

Resiliensi pasca covid-19 : Bagaimana persepsi masyarakat tentang pelayanan kesehatan?

Manzilatur Rizqiyah¹

Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Jl. Semolowaru No.45 Surabaya

Sahat Saragih²

Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Jl. Semolowaru No.45 Surabaya

Eko April Ariyanto³

Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Jl. Semolowaru No.45 Surabaya

E-mail : manzilarizqiyah@gmail.com

Abstract

The purpose of this study is to ascertain the connection between perceptions of health services and resilience in after the COVID-19 outbreak communities in Surabaya city. This study employs a quantitative correlational methodology. This study's sampling strategy made use of a convenience sampling method with a total of 275 respondents from the Surabaya community. The resilience scale measuring instrument consists of 25 items adapted from Wagnild and Young (1993) and the health service scale consists of 35 items compiled by researchers based on Parasuraman's theory (1988). Statistical Product and Service Solution, version 24 for Windows, was utilized to assist in the product moment correlation data analysis. According to the study's findings, resilience and perceived health services have a strong favorable association. This implies that community resilience increases with health care quality. On the other hand, community resilience decreases with declining health services.

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

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi pelayanan kesehatan dengan resiliensi pada masyarakat pasca pandemi COVID-19 di kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif korelasional. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode convenience sampling dengan total responden 275 orang masyarakat Surabaya. Instrumen alat ukur skala resiliensi terdiri dari 25 aitem yang diadaptasi dari Wagnild and Young (1993) dan skala pelayanan kesehatan terdiri dari 35 aitem yang disusun oleh peneliti berdasarkan teori Parasuraman (1988). Analisis data yang digunakan adalah korelasi product moment dengan program komputer Statistical Product and Service Solution versi 24 untuk Windows. Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara persepsi pelayanan kesehatan dengan resiliensi. Artinya, semakin tinggi pelayanan kesehatan maka semakin tinggi pula resiliensi masyarakat. Sebaliknya, semakin rendah pelayanan kesehatan maka semakin rendah pula resiliensi masyarakat.

Kata kunci: Covid-19; Pelayanan Kesehatan; Persepsi; Resiliensi

Pendahuluan

Pandemi COVID-19 yang terjadi pada awal tahun 2020 merupakan peristiwa tak terduga yang telah mengubah jalan hidup masyarakat seluruh dunia di berbagai sektor kehidupan, termasuk di Indonesia. Pandemi covid-19 telah dinyatakan berakhir sejak tanggal 5 Mei 2023. Terlepas dari keberhasilan mengatasi pandemi covid, dampak bagi masyarakat sejatinya masih terasa sampai sekarang terutama yang terjadi pada masyarakat kota. Covid-19 memberikan dampak pada peningkatan jumlah kematian di kalangan masyarakat. Secara nasional, per tanggal 23 Desember 2022 COVID-19 mengakibatkan total kematian di Indonesia mencapai 160,49 ribu jiwa. Kota Surabaya sebagai salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia, terdampak dari pandemi ini. Kota Surabaya, setidaknya 23.962 orang telah terinfeksi COVID-19 dan 1.371 orang meninggal. Peningkatan jumlah kematian yang tinggi menyebabkan masyarakat merasa khawatir akan kondisinya saat itu yang dapat mempengaruhi psikologis individu untuk dapat tetap bertahan. Bentuk respon terhadap situasi tersebut, pasca pandemi covid-19 masyarakat kota yang bertahan saat ini menunjukkan tingkat kepedulian yang lebih tinggi terhadap kesehatan diri sendiri.

