



## ANALISIS HUBUNGAN OPINI PELAKSANAAN PERLINDUNGAN COVID-19 DENGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN DI RUANG RAWAT JALAN RSUD KOTA BOGOR TAHUN 2021

Mayline Angela Hutahayan<sup>1</sup>, Anhari Achadi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Departemen Administrasi & Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia

<sup>2</sup>Departemen Administrasi & Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia

**Corresponding Author:** Mayline Angela Hutahayan, Departemen Administrasi & Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia.

E-Mail: [maylineangela95@gmail.com](mailto:maylineangela95@gmail.com)

**Received** 06 Januari 2022; **Accepted** 11 Januari 2022; **Online Published** 28 Januari, 2022

### Abstrak

Pandemic Covid-19 yang telah menjadi masalah Kesehatan di Indonesia bahkan di dunia, dimana kasus terkonfirmasi 10 Maret 2021 menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 117.332.262 kasusterkonfirmasi dan sebanyak 2.605.356 kasus kematian di seluruh dunia. Di Indonesia juga terjadi peningkatan kasus dari bulan ke bulan, dimana hal ini tentunya 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. Salah satu rumah sakit yang mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien karena dampak adanya Covid-19 ini adalah RSUD Kota Bogor. 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 subvariabel yang diambil adalah penggunaan masker dan kebersihan dan kesterilisasian RSUD. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei cross-sectional dengan sampel yang diambil adalah sejumlah 436 responden. Hasil penelitian ini adalah Hasil analisis data yang dilakukan pada dua subvariabel perlindungan covid-19 masing masing adalah ada hubungan yang kuat antara subvariabel penggunaan masker dengan kualitas layanan dan ada hubungan yang kuat antara subvariabel kebersihan dan kesterilisasian RSUD dengan Kualitas pelayanan

**Keywords:** Perlindungan Covid-19, Kualitas Pelayanan, Pandemi Covid-19

### PENDAHULUAN

Tahun 2020 telah terjadi pandemic covid-19 yang telah menjadi masalah Kesehatan di Indonesia bahkan di dunia, dimana kasus terkonfirmasi 10 Maret 2021 menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 117.332.262 kasus terkonfirmasi dan sebanyak 2.605.356 kasus kematian di seluruh dunia, sedangkan di Indonesia pada tanggal 10 Maret 2021 ditemukan total kasus sebanyak 1.392.945 kasus, dan total kematian akibat

COVID-19 sebanyak 37.757 kasus dan meningkat setiap harinya (1). Pada saat itu pemerintah telah menerapkan berbagai program agar penyebaran penyakit tersebut dapat dihentikan. Salah satu kota yang terdapat lonjakan kasus Covid-19 yakni Kota Bogor dengan jumlah kasus positif 12.742. angka tersebut meningkat dari sebelumnya serta kasus meninggal sebanyak 209 yang juga menunjukkan

bahwa terjadi peningkatan pada tanggal 03 Maret 2021 (2).

Data diatas menunjukkan bahwa jumlah kasus Covid-19 di kota Bogor mengalami peningkatan dari sebelumnya, hal tersebut tentunya menjadi sebuah tantangan besar bagi system pelayanan Kesehatan di Kota Bogor. Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan Kesehatan untuk menangani masalah pandemic covid-19. Dimana pihak rumah sakit harus memiliki strategi yang kuat agar mendapatkan informasi tentang perubahan layanan dalam masa pandemi dan mengetahui hal yang membuat pasien puas atau tidak puas terhadap pelayanan rumah sakit terutama rawat jalan. Disisi lain, rumah sakit harus memiliki wawasan yang luas maupun holistic untuk memenuhi kebutuhan para pasien maupun masyarakat pengunjung secara dinamis. Hal tersebut juga sejalan dengan semakin meningkatnya keinginan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kesehatan yang akan diterima. Saat ini pula, jumlah masyarakat yang telah terdidik semakin meningkat, yang mengakibatkan masyarakat akan memilih jenis dan kualitas pelayanan yang baik sehingga mereka merasa puas atas pelayanan yang diterima (3).

