

Analisis Hubungan Opini Pelaksanaan Perlindungan COVID-19 Dengan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Jalan RSUD Kota Bogor Tahun 2021

Hutahayan, Mayline Angela

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=137171&lokasi=lokal>

Abstrak

<div style="text-align: justify;">Wabah COVID-19 merupakan pandemi internasional sehingga menjadi salah satu faktor menurunnya ekonomi dunia dan telah banyak merubah pola hidup, sistem hidup dan kehidupan manusia. Peningkatan jumlah kasus yang dikonfirmasi dan jumlah kematian akibat COVID-19 menjadi tantangan yang besar bagi sistem pelayanan kesehatan. Banyaknya rumah sakit yang dijadikan sebagai pusat rujukan tentu membuat rumah sakit harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada bagian Humas dan Pelayanan bahwa sejak mewabahnya COVID-19 membuat penurunan jumlah kunjungan pasien, dan dari data kunjungan pasien di Rawat Jalan dari tahun 2019 hingga tahun 2020 mengalami penurunan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa hubungan pelaksanaan perlindungan COVID-19 dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di ruang rawat jalan RSUD Kota Bogor tahun 2021. Adapun penelitian ini mengambil sebanyak 436 sampel sebagai responden dan kuisioner yang digunakan telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pada penelitian ini jumlah responden wanita lebih banyak dari pada laki-laki dengan persentase 41,3% dan laki-laki sebanyak 33,9% dan sisanya tidak disebutkan. Secara keseluruhan 39,32% responden sangat setuju dan 38,93% responden setuju dengan pernyataan pada variabel perlindungan COVID-19. Sebanyak 49,31% responden setuju dan sangat setuju dengan kualitas pelayanan yang baik di RSUD Kota Bogor. Analisis Bivariat yang dilakukan antara perlindungan COVID-19 dengan kualitas pelayanan memiliki tingkat keeratan hubungan yang kuat dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,665. Adapun subvariabel pada variabel perlindungan COVID-19 yang memiliki hubungan paling kuat dengan kualitas pelayanan adalah subvariabel Penggunaan Masker memiliki tingkat keeratan 0,688 atau memiliki hubungan yang kuat. Analisis Multivariat yang dilakukan memperlihatkan bahwa adanya peningkatan hubungan perlindungan COVID-19 dan kualitas pelayanan setelah dikontrol oleh usia dan pendidikan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,923 atau memiliki hubungan yang sangat kuat.</div>

<div style="text-align: justify;">The COVID-19 outbreak is an international pandemic that has become one of the factors in the decline of the world economy and has changed the pattern of life, living systems, and human life. The increase in the number of confirmed cases and the number of deaths from COVID-19 poses a major challenge to the health care system. The number of hospitals that serve as referral centers certainly makes hospitals have to pay attention to the quality of services provided to patients. Based on interviews conducted at the Public Relations and Services section, since the outbreak of COVID-19, the number of patient visits has decreased, and from the data on patient visits in Outpatient from 2019 to 2020, it has decreased. This study aims to analyze the relationship between the implementation of COVID-19 protection and patient perceptions of service quality in the outpatient ward of the Bogor City Hospital in 2021. This study took 436 samples as respondents and the questionnaire used was tested for validity and reliability. In this study, the number of female respondents was more than that of men with a percentage of 41.3% and men as much as 33.9% and the rest were not mentioned.</div>

Overall, 39.32% of respondents strongly agree and 38.93% of respondents agree with the statement on the Covid-19 protection variable. As many as 49.31% of respondents agree and strongly agree with the good quality of service at the Bogor City Hospital. The bivariate analysis between covid-19 protection and service quality has a strong correlation with a correlation coefficient of 0.665. The sub-variable on the covid-19 protection variable that has the strongest relationship with service quality is the sub-variable of the use of masks, which has a closeness level of 0.688 or has a strong relationship. The multivariate analysis conducted showed that there was an increase in the relationship between COVID-19 protection and service quality after controlling for age and education with a correlation coefficient of 0.923 or a very strong relationship.