

ABSTRACT

Utilization of health services is an interaction that occurs between users of health services, namely patients (consumers) and providers of health services. Utilization of IRJ services at RSPAL dr. Ramelan Surabaya during 2019 – 2021, which is the time before the COVID-19 pandemic until the COVID-19 pandemic fluctuated. According to Alan G. Dever (1984) the fluctuation of IRJ patient visits in the utilization of health services is influenced by consumer factors, provider factors, sociocultural factors, and organizational factors. The purpose of this study was to analyze factors related to the use of IRJ services during the COVID-19 pandemic at RSPAL dr. Surabaya Ramelan

This research is quantitative with a cross-sectional research design. The research location was conducted at IRJ RSPAL dr. Ramelan in June 2022. The sample of this study was patients or families of IRJ patients. The sampling technique used proportional random sampling, with as many as 88 respondents. Data analysis used the contingency coefficient correlation test.

The results of this study indicate that those related to the use of IRJ services during the COVID-19 pandemic, namely the factors of doctor services ($p = 0.000$), officer services ($p = 0.000$), availability of facilities ($p = 0.004$) and ease of obtaining information ($p = 0.001$). . While the factors that have no relationship are the age factor ($p = 0.877$), the education factor ($p = 0.834$) and the work factor ($p = 0.654$). The factor that has the strongest relationship is doctor's service.

Keywords: Service utilization, Outpatient Installation, COVID-19

ABSTRAK

Pemanfaatan pelayanan kesehatan merupakan interaksi yang terjadi antara pengguna jasa layanan kesehatan yaitu pasien (konsumen) dengan penyelenggara jasa pelayanan kesehatan. Pemanfaatan pelayanan IRJ di RSPAL dr. Ramelan Surabaya selama 2019 – 2021 yaitu saat sebelum pandemi COVID-19 sampai pada masa pandemi COVID-19 mengalami fluktuasi. Fluktuasi kunjungan pasien IRJ dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan menurut Alan G. Dever (1984) dipengaruhi oleh faktor konsumen, faktor *provider*, faktor sosiobudaya dan faktor organisasi. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan IRJ pada masa pandemi COVID-19 di RSPAL dr. Ramelan Surabaya

Penelitian ini kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Lokasi penelitian dilakukan di IRJ RSPAL dr. Ramelan pada bulan Juni 2022. Sampel penelitian ini yaitu pasien atau keluarga pasien IRJ. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proportional random sampling*, sebanyak 88 responden. Analisis data menggunakan uji kolerasi koefisien kontingensi.

Hasil penelitian ini menunjukkan yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan IRJ pada masa pandemi COVID-19 yaitu faktor pelayanan dokter ($p=0,000$), pelayanan petugas ($p=0,000$), ketersediaan fasilitas ($p=0,004$) dan kemudahan memperoleh informasi ($p=0,001$). Sedangkan faktor yang tidak ada hubungan yaitu faktor umur ($p=0,877$), faktor pendidikan ($p=0,834$) dan faktor pekerjaan ($p=0,654$). Untuk faktor yang memiliki hubungan paling kuat yaitu pelayanan dokter.

Kata Kunci : Pemanfaatan pelayanan, Instalasi Rawat Jalan, COVID-19