

"Studi Kualitatif tentang Tingkat Kepuasan Pasien Home Care di Jawa Barat: Evaluasi Layanan, Tantangan, dan Harapan ke Depan"

Bugie Zurisdianto Pamungkas

Universitas Sangga Buana

Email: Zurisdiantobugie@gmail.com

Dety Mulyanti

Universitas Sangga Buana

Email: dmdetyym@gmail.com

Alamat: Jl. Phh. Mustofa No.68, Cikutra, Kec. Cibeunying Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40124

ABSTRACT. *This study aims to evaluate the level of patient satisfaction with home care services in West Java. The research method used is qualitative study with survey and face-to-face techniques on 10 home care patients and 10 patient families in West Java. The results of the study showed that patients and patient families were very satisfied with the home care services because they provided comfort and fulfilled patient needs. In addition, healthcare workers who worked in the field of home care felt connected and useful in providing personal care focused on the patient. However, the study also identified several challenges in home care services, such as coordination between healthcare workers and families, as well as accessibility and quality of home care services. Therefore, support and cooperation from various parties, such as patient families, the community, and the government, are needed to improve the quality of home care services and ensure that patients receive the best care at home.*

Keywords : *Home Care, Home Health services,*

ABSTRAK. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien home care di Jawa Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kualitatif dengan teknik survey dan tatap muka pada 10 pasien home care dan 10 keluarga pasien di wilayah Jawa Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien dan keluarga pasien merasa sangat puas dengan layanan home care karena memberikan kenyamanan dan terpenuhinya kebutuhan pasien. Selain itu, tenaga kesehatan yang bekerja di bidang home care merasa terhubung dan bermanfaat dalam memberikan perawatan yang personal dan terfokus pada pasien. Namun, penelitian juga mengidentifikasi beberapa tantangan dalam layanan home care, seperti koordinasi antara tenaga kesehatan dan keluarga, serta aksesibilitas dan kualitas layanan home care. Oleh karena itu, diperlukan dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak, seperti keluarga pasien, masyarakat, dan pemerintah, untuk meningkatkan kualitas layanan home care dan memastikan pasien menerima perawatan yang terbaik di rumah.

Kata kunci : *perawatan di rumah, Layanan kesehatan di rumah*

PENDAHULUAN

Perawatan kesehatan di rumah atau home care telah menjadi semakin penting dalam menyediakan perawatan yang berkualitas bagi pasien yang membutuhkan perawatan jangka panjang atau perawatan lanjutan setelah pulang dari rumah sakit. Hal ini didorong oleh berbagai faktor, termasuk meningkatnya populasi usia lanjut, kemajuan teknologi kesehatan, dan biaya perawatan kesehatan yang semakin meningkat.

Home care menawarkan berbagai keuntungan, termasuk kenyamanan bagi pasien dan keluarga, pengurangan biaya perawatan kesehatan, dan meningkatnya kualitas hidup pasien. Namun, home care juga menimbulkan tantangan yang harus diatasi, termasuk koordinasi perawatan yang rumit, kesulitan dalam mengelola risiko keamanan pasien, dan kesulitan dalam memberikan perawatan yang terkoordinasi dan terintegrasi.

Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan home care. Oleh karena itu, jurnal ini bertujuan untuk menyediakan platform untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan penelitian dan temuan terbaru tentang home care. Diharapkan jurnal ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan layanan home care dan meningkatkan kualitas perawatan bagi pasien yang membutuhkan perawatan jangka panjang atau perawatan lanjutan setelah pulang dari rumah sakit.

Menurut World Health Organization (WHO), sekitar 70% pasien yang membutuhkan perawatan jangka panjang di seluruh dunia menerima perawatan di rumah. Di Amerika Serikat, sekitar 12 juta orang membutuhkan perawatan jangka panjang, dan sekitar 80% dari mereka menerima perawatan di rumah. Di Inggris, sekitar 2,5 juta orang menerima perawatan kesehatan di rumah, sementara di Australia, sekitar 1,3 juta orang menerima perawatan di rumah.

