

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN HOME CARE DENGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS BATUA KOTA MAKASSAR

*The Relation Of Home Care Service Quality And Family's Patient Satisfaction
In Batua Public Health Center Jobs Area, Makassar City*

Reza Fahrepi^{1*}, Suherman Rate², Anto J. Hadi³

¹Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Persada Nabire, Papua

²Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Salewangan, Maros

³Institut Kesehatan Helvetia, Medan

*Author Koresponden: Reza Fahrepi Email: rezafahrepi21081992@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan di rumah merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang dilakukan ditempat tinggal keluarga untuk meningkatkan dan mempertahankan kesehatan keluarga. *Home care* mengutamakan pemenuhan kepuasan pasien melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas tanpa melanggar kode etik dan standar mutu pelayanan profesi. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan keluarga pasien dalam hal pelayanan *Home Care* di wilayah kerja Puskesmas Batua Kota Makassar. Penelitian tersebut dilakukan dengan menggunakan metode survey deskriptif dengan pendekatan cross sectional study dengan jumlah sampel 76 orang dengan tehnik total sampling. Hasil penelitian diperoleh bahwa kehandalan berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien dengan nilai $p (0,002) < (0,05)$, jaminan berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien dengan nilai $p (0,000) < (0,05)$, bukti langsung berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien dengan nilai $p (0,000) < (0,05)$, empati berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien dengan nilai $p (0,002) < (0,05)$, daya tanggap berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien dengan nilai $p (0,003) < (0,05)$. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa kehandalan, jaminan, bukti langsung, empati dan daya tanggap dalam pelayanan *home care* berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien. Disarankan kepada pihak pelayanan *Home care* di Puskesmas Batua hendaknya lebih mempromosikan lagi pelayanan *Home care* dan tetap mempertahankan model pelayanan asuhan keperawatan yang ada.

Kata kunci : kualitas pelayanan home care, Kepuasan keluarga pasien

ABSTRACT

Health service in home is one of the health service that do in the family's home stay for improving and defending family's health. Home care gives priority to the fulfilment of health service with organizing the health service that have a quality with out an affense of code of ethics and standard of the quality of medical care profession in home care service in Batua Public Health Center jobs area in Makassar City. This study was do it with using descriptif survey with cross sectional study appraoach with amount of sampels 76 people wiht total sampling method. The results of this study showed that raliabile has a relation with patients family statisfaction with $p (0,002) < (0,05)$, assurance has a relation with patients family statisfaction with $p (0,000) < (0,05)$, tangible has a relation with patients family statisfaction with $p (0,000) < (0,05)$, emphaty has a relation with patients family statisfaction with $p (0,002) < (0,05)$, responsiviness has a relation with patients family statisfaction with $p (0,003) < (0,05)$. According to the results, its can be concluded that reliable, assurance, tangible, emphaty and responsiviness in home care service have a relation with patients family statisfaction. Suggested to the home care service officer in Batua Public Health Center to promote more about hme care service and always stay defending the nersing care service now.

Keyword: Home Care Service Quality, Patients Family Satisfaction

Sekretariat

Editorial: Kampus FKM UNISMUH PALU - Palu 94118,

Sulawesi Tengah, Indonesia

Telp/HP: +6281245936241, Fax (0451) 425627

E-mail: jurnal.mppki@gmail.com

OJS: <http://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/PJKM>

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia. Dalam hirarki Maslow dijelaskan bahwa kebutuhan dasar manusia menyangkut didalamnya pemenuhan kebutuhan fisik. *Home care* merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang dilakukan ditempat tinggal keluarga untuk meningkatkan dan mempertahankan kesehatan keluarga. *Home care* mengutamakan pemenuhan kepuasan pasien melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas tanpa melanggar kode etik dan standar mutu pelayanan profesi.

Tujuan dari pelayanan *home care* adalah untuk meningkatkan, mempertahankan atau memulihkan kesehatan atau memaksimalkan tingkat kemandirian dan meminimalkan komplikasi akibat dari penyakit serta pemenuhan kebutuhan dasar pasien dan keluarga. Lingkungan di rumah dirasa lebih nyaman bagi sebagian pasien dibandingkan dengan perawatan di rumah sakit. Hal ini berpengaruh pada proses penyembuhan pasien yang cenderung akan lebih cepat masa penyembuhannya jika mereka merasa nyaman dan bahagia. ⁽¹⁾

Selain alasan diatas, *home care* juga membantu masyarakat yang mengalami keterbatasan membiayai pelayanan kesehatan khususnya pada kasus-kasus penyakit degenerative yang memerlukan perawatan yang relative lama. Di Amerika pelayanan *home care* sudah dijalankan sejak

tahun 1974, Persatuan Perawat Amerika (*American Nurse Association - ANA*) pada tahun 1986 telah menetapkan standar praktek keperawatan lanjutan atau *home healt care*.⁽²⁾