Pada saat masa pandemic seperti saat ini, rumah sakit harus tetap menjalankan perannya sebagai penyedia pelayanan Kesehatan dengan harus tetap memperhatikan protocol Kesehatan seperti menjaga jarak, menggunakan masker, mencuci tangan dengan sabun dan sebagainya. hal tersebut bertujuan untuk melakukan upaya preventif terkait penyebaran virus covid-19 di area rumah sakit. Menurut Untaru dan Han (2021) ada beberapa hal yang harus diperhatikan terkait perlindungan Covid-19 sebagai berikut (4):

1. Ketersediaan disinfektan
2. Transaksi non tunai
3. Penggunaan masker

4. Alat pemindai suhu
5. Ketersediaan ventilasi udara
6. Kebersihan dan kesterilan yang ada di rumah sakit

Perlindungan Covid-19 harus benar-benar diterapkan oleh pihak rumah sakit karena akan menyangkut pada kualitas layanan rumah sakit itu sendiri. Pada saat pandemic covid, hal yang harus tetap diperhatikan yakni kepuasan dari seorang pasien, dimana perlindungan akan dirinya sendiri agar terhindar dari penyakit covid dan perasaan was-was atau takut akan penyakit tersebut penting untuk diperhatikan. Dalam rangka memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien, maka perlu dilakukan upaya perlindungan Covid-19 (Adiputra, 2020). Kualitas pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan reputasi positif rumah sakit di mata masyarakat hal tersebut akan menguntungkan rumah sakit karena telah mendapatkan kepercayaan dari para masyarakat.

Kualitas pelayanan adalah menunjukkan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (5). Adapun dimensi – dimensi kualitas pelayanan yang harus diperhatikan menurut Lubis dan Andayani (2018) yaitu (6):

- a. Bukti fisik (*Tangible*)
- b. Keandalan (*Realiability*)
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*)
- d. Jaminan (*Assurance*)
- e. Empati (*Empathy*)

Banyak manfaat yang dapat diperoleh oleh pihak rumah sakit jika pelayanan yang diberikan berkesan di pasien, seperti terciptanya loyalitas pelanggan pada rumah sakit. Oleh karena itu, pentingnya kualitas pelayanan yang bermutu diberikan kepada pasien terutama dimasa pandemi COVID-19 saat ini. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor merupakan

salah satu rumah sakit yang berlokasi di Jl. Dr. Sumeru 120 Bogor, Kota Bogor, Jawa Barat. RSUD Kota Bogor merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan kepada pasien dengan tipe B. RSUD Kota Bogor juga merupakan satuan perangkat daerah yang melaksanakan visi dan misi Kota Bogor dengan berlandaskan pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Bogor. Adapun amanat yang terdapat pada RPJMD Kota Bogor pada tahun 2019 - 2024 yaitu pada misi kesatu adalah mewujudkan Kota Bogor yang SEHAT, dan memiliki tujuan untuk mewujudkan masyarakat yang sehat dan lingkungan yang berkualitas dengan indicator Angka Harapan Hidup saat lahir, maka ditetapkan sasaran dan strategi RSUD Kota Bogor untuk mendukung tercapainya RPJMD tahun 2019-2024. karena itu pentingnya kualitas pelayanan yang baik untuk menunjang tercapainya sasaran dan strategi RSUD Kota Bogor saat ini.

Hasil wawancara pendahuluan dengan 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. Terjadinya penurunan pasien yang signifikan terjadi pada bulan April hingga Desember 2020. Telah diketahui bahwa pandemic Covid-19 menyebabkan terjadinya penurunan angka kunjungan pasien di beberapa rumah sakit. Hal tersebut dapat terjadi karena terdapat perubahan alur proses pelayanan Kesehatan yang menyesuaikan aturan dari peraturan tentang Covid-19, selain itu juga ada pembatasan jumlah pasien sebagai upaya untuk menghindari kerumunan serta harus dilaksanakannya langkah pencegahan standar, identifikasi awal dan upaya pengendalian dari sumber virus (Kementerian Kesehatan Indonesia, 2020). Dengan adanya pembatasan pasien tersebut, diduga pasien berobat ke rumah sakit lain (7).

Dengan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan pelaksanaan perlindungan COVID-19 terhadap kualitas pelayanan di ruang rawat jalan RSUD Kota Bogor. Hasil pengukuran akan dianalisis untuk mengetahui persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan peneliti berharap mendapatkan umpan balik berupa saran dan masukan dari responden/pasien untuk perbaikan terhadap lima unsur kualitas pelayanan

## ISI

### **METODE PENELITIAN [Arial 11 bold ]**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei cross-sectional, dimana penelitian yang dilakukan dengan cara mengambil data dalam satu waktu dengan pengumpulan variabel dependen dan independen dilakukan dalam waktu yang bersamaan. Data yang digunakan adalah data primer dari kuesioner yang disebar untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai opini pasien terhadap pelaksanaan perlindungan COVID-19 di RSUD Kota Bogor dan menjelaskan kualitas pelayanan di RS selama pandemic serta data sekunder yang dapat diperoleh dari laporan kunjungan pasien yang tercatat dalam register dan data rekam medik pasien. Waktu penelitian dilaksanakan mulai 22 juli hingga 06 Agustus 2021 di Ruang Rawat Jalan RSUD Kota Bogor.