Meskipun pandemi ini memberikan dampak yang serius, masyarakat mampu bertahan dari adanya pandemi karena semangat dan kepedulian masyarakat Surabaya dalam menjaga kesehatan demi menghadapi situasi ini cukup tinggi dan patut diapresiasi. Seperti yang ditunjukkan oleh temuan penelitian yang dilakukan oleh Eva Elviana dan Diyan Lesmana (2021) menunjukkan bahwa kemampuan masyarakat surabaya untuk bertahan dalam menghadapi pandemi COVID-19 sebagian besar disebabkan oleh implementasi kebijakan pencegahan yang proaktif dalam upaya mengendalikan penyebaran virus. Hal ini tercermin melalui pembentukan satuan gugus tugas yang memiliki dampak baik dalam perubahan aspek fisik lingkungan di kampung dan dalam aspek psikologis warga masyarakat. Tak hanya itu, kehadiran akan adanya kualitas pelayanan kesehatan dan fasilitas yang baik di Kota Surabaya juga menjadi salah satu alasan mengapa masyarakat mampu bertahan dengan kondisi ancaman penyakit akibat COVID-19 selama pandemi. Ketersediaan fasilitas kesehatan yang lengkap memberikan rasa aman bagi masyarakat, karena mereka tahu bahwa terdapat tempat untuk mendapatkan perawatan jika dibutuhkan. Hal ini dapat mengurangi kepanikan dan kecemasan yang mungkin timbul selama pandemi. Dengan adanya fasilitas kesehatan yang lengkap, masyarakat dapat merasa lebih tenang dan yakin bahwa mereka akan mendapatkan perawatan yang diperlukan jika terkena COVID-19.

Berdasarkan laman jogjapro.id (2023) setelah pandemi COVID-19, masyarakat harus menyesuaikan banyak hal. Mempertahankan kebahagiaan dan kesejahteraan, serta

peningkatan resiliensi diperlukan. Setelah pandemi COVID-19, pemulihan seluruh kehidupan masyarakat harus dipercepat. Sri Sultan mengatakan bahwa ketika pandemi berakhir, ada dampak positif, seperti peningkatan penggunaan teknologi dan kesadaran kebersihan dan kesehatan, tetapi juga dampak negatif, seperti kesulitan bagi masyarakat untuk bangkit kembali. Peningkatan ketahanan dalam kondisi seperti ini sangat penting. Masyarakat harus memiliki rencana untuk bangkit dan berdamai dengan tantangan baru yang muncul setelah pandemi. Sangat penting untuk meningkatkan resiliensi di berbagai aspek kehidupan setelah pandemi COVID-19. Resiliensi membantu mengatasi dampak yang lebih besar.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Essien, U. R., & Corbie-Smith, G. (2021) mengungkapkan bahwa pandemi COVID-19 telah mengungkap kerentanan ketahanan struktural dan medis yang mengakar dalam sistem layanan kesehatan AS. Rumah sakit atau puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan berupaya meningkatkan ketahanan masyarakat melalui peningkatan kesetaraan pelayanan kesehatan di era pasca-COVID-19. Kondisi saat ini akibat pandemi COVID-19 mengharuskan kita untuk bertahan dalam mempertimbangkan kembali pada aspek layanan kesehatan. Kerangka kerja untuk ketahanan masyarakat mencakup (1) keterlibatan masyarakat dalam perencanaan, respons, dan pemulihan pasca-COVID-19, (2) memastikan masyarakat memiliki akses terhadap layanan kesehatan dan sosial yang berkualitas tinggi dan sesuai dengan budaya, dan (3) mengembangkan komunitas yang kuat, jaringan untuk memobilisasi individu, layanan masyarakat, dan infrastruktur kesehatan masyarakat pada saat darurat. Namun, masalah kualitas pelayanan kesehatan masih ada. Hal ini bukan masalah baru di Indonesia. Penelitian yang dilakukan oleh Setianingsih & Ronoatmodjo (2020) mengungkapkan bahwa masih ditemukannya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan rawat jalan. Faktor-faktor seperti waktu tunggu yang lama di bagian pendaftaran, petugas kesehatan yang tidak memberikan perhatian yang cukup, dan penjelasan petugas yang tidak jelas dan tidak sesuai dengan kebutuhan pasien adalah contoh dari masalah ini.