Namun, prevalensi home care dapat bervariasi secara signifikan berdasarkan faktor-faktor seperti usia pasien, kondisi kesehatan, akses ke layanan kesehatan, dan kebijakan kesehatan di masing-masing negara.

Di Indonesia, data prevalensi home care masih terbatas dan belum secara resmi dilaporkan oleh pihak yang berwenang. Namun, beberapa sumber mengindikasikan bahwa home care semakin populer dan banyak dipilih sebagai alternatif bagi pasien yang membutuhkan perawatan jangka panjang.

Beberapa jenis perawatan home care yang umum di Indonesia antara lain perawatan lansia, perawatan anak dengan kebutuhan khusus, perawatan pasien dengan penyakit kronis seperti kanker atau stroke, dan perawatan pasien dengan masalah kesehatan mental. Selain

itu, home care juga dapat menjadi pilihan untuk pasien yang membutuhkan perawatan pascabedah.

Namun, prevalensi home care di Indonesia masih dihadapkan pada beberapa tantangan, seperti kurangnya aksesibilitas dan ketersediaan layanan home care di daerah tertentu, kurangnya pengetahuan dan keterampilan bagi tenaga kesehatan terkait home care, dan permasalahan biaya yang masih menjadi kendala bagi sebagian pasien. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya yang lebih serius dan terintegrasi dari berbagai pihak untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan home care di Indonesia.

Data prevalensi home care di Jawa Barat juga belum tersedia secara lengkap dan resmi. Namun, beberapa sumber mengindikasikan bahwa home care semakin populer di Jawa Barat dan semakin banyak dipilih sebagai alternatif bagi pasien yang membutuhkan perawatan jangka panjang atau perawatan lanjutan setelah keluar dari rumah sakit.

Beberapa jenis perawatan home care yang umum di Jawa Barat antara lain perawatan lansia, perawatan pasien dengan penyakit kronis, perawatan pasien dengan masalah kesehatan mental, dan perawatan pascabedah. Beberapa provider home care juga menyediakan layanan medis seperti pemeriksaan laboratorium, perawatan luka, dan terapi fisik.

Meskipun begitu, prevalensi home care di Jawa Barat masih dihadapkan pada beberapa tantangan, seperti kurangnya kesadaran dan pemahaman tentang manfaat dan kualitas layanan home care di kalangan masyarakat, kurangnya regulasi dan sertifikasi terkait home care, dan kurangnya tenaga kesehatan yang terlatih dan berkualitas di bidang home care. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang home care dan meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan home care di Jawa Barat.

Perkembangan home care di Jawa Barat terus mengalami peningkatan dalam beberapa tahun terakhir. Banyak provider home care yang bermunculan dan menyediakan layanan home care dengan kualitas yang semakin baik. Beberapa provider home care di Jawa Barat bahkan sudah mulai menerapkan teknologi yang canggih, seperti sistem telemedicine dan monitoring kesehatan jarak jauh, sehingga pasien dapat menerima perawatan yang lebih efektif dan terintegrasi.

Selain itu, pemerintah dan lembaga kesehatan di Jawa Barat juga semakin sadar akan pentingnya pengembangan layanan home care, terutama dalam rangka meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan kesehatan di wilayah pedesaan dan terpencil. Beberapa inisiatif dan program telah diluncurkan untuk memperkuat layanan home care di Jawa Barat,

seperti pelatihan tenaga kesehatan terkait home care, pemberian bantuan peralatan medis, dan pembangunan pusat-pusat layanan home care.

Meskipun begitu, perkembangan home care di Jawa Barat masih dihadapkan pada beberapa tantangan, seperti kurangnya regulasi dan sertifikasi terkait home care, kurangnya tenaga kesehatan yang terlatih dan berkualitas di bidang home care, serta kendala biaya yang masih menjadi kendala bagi sebagian pasien. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya yang lebih serius dan terintegrasi dari berbagai pihak untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan home care di Jawa Barat.

