

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN
PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN *ONLINE* PADA
MASA PANDEMI *COVID-19* DI KLINIK NAYAKA ERA
HUSADA 01 PRATAMA PLUMBON KABUPATEN CIREBON
TAHUN 2021**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Pada Program Studi Kesehatan Masyarakat
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan**

**Oleh :
NASIATUL LAILI MACHMUDAH
CMR170022**



**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN KUNINGAN
KUNINGAN
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN *ONLINE* PADA PANDEMI *COVID-19* DI KLINIK NAYAKA ERA HUSADA 01 PRATAMA PLUMBON KABUPATEN CIREBON TAHUN 2021

Diajukan Oleh :

Nama : Nasiatul Laili Machmudah
NIM : CMR0170022

Kuningan, September 2021
Telah Disetujui Oleh,

Pembimbing I



Hamdan, SKM., MKM
NIK. 890304.201903.127

Pembimbing II



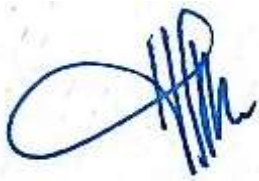
Fitri Kurnia Rahim, SKM., MPH
NIK. 890125.201.209.078

LEMBAR PENGESAHAN

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN *ONLINE* PADA MASA PANDEMI *COVID-19* DI KLINIK NAYAKA ERA HUSADA 01 PRATAMA PLUMBON KABUPATEN CIREBON TAHUN 2021

Skripsi ini telah diujikan oleh Tim Penguji
Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan
Pada Tanggal Juli 2021

Penguji I



Indrayani, SKM., MKM
NIK. 890720.2011.11.068

Penguji II



Hamdan, SKM., MKM
NIK. 890304.201903.127

Penguji III



Fitri Kurnia Rahim., MPH
NIK. 890125.201209.078

Mengetahui,

Ketua STIKes Kuningan



H. Abdal Rohim, S.Kp., M.H
NIK. 700805.200908.026

Ketua Program Studi
Kesehatan Masyarakat
STIKes Kuningan



Fitri Kurnia Rahim, MPH
NIK. 890125.201209.078

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Nasiatul Laili Machmudah
NIM : CMR0170022
Tempat/Tanggal Lahir : Gresik, 05 Oktober 1999
Program Studi/Universitas : Kesehatan Masyarakat/ Stikes Kuningan
Alamat Rumah : Lingk. Cibumur RT/RW 005/006 Kelurahan
Winduhaji Kecamatan Kuningan Kabupaten
Kuningan Jawa Barat 45516

Dengan ini menyatakan bahwa karya skripsi saya dengan judul “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan *Online* Pada Masa Pandemi *Covid-19* Di Klinik Nayaka Era Husada 01 Pratama Plumbon Kabupaten Cirebon Tahun 2021” merupakan hasil karya saya sendiri berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan serta tidak mengandung unsur plagiasi di dalamnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapapun. Jika di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran informasi dan unsur plagiasi didalamnya, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai peraturan yang berlaku.

Kuningan, September 2021
Yang menyatakan,



Nasiatul Laili Machmudah
CMR0170022

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua tercinta, bapak H. Nana Sutarna alm. dan Ibu Hj. Amah. Sebagai tanda bakti dan hormat serta rasa terimakasih atas limpahan doa, dukungan, bimbingan serta pengorbanan dan kerja keras mamah dan papap selama ini, sehingga bisa menghantarkan putrimu sampai pada titik ini. Terimakasih juga kepada kaka Detik Kurniawati dan Agus Maulana dan Keluarga yang sudah memberikan dukungan baik berupa materi maupun bantuan untuk mencapai titik ini.

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
SKRIPSI, SEPTEMBER 2021**

**NASIATUL LAILI MACHMUDAH
CMR0170022**

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN
PELAYANAN KESEHATAN *ONLINE* PADA MASA PANDEMI *COVID-19* DI
KLINIK NAYAKA ERA HUSADA 01 PRATAMA PLUMBON KABUPATEN
CIREBON TAHUN 2021**

xvii + 162 halaman, 2 gambar, 20 tabel dan 15 lampiran

ABSTRAK

Latar Belakang : Pemanfaatan pelayanan kesehatan *online* dapat diukur dengan frekuensi responden dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan *online*. Kurangnya pemanfaatan pada saat awal diadakan pelayanan kesehatan *online* pada bulan april tahun 2020. Permasalahannya masih banyak pasien yang kurang memahami , dengan jumlah persentase (0,084%) di Indonesia, di Jawa Barat (0,073%) dan (38,65%) di Kabupaten Cirebon. Hal ini adalah sebagian yang memanfaatkan pemanfaatan pelayanan *online*, permasalahan tersebut disebabkan dari cara pelayanan kesehatan *online* dan kurangnya aksesibilitas terhadap sarana dan prasarana. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apa saja yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan *online*.