Perkembangan *home care* di Indonesia sudah semakin maju sehingga banyak masyarakat yang mengetahui *home care* dan mencoba menggunakan jasa pelayanan *home care* yang disediakan oleh rumah sakit pemerintah maupun swasta seperti kota Gorontalo, Yogyakarta, Bandung, Jakarta, Medan,

Makassar. Saat ini banyak kasus – kasus penyakit degenerative yang memerlukan perawatan yang relative lama seperti kasus pasien pascastroke yang mengalami komplikasi kelumpuhan dan memerlukan pelayanan rehabilitasi yang membutuhkan waktu relative lama.⁽³⁾ Selain itu, terjadinya transisi epidemiologis yang mengakibatkan semakin meningkatnya kasus penyakit kronis di bandingkan penyakit akut, sehingga terjadi peningkatan jumlah kasus penyakit terminal yang tidak efektif dan efisien dirawat di Rumah Sakit. ⁽⁴⁾ Dengan demikian pelayanan kesehatan saat ini menawarkan pelayanan *home care* untuk menangani kasus seperti diatas.

Di Kota Makassar *home care* sudah mulai berjalan sejak bulan desember tahun 2014 dengan adanya perawatan di rumah dapat menjadikan masyarakat Makassar sehat berkualitas. Kunjungan *home care* dari tahun 2014 sampai bulan maret 2016 yang dirawat di rumah sebanyak 2.407 orang dan

yang di rujuk sebanyak 146 orang jadi total keseluruhan kunjungan dari semua Puskesmas adalah sebanyak 2.553 orang.⁽⁵⁾ Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan kualitas pelayanan *home Care* dengan tingkat kepuasan keluarga pasien dalam wilayah kerja Puskesmas Batua Kota Makassar”.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode survey deskriptif dengan pendekatan cross sectional study. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Batua Kota Makassar selama 42 hari mulai pada tanggal 18 Juli sampai dengan 29 Agustus 2018 dengan pengambilan sampel secara total sampel sebanyak 76 orang. Data dikumpul melalui wawancara menggunakan kuesioner serta analisis data secara univariat dan bivariat.

HASIL

Karakteristik Responden

Analisis univariat pada penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran distribusi frekuensi hubungan kehandalan, jaminan, bukti langsung, empati, daya tanggap. Adapun penjelasan dapat digambarkan pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

| Variabel | n | Persentase |
|-----------------------|----|------------|
| Jenis kelamin | | |
| Laki-laki | 21 | 27,6 |
| Perempuan | 55 | 72,4 |
| Kelompok Umur (Tahun) | | |
| 19-24 | 10 | 13,2 |
| 25-30 | 13 | 17,1 |
| 31-36 | 11 | 14,5 |
| 37-42 | 16 | 21,1 |
| 43-48 | 11 | 14,5 |
| 49-54 | 8 | 10,5 |
| ≥ 55 | 7 | 9,2 |
| Tingkat Pendidikan | | |
| Tidak sekolah | 9 | 11,8 |
| SD | 27 | 35,5 |
| SMP | 11 | 14,5 |
| SMA | 25 | 32,9 |
| S1 | 4 | 5,3 |
| Jenis Pekerjaan | | |
| Tidak bekerja | 42 | 55,3 |
| Buruh | 14 | 18,4 |
| Wiraswasta | 20 | 26,3 |
| Kehandalan | | |
| Puas | 43 | 56,6 |
| Kurang Puas | 33 | 43,4 |
| Jaminan | | |
| Puas | 49 | 64,5 |
| Kurang Puas | 27 | 35,5 |
| Bukti langsung | | |
| Puas | 44 | 57,9 |
| Kurang Puas | 33 | 42,1 |
| Empati | | |
| Puas | 47 | 61,8 |
| Kurang Puas | 29 | 38,2 |

Sumber : Data Primer

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 76 keluarga pasien *home care* terdapat jenis kelamin laki-laki sebanyak 27,6% dan perempuan sebanyak 72,4%, tertinggi kelompok umur 37-42 tahun sebanyak 21,1 % dan terendah kelompok umur ≥ 55 tahun sebanyak 9,2%, tertinggi tingkat pendidikan

SD sebanyak 35,5% dan terendah tingkat pendidikan S1 sebanyak 5,3%, tertinggi tidak bekerja sebanyak 55,3% dan terendah pekerjaan buruh sebanyak 5,3%, kehandalan puas sebanyak 56,6% dan kehandalan kurang puas sebanyak 43,4%, jaminan puas sebanyak 64,5% dan kurang puas sebanyak 35,5%, bukti langsung puas sebanyak 57,9% dan kurang puas sebanyak 42,1%, empati puas sebanyak 61,8% dan kurang puas sebanyak 38,2% serta daya tanggap puas sebanyak 68,4% dan kurang puas sebanyak 31,6%.

