.....	30
<b>BAB 5 HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
5.1 Karakteristik Sampel Penelitian.....	31
5.1.1 Jumlah Kunjungan Sebelum dan Saat Pandemi.....	31
5.1.2 Karakteristik Sampel.....	33
5.2 Hasil Analisa.....	36
5.2.1 Hasil Uji Distribusi Data.....	36
5.2.2 Analisa Berdasarkan Usia.....	38
5.2.3 Analisa Berdasarkan Alasan Kunjungan.....	39
5.2.4 Analisa Berdasarkan Jenis Layanan.....	40
<b>BAB 6 PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
6.1 Hasil Analisa Komparasi.....	41
6.1.1 Analisa Berdasarkan Usia.....	41
6.1.2 Analisa Berdasarkan Alasan Datang.....	43
6.1.3 Analisa Berdasarkan Jenis Layanan.....	44
<b>BAB 7 PENUTUP.....</b>	<b>48</b>
7.1 Simpulan.....	48
7.2 Saran.....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>52</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 5.1 Jumlah Kunjungan Sebelum dan Saat Pandemi.....	31
Tabel 5.2 Jumlah Kunjungan Berdasarkan Usia Sebelum dan Saat Pandemi.....	33
Tabel 5.3 Hasil Uji Distribusi Data.....	36
Tabel 5.4 Analisa Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 5.5 Analisa Berdasarkan Alasan Kunjungan.....	39
Tabel 5.6 Analisa Berdasarkan Jenis Pelayanan Klinik Gigi dan Mulut.....	40
Tabel 5.7 Analisa Berdasarkan Jenis Pelayanan Klinik Umum.....	41
Tabel 5.8 Analisa Berdasarkan Jenis Pelayanan Laboratorium.....	41

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 4.1 Prosedur Pengumpulan Data.....	29
Gambar 5.2 Jumlah Kunjungan Berdasarkan Usia.....	34
Gambar 5.3 Jumlah Kunjungan Berdasarkan Alasan Kunjungan.....	35
Gambar 5.4 Jumlah Kunjungan Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Sertifikat etik yang dikeluarkan KEPK sebagai izin pengambilan data.....	52
<b>Lampiran 2.</b> Persyaratan persetujuan publikasi tugas akhir.....	53
<b>Lampiran 3.</b> Surat permohonan izin pengambilan data ke instansi terkait.....	54
<b>Lampiran 4.</b> Surat bukti telah melakukan penelitian.....	55
<b>Lampiran 5.</b> Dokumentasi saat melakukan penelitian.....	56
<b>Lampiran 6.</b> Hasil analisis statistik.....	57
<b>Lampiran 7.</b> Kartu kendali bimbingan karya ilmiah.....	63

## DAFTAR SINGKATAN DAN ISTILAH

COVID-19	: <i>Coronavirus Disease 2019</i>
IGD	: Instalasi Gawat Darurat
UGD	: Unit Gawat Darurat
PSBB	: Pembatasan Sosial Skala Besar
PPKM	: Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat
SPSS	: <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>

## DAFTAR PUSTAKA

- Aeni, N., Perencanaan, B., Daerah, P., Pati, K., Raya, J., Km, P.-K., & Tengah, P. 59163 J. (2021). Pandemi COVID-19: Dampak Kesehatan, Ekonomi, & Sosial. *Jurnal Litbang: Media Informasi Penelitian, Pengembangan dan IPTEK*, 17(1), 17–34. Diambil dari <http://ejurnal-litbang.patikab.go.id/index.php/jl/article/view/249>
- Analisis Kepuasan Pada Pelayanan Klinik Dimasa Pandemi COVID-19 | Semantic Scholar. (n.d.). Diambil 3 Desember 2022, dari <https://www.semanticscholar.org/paper/ANALISIS-KEPUASAN-PADA-PELAYANAN-KLINIK-DIMASA-Romawati-Ekawati/5224930460b93c704f77058763d7c0ab96b9b346>
- Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Di Klinik Pratama K Bangunjiwo Kasihan Bantul Yogyakarta | Andriani | Prosiding Diskusi Ilmiah “Inovasi dan Teknologi Informasi untuk Mendukung Kinerja PMIK dalam Masa Pandemi COVID-19 19.” (n.d.). Diambil 3 Desember 2022, dari <https://publikasi.apfirmik.or.id/index.php/prosidingdiskusiilmiahyogya/article/view/229>
- Andriani, V. I., & Febrianta, N. S. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran Di Klinik Pratama K Bangunjiwo Kasihan Bantul Yogyakarta. *Prosiding Diskusi Ilmiah “Inovasi dan Teknologi Informasi untuk Mendukung Kinerja PMIK dalam Masa Pandemi COVID-19 19,”* 0(0). Diambil dari <https://publikasi.apfirmik.or.id/index.php/prosidingdiskusiilmiahyogya/article/view/229/222>
- Arlus, A., Sudargo, T., & Subejo, S. (2017). Hubungan Ketahanan Pangan Keluarga Dengan Status Gizi Balita (Studi Di Desa Palasari Dan Puskesmas Kecamatan Legok, Kabupaten Tangerang). *undefined*, 23(3), 359. <https://doi.org/10.22146/JKN.25500>
- Badan Pusat Statistik. (n.d.). Diambil 10 Januari 2023, dari <https://gresikkab.bps.go.id/statictable/2020/06/11/152/jumlah-fasilitas-kesehatan-kesehatan-menurut-kecamatan-di-kabupaten-gresik-2019.html>
- Ghufron, M. (n.d.). *Hubungan Tingkat Pendidikan dan Pemahaman Masyarakat dengan Prevalensi COVID-19 di Jawa Timur*.