Krisis ekonomi yang diakibatkan oleh pandemi 3 tahun lalu telah memberikan tekanan ekstra pada aksesibilitas layanan kesehatan dan kesetaraan dalam mendapatkan perawatan medis. Masyarakat yang terdampak secara ekonomi mungkin menghadapi tantangan dalam mendapatkan akses penuh terhadap pelayanan kesehatan yang diperlukan, sehingga menciptakan ketidaksetaraan dalam tingkat kesehatan. Peningkatan tekanan ini menggarisbawahi pentingnya mengidentifikasi sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan dapat menjadi faktor penentu ketahanan masyarakat. Selain itu, terdapat hasil dari wawancara yang dilakukan dengan salah satu dari penyintas COVID-19 penduduk Surabaya. Berdasarkan hasil wawancara dengan penyintas COVID-19

terkait pelayanan kesehatan di Kota Surabaya, tergambar gambaran yang kompleks tentang pengalaman pasien selama masa penyembuhan. Sisi positif mencakup pelayanan medis yang baik, terutama dalam aspek fisik, dan dukungan emosional yang diberikan oleh tim medis. Namun, sisi negatifnya menyoroti kurangnya transparansi, minimnya aksesibilitas informasi kesehatan mental, dan ketidakpastian yang dirasakan oleh pasien dan keluarga. Dukungan sosial dari keluarga ditemukan menjadi faktor penentu dalam proses penyembuhan, meskipun kurangnya informasi dari pihak rumah sakit dapat menciptakan kebingungan dan kecemasan. Pada akhirnya, penyintas menyoroti pentingnya memahami kebutuhan mental dan emosional pasien selama perjalanan penyembuhan, serta perlunya perbaikan dalam aksesibilitas informasi kesehatan mental dan transparansi pelayanan kesehatan. Pasca pandemi meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan kesehatan. Perubahan ini mencakup peningkatan permintaan akan pelayanan kesehatan yang berkualitas, responsif, dan terjangkau.

Kondisi pasca pandemi di Kota Surabaya menghadirkan tantangan yang kompleks di berbagai bidang. Pemerintah kota dan penduduk dihadapkan pada transformasi yang kompleks di sektor pelayanan kesehatan, dinamika interaksi sosial, dan perubahan kebijakan pemerintah. Oleh karena itu, kajian yang mendalam mengenai dinamika kehidupan pasca pandemi sangat relevan dan penting. Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara persepsi pelayanan kesehatan dengan resiliensi masyarakat di kota Surabaya setelah pandemi COVID-19.

Metode

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif korelasional melibatkan dua variabel: pelayanan kesehatan sebagai variabel bebas (X) dan resiliensi sebagai variabel terikat (Y). Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat kota Surabaya yang pernah mengakses pelayanan kesehatan di kota. Convenience sampling digunakan dalam penelitian ini melalui kuesioner dan formulir Google. Penentuan total sampel menggunakan tabel Isaac dan Michael dengan tingkat kesalahan 10%, jumlah sampel sebanyak 272 dan kemudian dibulatkan menjadi 275 orang.

Studi ini menggunakan skala pelayanan kesehatan yang terdiri dari 35 item yang dibuat oleh peneliti berdasarkan teori Parasuraman (1988) dengan reliabilitas sebesar 0,904; dan skala resiliensi, yang terdiri dari 25 item yang di adaptasi dari Wagnild dan Young (1993) dengan reliabilitas sebesar 0,950. Sebelum melakukan analisis data, uji asumsi yang dilakukan yakni uji normalitas dan linearitas. Program komputer SPSS (Statistical Product and Service Solution) versi 24 untuk Windows Release digunakan untuk melakukan analisis korelasi product moment untuk data dalam uji hipotesis ini.

Hasil

Uji asumsi

Uji normalitas dan linearitas digunakan pada data penelitian ini untuk memenuhi persyaratan analisis.

Tabel 1

Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test

Variabel	N	Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
Pelayanan kesehatan – Resiliensi	275	0,200	Normal (p > 0,05)

Sumber: SPSS output version 24 for Windows

Berdasarkan uji asumsi sebaran skor variabel pelayanan kesehatan dengan resiliensi diperoleh nilai signifikansi One Sample Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,200 ($p > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa distribusi variabel penelitian adalah normal.

Tabel 2

Hasil Uji Linieritas

Variabel	F	Sig.	Keterangan
Pelayanan kesehatan – Resiliensi	1,151	0,285	Linier (p > 0,05)

Sumber: SPSS output version 24 for Windows

Terdapat korelasi linear antara variabel pelayanan kesehatan dan resiliensi, seperti yang ditunjukkan oleh hasil uji linearitas pada tabel 2, dengan nilai signifikansi sebesar 0,285 ($p > 0,05$).