Metode : Penelitian ini merupakan kuantitatif dengan pendekatan *crosssectional*, dilakukan tanggal 26-28 Agustus 2021 di Klinik Nayaka Era Husada 01 Pratama Plumbon Kabupaten Cirebon. Sampel dalam penelitian ini menggunakan *random sampling* sebanyak 159 responden. Instrumen menggunakan kuisioner melalui *google from*. Analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis univariat dan bivariat dengan uji *Chi-Square*.

Hasil : Terdapat sebanyak (52,2%) responden memiliki pendidikan tinggi SMA-PT, pengetahuan baik (42,1%), sikap positif (51,6%), aksesibilitas terhadap sarana dan prasarana mudah (80%) dan memanfaatkan pelayanan kesehatan *online* (51,6%). Hasil analisis bivariat diperoleh dengan nilai $p=0,000$ yang artinya terdapat hubungan yang signifikan pada variabel bebas.

Kesimpulan : Terdapat hubungan antara pendidikan, pengetahuan, sikap, aksesibilitas terhadap sarana dan prasarana dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan *online* pada masa pandemi *Covid-19* di Klinik Nayaka Era Husada 01 Pratama Plumbon Kabupaten Cirebon Tahun 2021.

Saran : Klinik disarankan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan *online* pada masa pandemi *COVID-19* sehingga pasien terbiasa dalam pelayanan tersebut.

Kata Kunci : Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan, Pelayanan berbasis *online*, Pengetahuan, Sikap, Aksesibilitas, pandemi *Covid-19*

Kepustakaan : Jurnal 27, Buku 18, Artikel 2 (2012-2021).

**KUNINGAN OF HEALTH SCIENCE INSTITUTE
PUBLIC HEALTH PROGRAM STUDY
THESIS, SEPTEMBER 2021**

**NASIATUL LAILI MACHMUDAH
CMR0170022**

FACTORS RELATED TO THE UTILIZATION OF ONLINE HEALTH SERVICES DURING THE COVID-19 PANDEMIC AT NAYAKA CLINIC ERA HUSADA 01 PRATAMA PLUMBON CIREBON REGENCY IN 2021

xvii + 162 pages, 2 pictures, 20 tables, 15 attachments

ABSTRACT

Background : The use of online health services can be measured by the frequency of respondents in using online health services. Lack of utilization at the beginning of holding online health services in April 2020. The problem is that there are still many patients who do not understand, with a number (0.084%) in Indonesia, in West Java (0.073%) and (38.65%)) in Cirebon Regency. It can be seen that only some take advantage of the use of online services, the problem is caused by the way of online health services and the lack of accessibility to facilities and infrastructure. The purpose of this study is to find out what is related to the use of online health services.

Methods : This research is quantitative with a cross-sectional approach, conducted on 26-28 August 2021 at the Nayaka Era Husada 01 Pratama Plumbon Clinic, Cirebon Regency. The sample in this study used random sampling of 159 respondents. The instrument uses a questionnaire via google form. Data analysis in this study is univariate and bivariate analysis with Chi-Square test.

Results : There are as many as (52.2%) respondents have high school education, good knowledge (42.1%), positive attitude (51.6%), easy accessibility to facilities and infrastructure (80%) and utilize online health services (51.6%) . The results of the bivariate analysis were obtained with a p value = 0.000 which means that there is a significant relationship in the independent variables.

Conclusion : There is a relationship between education, knowledge, attitudes, accessibility to facilities and infrastructure with the use of online health services during the Covid-19 pandemic at the Nayaka Era Husada 01 Pratama Plumbon Clinic, Cirebon Regency in 2021.

Suggestion : Clinics are advised to take advantage of online health service during the COVID-19 pandemic so that patients are accustomed to these services.

Keywords : Utilization of Health Services, Online-based Services, Knowledge, Attitudes, Accessibility, Covid-19 pandemic

Literature : Journal 27, Book 18, Article 2 (2012-2021).

