

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI PELAYANAN
KESEHATAN DENGAN RESILIENSI PADA
MASYARAKAT PASCA PANDEMI COVID-19 DI KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Psikologi
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi**



Oleh :

MANZILATUR RIZQIYAH
NPM : 1512000232

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI PELAYANAN
KESEHATAN DENGAN RESILIENSI PADA
MASYARAKAT PASCA PANDEMI COVID-19 DI KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Psikologi
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-syarat
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi**



Oleh :

MANZILATUR RIZQIYAH

NPM : 1512000232

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PENJIPLAKAN

Penulis menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Demikian pernyataan ini penulis buat atas kesadaran penulis secara penuh tanpa paksaan pihak manapun.

Surabaya, 12 Januari 2024



Manzilatur Rizqiyah

NBI: 1512000232



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Manzilatur Rizqiyah
NBI/ NPM : 1512000232
Fakultas : Psikologi
Program Studi : Psikologi
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN RESILIENSI PADA MASYARAKAT PASCA PANDEMI
COVID-19 DI KOTA SURABAYA**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Surabaya
Pada tanggal : 12 Januari 2024

Yang Menvatakan

(Manzilatur Rizqiyah)

HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

NAMA : Manzilatur Rizqiyah
NBI : 1512000232
JUDUL : Hubungan Antara Persepsi Pelayanan Kesehatan Dengan Resiliensi Pada Masyarakat Pasca Pandemi Covid-19 di Kota Surabaya

Surabaya, 04 Januari 2024

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Drs. Sahat Saragih, M.Si



Eko April Ariyanto, S.Psi., M.Psi

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Psikologi**

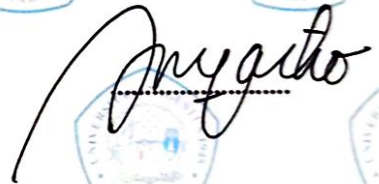
Pada Tanggal : 10 Januari 2024

Dewan Penguji :

1. Dra. Dwi Sarwindah Sukiatni, M.S

2. Drs. Sahat Saragih, M.Si

3. Eko April Ariyanto, S.Psi., M.Psi



Mengesahkan

Fakultas Psikologi

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Dr. Rr. Amanda Pasca Rini, M.Si., Psikolog

NPP. 20510020552

HALAMAN MOTTO

Sebenarnya tidak ada yang perlu di khawatirkan, Allah SWT. Memang tidak menjanjikan hidup selalu mudah. Tapi dua kali Allah berjanji bahwa

“inna ma’al ‘usri yusra”

(Q.S Al-Insyirah : 5-6)

“Orang yang selalu mempunyai hubungan dengan Allah, maka Allah SWT. Akan penuh hatinya dengan rahmat dan ketenangan di setiap waktu”

(Habib Umar bin Hafidz)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil 'Alamiin, puji syukur kepada Allah SWT. Terima kasih atas karunia-Mu yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Halaman persembahan ini saya tunjukkan kepada kedua orang tua *tercinta* yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan penuh selama *perjuangan* menempuh pendidikan. Terima kasih kepada kakak dan adik yang turut memberikan semangat dan menghibur penulis saat senang maupun sedih. Penulis selamanya bersyukur dengan keberadaan kalian sebagai keluarga.

Skripsi ini juga penulis dedikasikan untuk diri sendiri yang tetap berusaha, berdoa, dan ikhtiar selama proses pengerjaan. Terima kasih atas perjuangannya hingga detik ini. Mari tetap bersemangat untuk mewujudkan mimpi di masa depan.

Terima kasih juga kepada sahabat-sahabat penulis yang telah sabar mendengarkan keluh kesah selama proses menempuh pendidikan dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah menyediakan pundak untuk menangis dan memberi bantuan saat penulis membutuhkan.

CURRICULUM VITAE

A. Identitas Diri

Nama : Manzilatur Rizqiyah
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo. 22 Mei 2002
Suku/Kebangsaan : Jawa / Indonesia
Status : Belum Menikah
Agama : Islam
Alamat : Kureksari 01/07, Waru, Sidoarjo
Email : manzilarizqiyah@gmail.com
No. Handphone : 085161345716

B. Riwayat Pendidikan

2020 – 2024 : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2017 – 2020 : MA. Darul Ulum Waru
2014 – 2017 : MTs. Darul Ulum Waru
2008 – 2014 : MINU Ngingas Waru

C. Riwayat Organisasi

2019 – 2023 : Bendahara PR. IPPNU Kureksari Waru
2020 – 2022 : Anggota UKM KI Untag Surabaya
2018 – 2019 : Sekretaris OSIS MA Darul Ulum Waru
2017 – 2018 : Anggota OSIS MA Darul Ulum Waru

D. Kemampuan

Software : Ms. Word, Ms. Excel, dan Power Point
Bahasa : Indonesia, Inggris, dan Arab

E. Pengalaman Magang

MBKM Surabaya Mengajar Angkatan 3 di Sekolah (SDN Kendangsari II)

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Rasa syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. atas segala rahmat, hidayah, dan ridho yang telah diberikan kepada hambanya. Sholawat serta salam juga penulis haturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, nabi akhir zaman yang membawa misi kedamaian yang menyebar syari'at islam kepada seluruh umat manusia di dunia. Alhamdulillah robbil 'alamin atas hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul "Hubungan Antara Persepsi Pelayanan Kesehatan Dengan Resiliensi Masyarakat Pasca Pandemi Covid-19 di Kota Surabaya" yang merupakan salah satu syarat guna menempuh gelar sarjana psikologi di Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan baik dan lancar.

Penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya kontribusi dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Dr. Rr. Amanda Pasca Rini, M.Si., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Amherstia Pasca Rina, S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku Ketua Program Studi S1 Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Drs. Sahat Saragih M.Si selaku dosen pembimbing pertama skripsi atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik
5. Eko April Ariyanto, S.Psi., M.Psi selaku dosen pembimbing kedua skripsi yang telah memberikan inspirasi, wawasan, dan dorongan yang sangat berarti serta menjadi penuntun yang sangat berharga selama perjalanan penulisan skripsi.
6. Akta Ririn Aristawati, S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
7. Seluruh Dosen dan tenaga pendidik Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan.

8. Terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Muamar dan Faridah yang selalu hadir dengan penuh kasih sayang, doa, nasihat, dan kesabaran yang luar biasa dalam setiap tahapan perjalanan penulis yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup. Penulis berambisi menjadi sosok anak yang membanggakan.
9. Terima kasih kepada kakak dan adik, Izzatin Hikmiah dan M. Nizam Rahmadani yang selalu mewarnai setiap fase kehidupan penulis melalui tawa, dukungan, motivasi, dan memberikan kehangatan yang luar biasa.
10. Terima kasih Ibrahim Fatwa karena menjadi teman sekaligus pendamping setia penulis dalam setiap langkah perjuangan menyelesaikan skripsi meskipun tidak sampai akhir
11. Farah Amalia Wahidah, teman seperjalanan dari masa kecil hingga sekarang yang selalu ada di setiap langkah penulis dengan memberikan energi positif.
12. Siska Nur Aisyah dan Nova Ramadhona yang menjadi sahabat penulis dengan ketulusan hati selalu mendukung, berbagi suka dan duka, melewati 4 tahun bersama-sama. Semoga setiap langkah yang kita impikan selalu diberikan kelancaran oleh Allah SWT.
13. Sofiyah, Verika, Salsabillah Puspita, Faizha yang turut menjadi sosok teman seperjuangan dalam proses menyelesaikan setiap bab skripsi
14. Destria, Salsabillah Amalia, Bella, Kiki, Farikha yang memberikan kebaikan, kerjasama, dan semangat yang kalian bagikan kepada penulis selama masa perkuliahan
15. Terima kasih kepada seluruh teman-teman Fakultas Psikologi angkatan 2020 yang siap berbagi pengetahuan, pengalaman, dan kolaborasi untuk menggapai tujuan bersama.
16. Terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik mental maupun spiritual yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat berharap kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi perbaikan di masa depan. Akhir kata, semoga skripsi ini memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Surabaya, 12 Januari 2024



Manzilatur Rizqiyah

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI PELAYANAN KESEHATAN DENGAN RESILIENSI PADA MASYARAKAT PASCA PANDEMI COVID-19 DI KOTA SURABAYA

Manzilatur Rizqiyah

Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

manzilarizqiyah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara persepsi pelayanan kesehatan dengan resiliensi pada masyarakat pasca pandemi COVID-19 di kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling* dengan total responden 275 orang masyarakat Surabaya. Instrumen pada penelitian ini yaitu skala resiliensi dan skala persepsi pelayanan kesehatan. Analisis data yang digunakan adalah korelasi *product moment* dengan bantuan program komputer SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 24 for Windows Release. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa skor korelasi sebesar 0,390 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,01$). Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif sangat signifikan antara persepsi pelayanan kesehatan dengan resiliensi. Kesimpulannya, bahwa masyarakat yang memiliki persepsi tinggi atau positif terhadap pelayanan kesehatan cenderung memiliki tingkat resiliensi yang lebih tinggi. Sebaliknya, jika semakin rendah atau negatif persepsi pelayanan kesehatan maka semakin rendah pula tingkat resiliensi pada masyarakat.