- Ketersediaan Sumber Daya Manusia Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dalam Era Jaminan Kesehatan Nasional di Delapan Kabupaten-Kota di Indonesia - Neliti. (n.d.). Diambil 2 Desember 2022, dari <https://www.neliti.com/publications/179261/ketersediaan-sumber-daya-manusia-kesehatan-pada-fasilitas-kesehatan-tingkat-pert>
- Rahayu, R. M., Pamungkasari, E. P., & Wekadigunawan, C. (2018). The Biopsychosocial Determinants of Stunting and Wasting in Children Aged 12-48 Months. *undefined*, 03(02), 105–118. <https://doi.org/10.26911/THEJMCH.2018.03.02.03>
- Rahmawati, A., Nurmawati, T., & Permata Sari, L. (2019). Faktor yang Berhubungan dengan Pengetahuan Orang Tua tentang Stunting pada Balita. *Jurnal Ners dan Kebidanan (Journal of Ners and Midwifery)*, 6(3), 389–395. <https://doi.org/10.26699/JNK.V6I3.ART.P389-395>
- Romawati, S., Ekawati, D., & Anggreny, D. E. (2022). Analisis Kepuasan Pada Pelayanan Klinik Dimasa Pandemi Covid-19. *undefined*, 7(1). <https://doi.org/10.36729/JAM.V7I1.792>
- Salsa, N. R., & Dhamanti, I. (2022). Akses Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak di Puskesmas Selama Pandemi COVID-19. *Poltekita : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 15(4), 433–440. <https://doi.org/10.33860/JIK.V15I4.878>
- Sumber Daya Manusia, K., Sumber Daya Manusia Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dalam Era Jaminan, K., & Yuyun Yuniar Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya dan Pelayanan Kesehatan, dan. (2016). Ketersediaan Sumber Daya Manusia Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dalam Era Jaminan Kesehatan Nasional di Delapan Kabupaten-Kota di Indonesia. *Media Penelitian dan Pengembangan Kesehatan*, 26(4), 201–210. Diambil dari <https://www.neliti.com/publications/179261/>
- View of Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Pandemi COVID-19. (n.d.). Diambil 12 Desember 2022, dari <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/JKA/article/view/3071/1847>
- Wanodya, K. S. (2020). Literature Review : Stigma Masyarakat Terhadap COVID-19–19. *Preventia : The Indonesian Journal of Public Health*, 5(2), 107–111. <https://doi.org/10.17977/UM044V5I22020P107-111>
- Krowinski WJ & Steiber RS. 2006. Measuring and Managing Patient Satisfaction. American Hospital Publishing Inc.

- Parasuraman, Zeithmal, Bitner. 2010. Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa. *Kajian Bisnis dan Manajemen*. 4(1); 55 – 56.
- Danakusuma. 2012. Perkembangan Kesehatan Masyarakat dan Kedokteran Komunitas. *Bulletin FK-UI*. Jakarta.
- Muninjaya G. 2016. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan edisi 2*. EGC. Jakarta
- Heryana A & Puspitaloka E. 2018. *Kajian Antrian Pendaftaran Pasien BPJS Di RSUD Kabupaten Tangerang*. Universitas Esa Unggul. Jakarta.
- Laeliah N & Subekti H. 2017. Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 1(2); 102 – 112.
- Muninjaya G. 2016. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan edisi 2*. EGC. Jakarta.
- Nasution MN. 2014. *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*. PT. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Palutturi S. 2015. *Ekonomi Kesehatan*. Penerbit: Bagian Administrasi dan