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan *Online* Pada Masa Pandemi *Covid-19* Di Klinik Nayaka Era Husada 01 Pratama Plumbon Kabupaten Cirebon Tahun 2021”.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini peneliti tidak mungkin dapat menyusun tanpa bantuan dari berbagai pihak, dengan sepenuh hati membantu peneliti, baik bantuan materi maupun moril. Maka dari itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Ibu Prof. Hj. Dewi Laelatul Badriah, M.Kes, AIFO selaku ketua Yayasan Bhakti Husada Kuningan (YPBHK) besertajajarannya.
2. Bapak H. Abdal Rohim, S.Kp., M.H selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan.
3. Ibu Fitri Kurnia Rahim, S.KM., MPH M selaku Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat STIKes dan selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini dengan penuh kesungguhan, kesabaran dan tanggung jawab.
4. Bapak Hamdan., SKM., MKM selaku Pembimbing I yang telah bersedia memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses pembuatan skripsi

dengan penuh perhatian dan kesabaran.

5. Ibu Indrayani, S.KM., MKM selaku Dosen Penguji yang telah menguji dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak H. Didi Saidi, A.Md.,Kep, Gilang Pramudya Herlambang, S.kom dan Pihak Klinik yang telah membantu proses penelitian di Klinik Nayaka Era Husada 01 Plumbon Kabupaten Cirebon.
7. Ibu Reni Gusteti S.E selaku Ketua Kantor Cabang Cirebon PT. Nayaka Era Husada yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Klinik Nayaka Era Husada 01 Pratama Plumbon Kabupaten Cirebon.
8. Ibu Siti Mumun Muwahaddah., S.E dan Ibu Kokom Ratna Komala., S.Kep. selaku Penanggung Jawab penelitian skripsi
9. Ibu Detik Kurniawati, A.Md.,Kep yang sudah merekomendasikan serta membantu proses selama proses penelitian di Klinik Nayaka Era Husada Plumbon Kabupaten Cirebon.
10. Orang tua Bpk H. Nana Sutarna (Alm) dan Ibu Hj. Amah Rahmawati dan keluarga yang telah berjuang serta memberikan do'a, dorongan dan semangat selama pendidikan dan penyusunan proposal ini.
11. Muhammad Ilham Ramadhan yang telah memberikan semangat dan bersedia meluangkan waktunya.
12. Fika, Cindy dan Safira yang telah memberikan dukungan dan menemani selama proses dalam menempuh perjalanan untuk penelitian di Cirebon.
13. Teman-teman terbaik yang senantiasa memberikan support dalam menyelesaikan skripsi ini.

14. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, saran dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

Mohon maaf penulis ucapkan atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi semua pihak.

Kuningan, September 2021

Nasiatul Laili Machmudah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	3
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS KARYA	4
PERSEMBAHAN	5
ABSTRAK	6
ABSTRACT	7
KATA PENGANTAR	8
DAFTAR ISI	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. LATAR BELAKANG.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Keaslian Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
2.1. Klinik.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Klinik.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Jenis Klinik.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Perbedaan Klinik Pratama dan Utama	Error! Bookmark not defined.
2.2. Pemanfaatan pelayanan kesehatan	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pelayanan Kesehatan	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Covid-19.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Pelayanan Kesehatan Secara <i>Online</i> ...	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan.....	Error! Bookmark not defined.

- 2.3. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan secara *online* **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.3.1. Faktor predisposisi (*Predisposing factors*) **Error! Bookmark not defined.**
- 2.4. Faktor Pendukung (*Enabling factors*) **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.4.1. Ketersediaan fasilitas (sarana dan prasarana).... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.4.2. Aksesibilitas **Error! Bookmark not defined.**
- 2.5. Faktor Penguat (Reinforcing factors) **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.5.1. Dukungan Keluarga..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.5.2. Jenis Dukungan Keluarga..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.6. Kerangka Teori..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB III KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL DAN HIPOTESIS **Error! Bookmark not defined.**

- 3.1. Kerangka Konsep..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2. Definisi Operasional..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3. Hipotesis..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV METODE PENELITIAN **Error! Bookmark not defined.**

- 4.1. Jenis Penelitian dan Desain Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2. Variabel Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.1. Variabel Bebas **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.2. Variabel Terikat..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3. Populasi dan Sampel Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.3.1. Populasi **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.3.2. Sampel..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4. Instrumen Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.4.1. Kuisoner untuk Pasien Klinik Nayaka 63
- 4.5. Teknik Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.5.1. Sifat dan Sumber data **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.5.2. Teknik Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**
- 4.6. Pengolahan dan Analisis Data..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.6.1. Pengolahan Data..... **Error! Bookmark not defined.**