Tabel 3

Kategorisasi Skala Pelayanan Kesehatan

Variabel	Rentang Nilai	Kategori	N	Persentase	Nilai Min / Max	Mean / Std. Deviation
Pelayanan Kesehatan	$x < 82$	Rendah	2	0,7%	35 / 175	105 / 23
	$82 \leq x < 128$	Sedang	114	41,5%		
	$x \geq 128$	Tinggi	159	57,8%		
Jumlah			275	100%		

Sumber: SPSS output version 24 for Windows

Resiliensi pasca covid-19 : Bagaimana persepsi masyarakat tentang pelayanan kesehatan?

Berdasarkan hasil dari analisis deskriptif, perhitungan statistik mean hipotetik untuk variabel pelayanan kesehatan. Diketahui bahwa responden kategori rendah berada pada interval <82 berjumlah 2 orang dengan presentase 0,2%. Responden kategori sedang berada pada interval 82 – 128 berjumlah 114 orang dengan presentase 41,5%. Pada responden kategori tinggi berada pada interval >128 berjumlah 159 orang dengan presentase 57,8%. Maka dapat diartikan bahwa masyarakat memiliki persepsi pelayanan kesehatan yang relatif tinggi.

Tabel 4
Kategorisasi Skala Resiliensi

Variabel	Rentang Nilai	Kategori	N	Persentase	Nilai Min / Max	Mean / Std. Deviation
Resiliensi	$x < 75$	Rendah	6	2,2%	25 / 175	100 / 25
	$75 \leq x < 125$	Sedang	56	20,4%		
	$x \geq 125$	Tinggi	213	77,5%		
Jumlah			275	100%		

Sumber: SPSS output version 24 for Windows

Berdasarkan hasil dari analisis deskriptif, perhitungan statistik mean hipotetik untuk variabel resiliensi. Diketahui bahwa responden kategori rendah berada pada interval <75 berjumlah 6 orang dengan presentase 2,2%. Responden kategori sedang berada pada interval 75 – 125 berjumlah 56 orang dengan presentase 20,4%. Pada responden kategori tinggi berada pada interval >125 berjumlah 213 orang dengan presentase 77,5%. Maka dapat diartikan bahwa masyarakat memiliki resiliensi yang relatif tinggi.

Tabel 5
Hasil Uji Hipotesis Pearson Product Moment

Variabel	Pearson Correlation	Sig.	N	Keterangan
Pelayanan kesehatan – Resiliensi	0,390	0,000	275	Hubungan Sangat Signifikan

Sumber : Output SPSS versi 24 for Windows

Berdasarkan hasil nilai korelasi diketahui sebesar 0,390 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,01$). Hal ini menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara pelayanan kesehatan dan resiliensi. Hubungan positif berarti semakin tinggi pelayanan kesehatan, maka semakin tinggi pula resiliensi pada masyarakat. Sebaliknya, semakin rendah pelayanan kesehatan maka semakin rendah pula resiliensi pada masyarakat.

Tabel 6
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,390	0,152	0,149	21.94212

Sumber : Output SPSS versi 24 for Windows

Tabel 6 menunjukkan hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh (R Square) = 0,152. Jadi, berdasarkan hasil perhitungan diketahui koefisien determinasi adalah 15,2%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan kesehatan mempengaruhi resiliensi pada masyarakat sebesar 15,2%. Hal ini membuktikan bahwa resiliensi tidak hanya disebabkan oleh pelayanan kesehatan, melainkan terdapat faktor lain yang mempengaruhi resiliensi pada masyarakat tersebut.

