

Determinan Kepuasan Pasien Isolasi Mandiri COVID-19 Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru

Bangun, Dina Evariyana

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=134361&lokasi=lokal>

Abstrak

<div style="text-align: justify;">Latar Belakang: Pandemi COVID-19 menjadi tantangan bagi manajemen mutu paripurna untuk mempertahankan kualitas pelayanan serta kepuasan. Penanganan kasus COVID-19 dengan isolasi mandiri merupakan metode utama bagi sebagian besar pasien. Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru merupakan puskesmas pertama yang terlibat dalam penanganan COVID-19 di provinsi DKI Jakarta etodologi: Penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan desain cross sectional yang dilakukan di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru pada Juni sampai Juli 2020. Pengumpulan data dilakukan melalui survei elektronik pada pasien yang pernah menjalani isolasi mandiri COVID-19 di Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru. Hasil: Penelitian menunjukkan, response rate sebesar 84%. Indeks kepuasan pasien isolasi mandiri COVID-19 adalah 3,51. Dimensi dengan indeks kepuasan pasien tertinggi ada pada dimensi empati dan jaminan dengan nilai 3,61. Dimensi dengan indeks kepuasan pasien terendah adalah dimensi penampilan fisik dengan nilai 3,33. Pelayanan kesehatan pada pasien isolasi mandiri puskesmas termasuk dalam kelompok mutu pelayanan dengan kategori baik. Determinan kepuasan pelayanan isolasi mandiri COVID-19 konsisten dengan kondisi sebelum pandemi pada variabel pendidikan, kondisi psikososial dan kondisi situasional
<hr /><p>Background: Self-isolation is a new approach for asymptomatic mild syptoms for COVID-19 patients. Complaints from as much as 5% of COVID-19 self-isolating patients at Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru should be followed up by analyzing the level of patient satisfaction and the determinant factors, as part of continuous improvement in handling COVID-19. Methodology: This research is a quantitative with cross sectional design, conducted at the Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru starting from June to July 2020. Data was collected by electronic survey on COVID-19 self-isolating patients. Results: The satisfaction index for self-isolating patients was 3.51. The dimensions of empathy and assurance have the highest satisfaction index (3.61), while the physical dimension is the lowest satisfaction index (3.33). Determinants of patient satisfaction include education (p value=0.018: OR=2.277), income (p value=0.000: OR=0.192), psychosocial conditions (p value=0,000: OR=3.054), and situational conditions (p value=0,000: OR=4,225). The dominant factor that affects patient satisfaction is the situational condition. Conclusion: COVID-19 sef-isolation patients satisfaction in Puskesmas Kecamatan Kebayoran Baru is categorized in the category of good quality services. The determinants of service satisfaction for COVID-19 self-isolation patients are consistent with pre- pandemic conditions on income, psychosocial, and situational variables. </p></div>