Sampel dari penelitian ini adalah 436 responden dengan Teknik sampling yang digunakan adalah consecutive sampling, dimana sampel yang diambil terdapat dalam 5 poliklinik di RSUD Kota Bogor yakni Poliklinik Penyakit Dalam, Poliklinik Jantung, Poliklinik Saraf, Poliklinik Onkologi dan Poliklinik Bedah. Sampel yang diambil harus memenuhi kriteria inklusi yang telah

ditentukan oleh peneliti. Adapun kriteria inklusi tersebut adalah:

1. Pasien yang berusia minimal 18 tahun
2. Pasien yang memiliki jadwal kunjungan di Instalasi Rawat Jalan yaitu Poliklinik Penyakit Dalam, Jantung, Saraf, Onkologi dan Bedah (Poliklinik tersebut merupakan poliklinik dengan jumlah pengunjung terbanyak di RSUD Kota Bogor selama april sampai desember 2020)
3. Pasien umum (non-COVID-19) yang pernah berkunjung lebih dari 2 kali ke Poliklinik Penyakit Dalam, Jantung, Saraf, Onkologi dan Bedah selama pandemi (penyeleksian dilakukan dengan mencantumkan pertanyaan pada kuesioner mengenai instalasi rawat jalan yang pernah atau tidak pernah pasien kunjungi selama pandemi di RSUD Kota Bogor).
4. Pasien dalam keadaan sadar, dapat mendengar, dapat menulis dan dapat berkomunikasi dengan baik.
5. Bersedia berpartisipasi dalam penelitian

Instrument yang digunakan untuk penelitian ini adalah formular observasi, kuesioner dan peralatan utilitas lainnya seperti Alat Tulis Kantor (ATK). Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Analisis data yang digunakan ada 2 yakni analisis univariat dan bivariat. Analisis bivariat menggunakan uji Kendall Tau dimana Kendall Tau merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menguji hubungan antara dua variabel dependen pada data berpasangan yakni subvariabel perlindungan covid-19 penggunaan masker dengan kualitas pelayanan dan subvariabel 1 kebersihan dan sterilisasi dengan kualitas pelayanan. Adapun hipotesis analisis bivariatnya adalah adanya hubungan pada masing-masing subvariabel pada variabel perlindungan covid-19 dan variabel kualitas pelayanan.

## HASIL PENELITIAN [*Arial 11 bold*]

- a. Hasil Analisis Variabel Perlindungan Covid-19

**Tabel 1. Distribusi dan Total Skor Jawaban Responden darisetiap pertanyaan pada variabel Perlindungan COVID-19**

Item/Pertanyaan	Jawaban Responden										Skor Total
	1		2		3		4		5		
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	
<b>Penggunaan Masker</b>											
1. Penggunaan masker wajib dirumah sakit untuk mencegah penyebaran Covid-19	1075	55,8	792	41,1	45	2,3	16	0,8	0	0,0	1928

		Jawaban Responden										Skor Total
Item/Pertanyaan	1		2		3		4		5			
	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%	$\Sigma$	%		
2. Rumah sakit menyediakan masker untuk pasien	1075	82,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	221	17,1	1296	
3. Pasien sangat patuh dalam penggunaan masker	1025	53,7	816	42,8	39	2,0	28	1,5	0	0,0	1908	
<b>Kebersihan dan sterilisasi RSUD</b>												
1. Kebersihan dan kesterilisasian rumah sakit	520	34,3	444	29,3	333	22,0	220	14,5	0	0,0	1517	
2. Ruangan sangat sering di bersihkan dan sangat terjaga	520	34,7	440	29,1	312	20,6	234	15,5	0	0,0	1511	

an table diatas Subvariabel pertama adalah Penggunaan Masker di RSUD. Adapun subvariabel Penggunaan Masker di RSUD terdiri dari 3 pernyataan yang dijawab oleh pasien rawat jalan sebagai responden. Tabel diatas memperlihatkan penilaian oleh responden instalasi rawat jalan secara berurutan dari persepsi responden yang sangat tidak setuju atau total nilai terendah terhadap Penggunaan Masker di RSUD. Nilai skor total untuk penggunaan masker adalah 1296, nilai skor total untuk ketersediaan masker di RSUD adalah 1296 dan nilai skor total untuk kepatuhan penggunaan masker adalah 1908.