Pembahasan

Hasil analisis data yang dilakukan dengan teknik korelasi product moment menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara pelayanan kesehatan dan resiliensi. Hal ini berarti semakin tinggi pelayanan kesehatan, maka semakin tinggi pula resiliensi masyarakat. Sebaliknya, semakin rendah pelayanan kesehatan maka semakin rendah pula resiliensi masyarakat pasca pandemi COVID-19 di Kota Surabaya. Menurut Apriyanto et al. (2013), cara untuk menentukan kualitas suatu pelayanan adalah dengan menilai bagaimana masyarakat melihat pelayanan tersebut. Seseorang dianggap resilien jika telah melewati dua kondisi, yaitu adanya ancaman yang signifikan terhadap perkembangannya atau berada dalam kesulitan dan adaptasi yang positif (Masten, 2001). Dengan kata lain, pelayanan kesehatan yang dianggap baik oleh masyarakat dapat menjadi faktor penting dalam membangun ketahanan dan kemampuan adaptasi individu pasca pandemi yang telah terjadi. Hal tersebut dapat disebabkan oleh persepsi kepercayaan dan keamanan yang diberikan oleh sistem pelayanan kesehatan kepada individu pada masyarakat kota ketika sedang sakit.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tri Sulastri & Muhammad Jufri (2021) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kemampuan resiliensi individu dipengaruhi oleh efikasi diri dan persepsi ancaman COVID-19. Semakin tinggi efikasi diri, semakin tinggi kemampuan resiliensi, tetapi persepsi ancaman yang lebih besar dapat menurunkan kemampuan resiliensi. Kualitas resiliensi seseorang berbeda-beda tergantung pada usia, taraf perkembangan, intensitas menghadapi tantangan, dan jumlah dukungan yang diberikan untuk membangun resiliensi (Grotberg, 1995).

Resiliensi pasca covid-19 : Bagaimana persepsi masyarakat tentang pelayanan kesehatan?

Persepsi pelayanan kesehatan mencerminkan pandangan masyarakat terhadap kualitas, aksesibilitas, keberlanjutan, dan responsivitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Faktor-faktor seperti kepercayaan, kepuasan, dan harapan masyarakat terhadap pelayanan juga dapat mempengaruhi persepsi. Apalagi ditambah informasi-informasi hoax yang bersebaran pada saat pandemic covid19, sebagaimana hasil penelitian Matulesy, dkk (2023) bahwa kepercayaan masyarakat pada teori konspirasi covid 19 diakibatkan oleh penggunaan media sosial dan kepercayaan pada pemerintah yang rendah, akhirnya mengakibatkan persepsi masyarakat terhadap layanan kesehatan juga tidak baik. Padahal tingkat resiliensi masyarakat menjadi sangat penting dalam menghadapi tantangan dan ketidakpastian yang dihadapi.

Resiliensi mengacu pada kemampuan seseorang atau masyarakat untuk pulih dan beradaptasi setelah mengalami kesulitan, trauma, atau perubahan yang signifikan. Ketika individu merasa didukung dan percaya kepada pelayanan kesehatan di kota, ia akan cenderung memiliki tingkat resiliensi yang baik. Sehingga mereka lebih siap untuk menghadapi tantangan perubahan di masa depan dan mempertahankan keseimbangan emosi. Masyarakat dapat lebih mampu mengatur emosi, menghadapi stres, dan mencari solusi dalam mengatasi kesulitan yang timbul akibat pandemi selama tiga tahun terakhir. Masyarakat juga dapat menemukan makna dan tujuan dalam menghadapi tantangan yang sedang terjadi, serta memiliki jaringan sosial dan dukungan yang memadai.

Besaran sumbangan efektif variabel resiliensi terhadap persepsi pelayanan kesehatan (R Square) adalah 0,152, atau 15,2% dari total. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel persepsi pelayanan kesehatan mempengaruhi resiliensi pada masyarakat sebesar 15,2% dan 84,8% lagi dipengaruhi oleh faktor lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa resiliensi tidak hanya disebabkan oleh persepsi pelayanan kesehatan, melainkan terdapat faktor lain yang mempengaruhi resiliensi pada masyarakat tersebut. Terdapat studi yang dilakukan oleh Wisnu Sri Hertinjung, dkk (2022) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kontrol emosi, optimisme, dan dukungan keluarga dapat mempengaruhi resiliensi seseorang. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Vallahatullah Missasi dan Indah Dwi Cahya Izzati (2019) menggunakan kata kunci "resiliensi" untuk mencari literatur di Google Scholar, SAGE Journals, Elsevier, Science direct, dan database elektronik Research Gate. Hasil penelitian menunjukkan bahwa resiliensi dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Spiritualitas, efikasi diri, optimisme, dan harga diri adalah faktor internal yang mempengaruhi resiliensi, sedangkan dukungan sosial adalah faktor eksternal.