Kata Kunci : Resiliensi, Persepsi, Pelayanan Kesehatan, Covid-19

**THE RELATIONSHIP BETWEEN HEALTH SERVICE PERCEPTION
AND RESILIENCE IN THE POST-COVID-19 PANDEMIC
COMMUNITY IN SURABAYA**

Manzilatur Rizqiyah

Faculty of Psychology, 17 August 1945 University Surabaya

manzilarizqiyah@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is a relationship between perceptions of health services and resilience in the post-COVID-19 pandemic community in Surabaya city. This study used a correlational quantitative approach. The sampling technique in this study used a convenience sampling method with a total of 275 respondents from the Surabaya community. The instruments in this study were the resilience scale and the health service perception scale. The data analysis used was product moment correlation with the help of the SPSS (Statistical Product and Service Solution) computer program version 24 for Windows Release. Based on the results of the study, it is known that the correlation score is 0.390 with a significance of 0.000 ($p < 0.01$). This shows that there is a very significant positive relationship between perceptions of health services and resilience. The conclusion is that people who have a high or positive perception of health services tend to have a higher level of resilience. Conversely, the lower or negative the perception of health services, the lower the level of resilience in the community.

Keywords: Resilience, Perception, Health Service, Covid-19

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PENJIPLAKAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
<i>CURRICULUM VITAE</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Permasalahan.....	1
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Rumusan Masalah.....	7
B. Tujuan dan Manfaat.....	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Manfaat Penelitian.....	8
C. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Variabel Y.....	11
1. Pengertian Resiliensi.....	11
2. Komponen Resiliensi.....	12
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi.....	15
B. Variabel X.....	17
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	17
2. Komponen Pelayanan Kesehatan.....	19

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi	20
C. Kerangka Berpikir	22
D. Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Populasi dan Partisipan	25
1. Populasi	25
2. Partisipan	25
B. Desain Penelitian	26
C. Instrumen Pengumpul Data	27
1. Skala Resiliensi	27
2. Skala Pelayanan Kesehatan	31
D. Uji Prasyarat dan Analisis Data	36
1. Uji Prasyarat	36
2. Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Hasil Penelitian	39
1. Pelaksanaan Penelitian	39
2. Data Deskriptif	39
3. Hasil Analisis Deskriptif Kategorisasi	40
4. Hasil Uji Hipotesis	42
B. Pembahasan	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran	47
1. Bagi Masyarakat	47
2. Bagi Pemerintah	47
3. Bagi Pusat Kesehatan	48
4. Bagi Peneliti Selanjutnya	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skoring Aitem Skala Resiliensi.....	27
Tabel 3. 2 Blueprint Sebaran Aitem Skala Resiliensi.....	28
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Skala Resiliensi.....	29
Tabel 3. 4 Blue Print Variabel Resiliensi Setelah Uji Validitas.....	30
Tabel 3. 5 Skor Cronbach's Alpha Skala Resiliensi.....	30
Tabel 3. 6 Skoring Skala Pelayanan Kesehatan.....	32
Tabel 3. 7 Blue Print Sebaran Aitem Skala Pelayanan Kesehatan.....	33
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Skala Pelayanan Kesehatan.....	34
Tabel 3. 9 Blue Print Variabel Pelayanan Kesehatan Setelah Uji Validitas.....	35
Tabel 3. 10 Skor Cronbach's Alpha Skala Pelayanan Kesehatan.....	36
Tabel 3. 11 Hasil Uji Normalitas.....	37
Tabel 3. 12 Hasil Uji Linieritas.....	37
Tabel 4. 1 Data distribusi frekuensi sampel berdasarkan usia.....	39
Tabel 4. 2 Data distribusi frekuensi sampel berdasarkan jenis kelamin.....	40
Tabel 4. 3 Data distribusi frekuensi sampel berdasarkan pusat kesehatan.....	40
Tabel 4. 4 Norma kategorisasi data penelitian.....	41
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Deskriptif Kategorisasi Skala Resiliensi.....	41
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Deskriptif Kategorisasi Skala Pelayanan Kesehatan.....	42
Tabel 4. 7 Hasil Korelasi Pearson Product Moment.....	43
Tabel 4. 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	24
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara Penyintas Covid-19.....	51
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	54
Lampiran 3. Kuesioner Skala Resiliensi.....	54
Lampiran 4. Kuesioner Skala Pelayanan Kesehatan.....	56
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Skala Resiliensi.....	59
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Skala Resiliensi.....	60
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Skala Pelayanan Kesehatan Putaran 1.....	61
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas Skala Pelayanan Kesehatan Putaran 1.....	62
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Skala Pelayanan Kesehatan Putaran 2.....	62
Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas Skala Pelayanan Kesehatan Putaran 2.....	64
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Skala Pelayanan Kesehatan Putaran 3.....	64
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Skala Pelayanan Kesehatan Putaran 3.....	65
Lampiran 13. Tabulasi Jawaban Skala Resiliensi.....	66
Lampiran 14. Tabulasi Jawaban Skala Pelayanan Kesehatan.....	71
Lampiran 15. Hasil Uji Normalitas.....	75
Lampiran 16. Hasil Uji Linieritas.....	75
Lampiran 17. Mean Hipotetik Deskriptif Skala Resiliensi.....	76
Lampiran 18. Mean Hipotetik Deskriptif Skala Pelayanan Kesehatan.....	76
Lampiran 19. Hasil Uji Hipotesis Product Moment.....	76
Lampiran 20. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	77
Lampiran 21. Hasil Turnitin.....	78