bel perlindungan COVID-19 adalah kebersihan dan sterilisasi RSUD. Adapun subvariabel kebersihan dan sterilisasi RSUD terdiri dari 2 pernyataan yang dijawab oleh pasien rawat jalan sebagai responden. Tabel diatas memperlihatkan penilaian oleh responden instalasi rawat jalan secara berurutan dari persepsi responden yang sangat tidak setuju atau total nilai terendah terhadap kebersihan dan sterilisasi RSUD. Nilai skor total untuk konsistensi tingkat kebersihan dan sterilisasi RSUD adalah 1517 dan nilai skor total untuk kebersihan RSUD adalah 1511.

**b. Hasil Analisis Hubungan Subvariabel Penggunaan Masker dengan Variabel Kualitas Pelayanan**

**Table 2. Hubungan Subvariabel Penggunaan Masker dengan Variabel Kualitas Pelayanan**

Sub Variabel Perlindungan Covid-19	Nilai Korelasi dengan Variabel Kualitas Pelayanan	Nilai Sig.2 Tailed
Penggunaan Masker di Rumah Sakit	0,688	0,00

Berdasarkan tabel diatas memperlihatkan bahwa seluruh indikator pada subvariabel perlindungan COVID-19 yakni penggunaan masker di rumah sakit memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh nilai sig. (2-Tailed) < 0,05. Pada

hasil diatas diperlihatkan bahwa variabel perlindungan COVID-19 yang paling memiliki hubungan terkuat dengan kualitas pelayanan adalah Variabel Penggunaan Masker sebesar 68,8%.

**c. Hasil Analisis Hubungan Subvariabel Kebersihan dan Sterilisasi Ruumah Sakit dengan Variabel Kualitas Pelayanan**

**Tabel 3. Hubungan Subvariabel Kebersihan dan Sterilisasi Ruumah Sakit dengan Variabel Kualitas Pelayanan**

<b>Sub Variabel Perlindungan Covid-19</b>	<b>Nilai Korelasi dengan Variabel Kualitas Pelayanan</b>	<b>Nilai Sig.2 Tailed</b>
Kebersihan dan Sterilisasi Rumah Sakit	0,687	0,00

Berdasarkan tabel diatas memperlihatkan bahwa seluruh indikator pada subvariabel perlindungan COVID-19 yakni penggunaan masker di rumah sakit memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh nilai sig. (2-Tailed) < 0,05. Pada

hasil diatas diperlihatkan bahwa variabel perlindungan COVID-19 yang paling memiliki hubungan terkuat dengan kualitas pelayanan adalah Variabel Penggunaan Masker sebesar 68,7%

**PEMBAHASAN [Times New Roman ,11, bold]**

**a. Analisis Variabel Perlindungan Covid**

Hasil analisis variable perlindungan COVID-19 dilakukan untuk setiap subvariabel penelitian yang terdiri dari Penggunaan Masker dan Kebersihan dan sterilisasi RSUD. Sub variable tersebut juga digunakan oleh peneliti terdahulu yakni Untaru & Han pada tahun 2021. Total pertanyaan yang diberikan kepada pasien untuk melakukan penilaian terhadap perlintunga Covid-19 pada sub varibel Penggunaan Masker dan Kebersihan dan Sterilisasi RSUD adalah 5 pertanyaan. Dimana pada subvariabel penggunaan

masker ada 3 pertanyaan dan 2 pertanyaan sisanya pada subvariabel kebersihan dan sterilisasi RSUD.

