

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PEDAGANG
TERHADAP LAYANAN POS UPAYA KESEHATAN KERJA
(UKK) DI PASAR BANTUL**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Keperawatan di Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta



Diajukan Oleh:

DWI NONA GITA TIFANI
2216035

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN TERHADAP LAYANAN POS
UPAYA KESEHATAN KERJA (UKK) DI PASAR BANTUL

Diajukan Oleh :

DWI NONA GITA TIFANI
2216035

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan di Fakultas Kesehatan Program Studi Keperawatan Universitas

Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

Tanggal : 22 September 2020

Menyetujui :

Penguji

Pembimbing

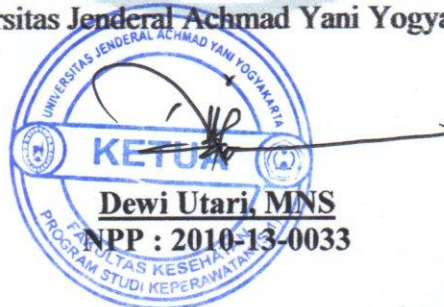


Ngatoiatu Rahmani, MNS
NIDN : 05-1610-8503



Agus Warseno, M.Kep
NIDN : 05-2606-8301

Mengesahkan,
Ketua Program Studi Keperawatan
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Dewi Utari, MNS
NPP : 2010-13-0033

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta:

Nama : Dwi Nona Gita Tifani

NPM : 2216035

Program Studi : Prodi Keperawatan

Fakultas : Kesehatan

Judul Skripsi : **“Gambaran Tingkat Kepuasan Terhadap Layanan Pos Upaya Kesehatan Kerja (UKK) di Pasar Bantul”**

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul di atas adalah hasil karya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Dengan ini saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 22 September 2020



Dwi Nona Gita Tifani

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, dan karunia-Nya kepada penulis sehingga mampu dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “**Gambaran Tingkat Kepuasan Pedagang Terhadap Layanan Pos UKK Di Pasar Bantul**”. Penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Program Studi Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan, dorongan dan bimbingan dari semua pihak. Untuk itu pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Drs. Djoko Susilo, ST., MT selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
2. Kuswanto Hardjo dr., M.Kes, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
3. Dewi Utari, MNS selaku Ketua Program Studi Keperawatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
4. Agus Warseno, M.Kep selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan masukan kepada saya dengan ikhlas dan sabar dalam penulisan selama penyusunan proposal skripsi ini,
5. Ngatoyatu Rohmani, MNS selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan, saran dan pendapat pada proposal skripsi.
6. Seluruh dosen Keperawatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman serta mendidik penulis
7. Kedua orang tua saya, bapak Isnandar dan Ibu Siti Suryani, yang selalu memberi semangat, dukungan moral, bimbingan serta doa agar penulis menjadi manusia yang berguna, taat beragama, tak lupa pada seluruh keluarga besar saya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu

8. Teman dekat saya, Yoga Adhitama Wardani, yang selalu memberi semangat dan dukungan, membantu saya menyelesaikan menyusun skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat saya angkatan 2016 khususnya Ilmu Keperawatan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang telah bersedia membantu dan memberi nasihat kepada saya.
10. Ketua Pos UKK dan Ketua Pasar Bantul yang telah memberikan izin untuk melakukan studi penelitian
11. Kepada responden yang sudah bersedia meluangkan waktunya demi kelancaran penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mohon maaf atas keterbatasan dan kekurangan dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan-kebaikan kepada semua pihak. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi banyak pihak.

Wassala'mualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, September 2020

Penulis

Dwi Nona Gita Tifani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8

BAB II TINJUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	9
B. Konsep Pos Upaya Kesehatan Kerja	
1. Definisi Pos Upaya Kesehatan Kerja.....	9
2. Pembentukan Pos Upaya Kesehatan Kerja.....	9
3. Tujuan Pos Upaya Kesehatan Kerja	10
4. Peran dan Fungsi Pos Upaya Kesehatan Kerja.....	11
5. Layanan Kesehatan Pos Upaya Kesehatan Kerja	11
6. Peran Kader Pos UKK.....	12
C. Tingkat Kepuasan	
1. Definisi Kepuasan.....	12
2. Kepuasan Pelanggan	13
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	13
4. Metode Pengukuran Kepuasan	15
5. Dimensi Kepuasan	16
6. Indeks Kepuasan	17
D. Alat Ukur	
1. Metode <i>SERVQUAL</i>	18
E. Pedagang Pasar	
1. Definisi Pasar	19
2. Definisi Pedagang	20
3. Masalah Kesehatan pada Pedagang Pasar	20
F. Kerangka Teori.....	22
G. Kerangka Konsep.....	23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian.....	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24

C. Populasi dan Sampel Penelitian	24
D. Variabel Penelitian	26
E. Definisi Operasional Penelitian.....	26
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	27
G. Validitas dan Rehabilitas.....	29
H. Metode Pengolahan Data dan Analisis Data	31
I. Etika Penelitian	34
J. Pelaksanaan Penelitian	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	38
1. Gambaran Umum Lokasi Kegiatan Penelitian.....	38
2. Analisa Univariat	39
B. Pembahasan.....	44
1. Karakteristik Responden	44
2. Gambaran Kepuasan Pedagang Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	44
3. Gambaran Kepuasan Pedagang Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	45
4. Gambaran Kepuasan Pedagang Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i>	46
5. Gambaran Kepuasan Pedagang Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	47
6. Gambaran Kepuasan Pedagang Berdasarkan Dimensi <i>Empathy</i>	48
7. Gambaran Tingkat Pedagang Terhadap Layanan Pos UKK di Pasar Bantul	50
C. Keterbatasan.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	27
Tabel 3.2 Kisi-kisi Kuesioner	28
Tabel 3.3 <i>Coding</i>	31
Tabel 3.4 Jenis Ketenagaan di Pos UKK Pasar Bantul.....	39
Tabel 3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, Status	40
Tabel 3.6 Frekuensi dimensi <i>Tangibles</i>	41
Tabel 3.7 Frekuensi dimensi <i>Reliability</i>	41
Tabel 3.8 Frekuensi dimensi <i>Responsiveness</i>	42
Tabel 3.9 Frekuensi dimensi <i>Assurance</i>	42
Tabel 3.10 Frekuensi dimensi <i>Empathy</i>	42
Tabel 3.11 Gambaran Tingkat Kepuasan Pedagang	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	22
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	23

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PEPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Permohonan menjadi Responden
- Lampiran 2 Fomulir Persetujuan atau *Informed Consent*
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian Bagian 1
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian Bagian 2
- Lampiran 5 Surat Izin Studi Pendahuluan Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul
- Lampiran 6 Surat Izin Pendahuluan Puskesmas Bantul 2
- Lampiran 7 Surat Izin Pendahuluan Pos UKK
- Lampiran 8 Surat Izin Pendahuluan Pagayuban Pasar Bantul
- Lampiran 9 Surat Uji Validitas
- Lampiran 10 Surat Keterangan Etika Penelitian
- Lampiran 11 Surat Izin Penelitian Puskesmas Bantul 2
- Lampiran 12 Surat Izin Penelitian Pos UKK
- Lampiran 13 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 14 Hasil Olah Data
- Lampiran 15 Jadwal Skripsi
- Lampiran 16 Lembar Bimbingan