4.6.2. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.7. Etika Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.7.1. Hak dan Kewajiban Responden	Error! Bookmark not defined.
4.7.2. Hak dan Kewajiban Peneliti.....	Error! Bookmark not defined.
4.8. Waktu, Lokasi	Error! Bookmark not defined.
4.8.1. Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.8.2. Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
5.1. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian ...	Error! Bookmark not defined.
5.1.2. Struktur Organisasi dan Personalia	Error! Bookmark not defined.
5.2. Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
5.3. Analisis Univariat.....	Error! Bookmark not defined.
5.3.1. Gambaran Pendidikan Responden di Klinik Nayaka Era Husada 01 Pratama Kabupaten Cirebon Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
5.3.2 Gambaran Pengetahuan Responden di Klinik Nayaka Era Husada 01 Pratama Kabupaten Cirebon Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
5.3.3 Gambaran Sikap Responden di Klinik Nayaka Era Husada 01 Pratama Kabupaten Cirebon Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
5.3.4 Gambaran Aksesibilitas terhadap sarana dan prasarana Responden di Klinik Nayaka Era Husada 01 Pratama Kabupaten Cirebon Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
5.3.5 Gambaran Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan <i>Online</i> Responden di Klinik Nayaka Era Husada 01 Pratama Kabupaten Cirebon Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.
5.4 Analisis Bivariat	Error! Bookmark not defined.
5.4.1 Hubungan Pendidikan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan <i>Online</i> Pada Masa Pandemi <i>Covid-19</i> di Klinik Nayaka Era Husada 01 Pratama Plumbon Kabupaten Cirebon Tahun 2021	Error! Bookmark not defined.

- 5.4.2 Hubungan Pengetahuan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan *Online* Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Klinik Nayaka Era Husada 01 Pratama Plumbon Kabupaten Cirebon Tahun 2021 **Error! Bookmark not defined.**
- 5.4.3 Hubungan Sikap dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan *Online* Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Klinik Nayaka Era Husada 01 Pratama Plumbon Kabupaten Cirebon Tahun 2021 . **Error! Bookmark not defined.**
- 5.4.4 Hubungan Aksesibilitas terhadap sarana dan prasarana dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan *Online* Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Klinik Nayaka Era Husada 01 Pratama Plumbon Kabupaten Cirebon Tahun 2021 **Error! Bookmark not defined.**
- 5.5. Pembahasan **Error! Bookmark not defined.**
- 5.5.1. Gambaran Pendidikan Responden di Klinik Nayaka Era Husada 01 Pratama Kabupaten Cirebon Tahun 2021 **Error! Bookmark not defined.**
- 5.5.2. Gambaran Pengetahuan Responden di Klinik Nayaka Era Husada 01 Pratama Kabupaten Cirebon Tahun 2021 **Error! Bookmark not defined.**
- 5.5.3. Gambaran Sikap Responden di Klinik Nayaka Era Husada 01 Pratama Kabupaten Cirebon Tahun 2021 **Error! Bookmark not defined.**
- 5.5.4. Gambaran Aksesibilitas terhadap sarana dan prasarana Responden di Klinik Nayaka Era Husada 01 Pratama Kabupaten Cirebon Tahun 2021 **Error! Bookmark not defined.**
- 5.5.5. Gambaran Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan *Online* di Klinik Nayaka Era Husada 01 Pratama Kabupaten Cirebon Tahun 2021
Error! Bookmark not defined.
- 5.5.6. Hubungan Pendidikan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan *Online* Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Klinik Nayaka Era Husada 01 Pratama Plumbon Kabupaten Cirebon Tahun 2021 **Error! Bookmark not defined.**
- 5.5.7. Hubungan Pengetahuan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan *Online* Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Klinik Nayaka Era Husada 01 Pratama Plumbon Kabupaten Cirebon Tahun 2021 **Error! Bookmark not defined.**
- 5.5.8. Hubungan Sikap dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan *Online* Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Klinik Nayaka Era Husada 01

Pratama Plumbon Kabupaten Cirebon Tahun 2021 .**Error! Bookmark not defined.**

5.5.9. Hubungan Aksesibilitas terhadap sarana dan prasarana dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan *Online* Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Klinik Nayaka Era Husada 01 Pratama Plumbon Kabupaten Cirebon Tahun 2021**Error! Bookmark not defined.**

5.6 Keterbatasan Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

BAB VI PENUTUP**Error! Bookmark not defined.**

6.1. Simpulan.....**Error! Bookmark not defined.**

6.2. Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN.....**Error! Bookmark not defined.**