**b. Analisis Hubungan Perlindungan Covid-19 Subvariabel Penggunaan Masker Dengan Kualitas Pelayanan**

Subvariabel pada variabel perlindungan COVID-19 yang paling memiliki hubungan terkuat dengan kualitas pelayanan adalah subvariabel Penggunaan Masker dengan tingkat korelasi sebesar 0,688 atau 68,8%. Adapun tingkat keeratan hubungan subvariabel penggunaan masker dengan kualitas pelayanan sebesar 0,688

berada pada interval 0,51 s/d 0,75. Interval tersebut berdasarkan tabel tingkat keeratan hubungan (koefisien korelasi) memiliki tingkat hubungan yang kuat. Pada dasarnya pencegahan penularan Covid-19 dapat dilakukan dengan selalu menggunakan masker pada saat tertentu seperti saat berada di ruangan publik yang mana penularan dapat terjadi dan mengikuti peraturan langkah pencegahan seperti menjaga jarak antar satu dan yang lain (8). hal ini juga diungkapkan pada buku petunjuk teknis di puskesmas bahawa dalam situasi pandemic Covid-19, petugas Puskesmas maupun pasien mempunyai risiko untuk tertular virus tersebut oleh karena itu untuk seluruh staf puskesmas termasuk petugas kebersihan dan pasien diharuskan menggunakan masker dan APD saat bekerja atau pada saat mengunjungi pusat pelayanan kesehatan. Begitu pula di rumah sakit, di dalam area rawat jalan seluruh protocol pencegahan Covid-19 juga harus tetap dilaksanakan walaupun ruangan IRJ tersebut termasuk area non Covid-19. Dimana petugas maupun pasien dan pengunjung yang memasuki area tersebut harus menggunakan masker (9).

Disisi lain penggunaan masker merupakan salah satu upaya untuk mencegah dan mengendalikan infeksi di rumah sakit, sehingga pasien, petugas dan pengunjung dapat menghindari dan memutus siklus penyebaran infeksi termasuk Covid-19 dengan cara pelaksanaan Kewaspadaan Standar salah satunya penggunaan masker (10). Penggunaan masker juga sangat efektif untuk dilakukan, mengingat tujuan memakai masker adalah memblokir “pembawa” yang telah mentransmisikan virus, daripada secara langsung memblokir virus. Menggunakan respirator KN95 atau N95 atau masker bedah biasa dapat menghalangi Sebagian besar virus yang membawa tetesan yang akan memasuki saluran pernapasan.

Sehingga penggunaan masker wajib untuk dilakukan (11).

### c. Analisis Hubungan Perlindungan Covid-19 Subvariabel Kebersihan Dan Sterilisasi RSUD Dengan Kualitas Pelayanan

Subvariabel kebersihan dan kesterilisasian Rumah Sakit memiliki tingkat korelasi sebesar 0,687 atau 68,7%. Adapun tingkat keeratan hubungan subvariabel kebersihan dan kesterilisasian RS dengan kualitas pelayanan sebesar 0,687 berada pada interval 0,51 s/d 0,75. Interval tersebut berdasarkan tabel tingkat keeratan hubungan (koefisien korelasi) memiliki tingkat hubungan yang kuat. Pada dasarnya menjaga kebersihan merupakan salah satu cara untuk memutus rantai penularan virus. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menjaga kebersihan adalah mencuci tangan. Kebersihan tangan merupakan salah satu upaya pelaksanaan Kewaspadaan Standar (12). Penelitian yang dilakukan Abdella et al (2014) menyatakan bahwa tingkat kepatuhan kebersihan tangan masih rendah, sehingga perlu upaya peningkatan agar pelaksanaan cuci tangan dapat berjalan dengan baik (13).

Kebersihan pada lingkungan juga perlu di terapkan. Salah satu cara untuk menjaga lingkungan dalah dengan menjaga kebersihan lingkungan rumah sakit dimana upaya yang perlu dilakukan seperti pembuangan sampah dengan benar, penanganan sampah yang tepat sehingga dapat meminimalisir penyebaran infeksi pada petugas Kesehatan maupun pasien, dan sampah yang dikumpulkan juga harus terdapat dalam wadah yang tertutup dan tidak bocor (14). Selain membersihkan lingkungan, dibutuhkan upaya sterilisasi juga dilakukan baik untuk ruangan maupun peralatan Kesehatan yang telah selesai digunakan untuk melayani pasien. Hal tersebut

juga sesuai dengan pedoman umum menghadapi Covid-19 dimana pembersihan lingkungan maupun sterilisasi linen bahkan peralatan perawatan pasien menggunakan air dan detergen pada permukaan-permukaan lingkungan atau menggunakan desinfektan yang biasanya digunakan. Sehingga dengan adanya upaya menjaga kebersihan dan sterilisasi dapat meminimalisir penularan penyakit Covid-19 di

RSUD. Adanya rasa aman dari pasien atas dilakukannya upaya pencegahan Covid-19 maka akan timbul rasa puas pada pasien. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu masukan penting bagi top management untuk menetapkan tujuan maupun sasaran dari organisasi yang dibangun dalam hal ini adalah rumah sakit. Sehingga, rumah sakit mendapatkan julukan sebagai rumah sakit yang berkualitas (15).