PEMBAHASAN

Hubungan kehandalan pelayanan *home care* dengan kepuasan keluarga pasien

Kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan pelayanan meliputi prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, prosedur pelayanan yang tidak menyusahkan pasien, pelayanan yang cepat dan tepat waktu, serta petugas memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 42 responden yang menyatakan puas terhadap kehandalan dalam pelayanan *home care* di Puskesmas Batua sebanyak 85,7% yang memiliki persepsi bahwa kehandalan perawat mampu memberikan pelayanan pemeriksaan dengan cepat atau mereka menilai kualitas dari segi waktu, pasien memiliki persepsi bahwa jika perawat mampu memeriksa pasien dengan segera maka bagi mereka itulah pelayanan

yang berkualitas. Selain itu pada saat mereka pertama kali di rawat perawat menerima mereka tanpa prosedur yang berbelit-belit, hal ini sejalan dengan pandangan mereka bahwa kualitas adalah kecepatan pelayanan.

Di samping itu masih ada 34 responden yang menyatakan kurang puas terhadap kualitas dalam hal kehandalan pelayanan *home care* sebanyak 78,9%. Mereka mendapati pelayanan yang belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Sebagian besar responden yang menyatakan buruk merasa bahwa prosedur penerimaan dan pelayanan yang cenderung berbelit-belit. Juga terhadap jadwal pelayanan di Puskesmas. Mereka mengeluhkan kunjungan dokter yang tidak teratur. Hal ini disebabkan karena adanya dokter yang merangkap sebagai manajer dan dokter yang harus melakukan aktivitas di beberapa fasilitas kesehatan lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas dalam hal ini kehandalan akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna pelayanan *home care*. Penelitian lain yang sejalan yaitu penelitian yang dilakukan Yuristi Winda Bata (2013) yang mengatakan bahwa ada hubungan kehandalan pelayanan *home care* dengan tingkat kepuasan keluarga pasien.⁽⁶⁾

Hubungan jaminan pelayanan *home care* dengan kepuasan keluarga pasien

Jaminan merupakan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan. Kesopanan (*courtesy*), yang meliputi

keramahan, perhatian dan sikap para karyawan. Kredibilitas (*credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.

Responden yang memberi penilaian Baik lebih besar daripada responden yang memberi penilaian Tidak Baik dan sebagian besar yang memberi penilaian baik merasa puas dengan pelayanan dari dimensi jaminan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 49 responden yang menyatakan puas terhadap jaminan dalam pelayanan *home care* di Puskesmas Batua sebanyak 85,7% menyatakan merasa aman dengan perilaku dokter, perawat terampil dan mampu melayani pasien, kerahasiaan pasien terjaga, pasien merasa aman dengan tindakan, pengobatan yang sesuai dengan kebutuhan, petugas yang ramah, tindakan dokter yang diyakini bebas dari bahaya dan keraguan.

Di lain pihak masih ada 27 responden yang menyatakan kurang puas terhadap jaminan dalam pelayanan *home care* di wilayah Puskesmas Batua sebanyak 44,4% menyatakan merasa perawat kurang terampil dan mampu dalam pelayanan *home care*. Hal ini bukan berarti Puskesmas telah gagal dalam pelayanan, tetapi itu berarti masih ada hal yang dapat diperbaiki lagi dalam dimensi jaminan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian lain yang sejalan yaitu penelitian yang dilakukan Dwi Zaniarti (2011) mengatakan bahwa ada hubungan jaminan pelayanan *home care* dengan tingkat

kepuasan keluarga pasien.⁽⁷⁾

Hubungan bukti langsung pelayanan *home care* dengan kepuasan keluarga pasien

Bukti langsung adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan aksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kantor dan karyawan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (termasuk fasilitas komunikasi), serta lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pembeli jasa. Penampilan pelayanan tidak hanya sebatas pada penampilan fisik bangunan yang megah tetapi juga penampilan petugas dan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 44 responden yang menyatakan puas terhadap bukti langsung pelayanan *home care* di Puskesmas Batua sebanyak 88,6% menyatakan beberapa hal yang mendukung bukti langsung pelayanan yang sudah baik adalah didukung tersedianya kelengkapan alat, mobil *home care* dan penampilan petugas kesehatan yang rapi dan bersih.

Dan 32 responden yang menyatakan kurang puas terhadap bukti langsung dalam pelayanan *home care* sebanyak 46,9% menyatakan tidak didukung tersedianya kelengkapan alat. Penelitian lain yang sejalan yaitu penelitian yang dilakukan Dwi Aryani (2010) mengatakan bahwa ada hubungan bukti langsung pelayanan *home care* dengan tingkat kepuasan keluarga pasien.⁽⁸⁾

Hubungan empati pelayanan *home care* dengan kepuasan keluarga pasien

Petugas pelayanan harus memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pasien. Dimana suatu perusahaan maupun Puskesmas diharapkan memiliki pengetahuan dan pengertian tentang pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien.