Berdasarkan informasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian ini diterima, yaitu ada hubungan antara persepsi orang tentang pelayanan kesehatan dan resiliensi masyarakat di kota Surabaya setelah pandemi COVID-19. Hasil penelitian ini

memberikan implikasi yang signifikan terhadap pengembangan kebijakan pelayanan kesehatan dan program resiliensi masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, termasuk upaya untuk meningkatkan aksesibilitas dan komunikasi dapat menjadi langkah efektif dalam memperkuat ketahanan masyarakat. Oleh karena itu, kerja sama antara penyedia pelayanan kesehatan, pemerintah, dan masyarakat untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan tujuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa layanan kesehatan dan resiliensi masyarakat di kota Surabaya setelah pandemi COVID-19 memiliki hubungan positif yang sangat signifikan. Artinya, 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. berdasarkan uji statistik hipotetik diketahui bahwa mayoritas masyarakat memiliki tingkat persepsi pelayanan kesehatan dan resiliensi yang cenderung tinggi.

Masyarakat kota diharapkan mampu untuk meningkatkan resiliensi dalam diri sendiri melalui berbagai cara seperti membangun membangun jejaring sosial yang solid antar masyarakat sekitar sehingga dapat menciptakan lingkungan yang lebih tangguh dan mampu menghadapi tantangan masa depan. Rekomendasi untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat melibatkan eksplorasi lebih lanjut mengenai faktor-faktor spesifik lain yang mempengaruhi persepsi pelayanan kesehatan dan resiliensi masyarakat.

Referensi

- Allen, M. J. & Yen, W. M. (1979). Introduction to measurement theory. Monterey, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Elviana, E., & Lesmana, D. (2021). Wujud Kebertahanan Kampung Kota Surabaya Pada Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Arsitektur*, 11(1), 01.
- Essien, U. R., & Corbie-Smith, G. (2021). Opportunities for improving population health in the post-COVID-19 era. *Journal of hospital medicine*, 16(1), 53.
- Fadhilatussyifa, A, B. (2022). Resiliensi Tenaga Kesehatan Dalam Penanganan Covid-19 di RSUD Tarakan Sebagai Rujukan
- Fairbanks, R. J., Wears, R. L., Woods, D. D., Hollnagel, E., Plsek, P., & Cook, R. I. (2014). Resilience and resilience engineering in health care. *Joint Commission journal on quality and patient safety*, 40(8), 376-383.

Resiliensi pasca covid-19 : Bagaimana persepsi masyarakat tentang pelayanan kesehatan?

- Hertinjung, W. S., Yuwono, S., Partini, P., Laksita, A. K., Ramandani, A. A., & Kencana, S. S. (2022). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI RESILIENSI REMAJA DI MASA PANDEMI. *Proyeksi: Jurnal Psikologi*, 17(2), 60-71.
- Lak, A., Asl, S. S., & Maher, A. (2020). Resilient urban form to pandemics: Lessons from COVID-19. *Medical Journal of the Islamic Republic of Iran*, 34, 71.
- Louise A. Ellis, K. C.-W. (2019). Resilient health care: A scoping review and bibliometric analysis of an emerging research paradigm. *Centre for Healthcare Resilience and Implementation Science, Australian Institute of Health*.
- Matulesy, A., Rini, A. P., Maulidia, A. S., & Efendy, M. (2023). Belief in Conspiracy Theory of COVID-19: A Physiological Point of View on Political Trust and Intensity of Social Media Use. *Przestrzen Społeczna*, 23(3), 267–287.
- Missasi, V., & Izzati, I. D. C. (2019, November). Faktor-faktor yang mempengaruhi resiliensi. In *Prosiding Seminar Nasional Magister Psikologi Universitas Ahmad Dahlan* (pp. 433-441).
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. 1988, 64(1), 12-40.
- Setianingsih, N., & Ronoatmodjo, S. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Persepsi Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Cilegon Tahun 2020. *NERSMID: Jurnal Keperawatan dan Kebidanan*, 4(1), 56-80.
- Sulastri, T., & Jufri, M. (2021). Resiliensi di masa pandemi: peran efikasi diri dan persepsi ancaman covid-19. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 25-32.
- Wagnild, G., & Young, H. (1993). Development and Psychometric Evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*, Vol. 1, No.2, hlm 165-178