## SIMPULAN

Hasil analisis data yang dilakukan pada dua subvariabel perlindungan covid-19 masing masing adalah ada hubungan yang kuat antara subvariabel penggunaan masker dengan kualitas layanan dan ada hubungan yang kuat antara subvariabel kebersihan dan kesterilisasian RSUD dengan Kualitas pelayanan. Adapun saran yang dapat diberikan kepada pihak rumah sakit yakni peningkatan metode perlindungan Covid-19 selama pandemi untuk meningkatkan minat kunjungan pasien serta menurunkan jumlah terpaparnya virus-19. Untuk peneliti selanjutnya Masih perlu untuk melakukan intervensi kepada responden pada saat pengisian kuisioner, dimana pada penelitian ini ada beberapa responden yang tidak melengkapi bagian karakteristik responden

## DAFTAR PUSTAKA

1. Gaus, Abdul, Mufti Amir Sultan IHAW dan AMA. Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Tingkat Pelayanan Moda Transportasi Speedboat Tidore-Sofifi. *J Rekayasa Konstr Mek Sipil* [Internet]. 2020;3(2):89–96. Available from: <http://www.ejournal.ust.ac.id/index.php/JRKM/S/article/view/824>
2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor. Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Pemerintah Kota Bogor [Internet]. 2021. Available from: <http://www.covid19.kotabogor.go.id/>
3. Ulfa Mutmainnah, Reza Aril Ahri A. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP . Dr . Muslim Community Heal [Internet]. 2021;2(1):1–23. Available from: <file:///C:/Users/acer/AppData/Local/Temp/488-Article Text-2073-1-10-20210507.pdf>
4. Untaru, E. N. and HH. Protective Measures against COVID-19 and the Business Strategies of the Retail Enterprises: Differences in Gender, Age, Education, and Income among Shoppers. *J Retail Consum Serv* 60. 2021;
5. Alim A, Tangdilambi N, Badwi A. Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *J Manaj Kesehat Yayasan RSDr Soetomo*. 2019;5(2):165.
6. Lubis, Alfi Syahri and NRA. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *J Appl Bus Adm*. 2018;1(2):232–43.
7. Widya Astari D, Noviantani A, Simanjuntak R. Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *J Hosp Accredit*

- [Internet]. 2021;03(1):34–8. Available from: <http://jha.mutupelayanankesehatan.net/index.php/JHA/article/view/79>
8. Yanti B., Wahyudi, E. W, W., Novika, R. G. H., Arina Y, M. D., Martani, N. S. & Nawan N. Community Knowledge, Attitudes, and Behavior Towards Social Distancing Policy As Prevention Transmission of Covid-19 in Indonesia. *J Adm Kesehat Indones.* 2020;8(2).
  9. Direktorat Pelayanan Kesehatan Rujukan. Panduan Teknis Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2020.
  10. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 27 Tahun 2017 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
  11. Tim Kerja Kementerian Dalam Negeri. Pedoman Umum Menghadapi Pandemi Covid-19 Bagi Pemerintah Daerah : Pencegahan, Pengendalian, Diagnosis dan Manajemen. *Journal of Chemical Information and Modeling.* Jakarta; 2020.
  12. Madjid T, Wibowo A. Analisis Penerapan Program Pencegahan dan Pengendalian Infeksi di Ruang Rawat Inap RSUD Tebet Tahun 2017. *Arsi.* 2017;4(1):57–68.
  13. Abdella, N. M., Tefera, M. A., Eredie, A. E., Landers, T. F., Malefia YD, Alene KA. Hand hygiene compliance and associated factors among health Care Providers in Gondar University Hospital, Gondar, North West Ethiopia. *BMC Public Health.* 2014;14(96).
  14. Hafni E. Analisis Hubungan Ketersediaan Apd (Alat Pelindung Diri) Dan Pengawasan Ipcn (Infection Prevention And Control Link Nurse) Terhadap Pelaksanaan Kewaspadaan Standar Di Rsumitra Medika. Universitas Sumatera Utara; 2020.
  15. Azrimaidaliza, Khairany Y, Putri R. *Jurnal Ilmiah Kesehatan.* *J Ilm Kesehat.* 2021;20(1):40–4.