Hasil penelitian pada menunjukkan bahwa 48 responden yang menyatakan puas terhadap empati dalam pelayanan *home care* di Puskesmas Batua sebanyak 83,3% menyatakan responden merasa sangat diperhatikan dan memberikan pelayanan sesuai yang dibutuhkan. Dan 28 responden yang menyatakan kurang puas terhadap empati dalam pelayanan *home care* sebanyak 50,0%.

Hal menunjukkan bahwa Sebagian kecil responden yang menyatakan kurang puas terhadap perhatian petugas Puskesmas memiliki harapan untuk mendapatkan perhatian lebih dari para petugas kesehatan, misalnya petugas harus mampu untuk menghibur para pasien jika mereka gelisah dan dapat menerima keluhan pasien dengan baik.

Beberapa keluarga pasien juga mengeluhkan tentang pelayanan petugas yang membedakan status sosial di mana hanya sebagian orang saja yang mendapat perhatian khusus dan mendapat pelayanan ekstra saat dirawat di rumah.

Penelitian lain yang sejalan yaitu penelitian yang dilakukan Rosinta (2010) mengatakan bahwa ada hubungan empati pelayanan *home care* dengan tingkat kepuasan keluarga pasien.⁽⁹⁾

Hubungan daya tanggap pelayanan *home care* dengan kepuasan keluarga pasien

Daya tanggap adalah keinginan para perawat untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Kualitas pelayanan lebih terkait dengan ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien dan kelancaran komunikasi antara petugas dengan pasien, dimana dalam hal ini kebutuhan pasien adalah menjadi lebih sesuai atau sembuh dari keluhan/ penyakit yang dideritanya.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat 53 responden yang menyatakan puas terhadap daya tanggap pelayanan *home care* sebanyak 81,1% menyatakan bahwa responden puas terhadap perawat yang melakukan kunjungan ke rumah karena perawat selalu memperhatikan kebutuhan dan menanggapi keluhan pasien. Dan 23 responden yang menyatakan kurang puas terhadap daya tanggap dalam pelayanan *home care* sebanyak 47,8%. Hal ini mereka rasakan perawat tidak mampu mendengarkan keluhan dari pasien, tidak memberikan informasi yang jelas tentang keadaan penyakit mereka.

Hal ini menunjukkan bahwa sebagian perawat masih kurang bersungguh-sungguh dan kurang bersedia untuk memberi pertolongan kepada pasien yang membutuhkan Kecepatan petugas dalam

melayani pasien juga dikeluhkan oleh sebagian responden, mereka mengharapkan pelayanan yang lebih tanggap terhadap keluhan yang mereka alami. Penelitian lain yang sejalan yaitu penelitian yang dilakukan Rullya Astrini (2012) mengatakan bahwa ada hubungan daya tanggap pelayanan *home care* dengan tingkat kepuasan keluarga pasien.⁽¹⁰⁾

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pengolahan yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa: Keandalan, jaminan, bukti langsung, empati, daya tanggap dalam pelayanan *home care* berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien. Hendaknya Puskesmas lebih meningkatkan daya tanggap dalam memberikan pelayanan *home care* kepada keluarga pasien dengan cepat saat dibutuhkan serta peka terhadap keluhan pasien agar keluarga pasien puas dengan pelayanan *home care*.

DAFTAR PUSTAKA

1. Nova RF. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Fakultas Ekonomi; 2010.
2. Friedberg MW, Schneider EC, Rosenthal MB, Volpp KG, Werner RM. Association between participation in a multipayer medical home intervention and changes in quality, utilization, and costs of care. *Jama*. 2014;311(8):815–25.
3. Koren MJ. Person-centered care for nursing home residents: The culture-change movement. *Health Aff*. 2010;29(2):312–7.
4. Sabrina Q. Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan

- Kesehatan di RSUD Haji Surabaya. *Kebijakan dan Manaj Publik*. 2015;3(2):54–62.
5. Selatan DKPS. *Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2016*. Makassar; 2015.
6. Bata YW, Alwi D. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap di RSUD Laki pada Tana Toraja. Makassar Univ Hasanuddin. 2013;6–9.
7. Zaniarti D. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jamkesmas di RSUD Salatiga. Universitas Negeri Semarang; 2011.
8. Aryani D, Rosinta F. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Bisnis Birokrasi J*. 2011;17(2).
9. Rosinta DADF, Aryani D. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Ilmu Adm dan Organ*. 2010;17(2):114–26.
10. Astrini R. Pengaruh Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Puri Cinere. *J Ilm Univ bakrie*. 2012;1(01).