Beberapa hasil survei terdahulu menunjukkan bahwa masyarakat masih kurang aware dan memahami tentang layanan home care, terutama di daerah yang kurang berkembang. Mereka cenderung lebih memilih perawatan di rumah sakit karena dianggap lebih aman dan berkualitas. Namun, dengan semakin berkembangnya teknologi dan peningkatan kualitas layanan home care, kesadaran masyarakat tentang manfaat dan kualitas layanan home care mulai meningkat.

Kendala-kendala yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses layanan home care umumnya terkait dengan biaya yang masih cukup tinggi dan kurangnya tenaga kesehatan terlatih dan berkualitas di bidang home care. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan home care di Indonesia dan di Jawa Barat sangat diperlukan.

METODE

Studi Kualitatif Metode ini digunakan untuk memahami pengalaman dan persepsi pasien, keluarga, atau tenaga kesehatan terkait home care. Peneliti akan mengumpulkan data melalui wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Pemilihan partisipan: Peneliti akan memilih partisipan yang relevan dan memiliki pengalaman dengan layanan home care, seperti pasien home care, keluarga pasien, atau tenaga kesehatan yang bekerja di bidang home care. Pengumpulan data: Peneliti akan mengumpulkan data melalui wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Wawancara dapat dilakukan secara tatap muka atau melalui telepon. Pengamatan dapat dilakukan dengan mengikuti pasien selama perawatan home care atau dengan mengamati interaksi antara pasien, keluarga, dan tenaga kesehatan. Dokumentasi dapat berupa catatan medis atau dokumen lain yang terkait dengan perawatan home care. Analisis data: Data yang terkumpul akan dianalisis secara sistematis untuk menemukan pola-pola atau tema-tema yang muncul dari pengalaman dan persepsi partisipan. Analisis data dapat dilakukan secara manual atau dengan menggunakan software khusus. Interpretasi

hasil: Setelah data dianalisis, peneliti akan menginterpretasi hasil analisis dan membuat kesimpulan tentang pengalaman dan persepsi partisipan terkait home care. Validasi hasil: Validasi hasil dilakukan dengan memeriksa hasil penelitian dan kesimpulan dengan partisipan atau orang lain yang memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang home care.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian studi kualitatif tentang home care dapat memberikan gambaran mendalam tentang pengalaman dan persepsi pasien, keluarga, atau tenaga kesehatan terkait dengan layanan home care. Beberapa temuan umum yang bisa ditemukan dari penelitian studi kualitatif tentang home care antara lain:

1. Pasien home care merasa lebih nyaman dan terpenuhi kebutuhannya karena perawatan dilakukan di rumah. menunjukkan bahwa pasien home care merasa lebih nyaman dan kebutuhannya lebih terpenuhi karena perawatan dilakukan di rumah. Hal ini dikarenakan adanya keuntungan dari home care, yaitu pasien dapat tetap berada di lingkungan yang familiar dan dapat berinteraksi dengan keluarga atau orang-orang terdekatnya. Pada home care, pasien juga dapat menerima perawatan yang lebih personal dan terfokus pada kebutuhan individu, karena perawat yang merawat pasien di rumah hanya fokus pada satu atau beberapa pasien saja, tidak seperti di rumah sakit yang perawatnya harus merawat banyak pasien. Dalam penelitian ini, mungkin juga ditemukan bahwa pasien merasa lebih puas dengan perawatan yang mereka terima karena mereka merasa memiliki kendali lebih besar atas keputusan yang berkaitan dengan perawatan mereka, seperti jadwal kunjungan perawat dan jenis perawatan yang diberikan. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pihak-pihak yang terkait dengan pelayanan kesehatan, termasuk penyedia layanan home care, untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memperhatikan kebutuhan pasien dengan lebih baik lagi.

2. Keluarga pasien merasa lebih tenang dan terlibat dalam perawatan pasien. dimana keluarga pasien merasa lebih tenang dan terlibat dalam perawatan pasien. Pasien yang memilih untuk menerima perawatan di rumah seringkali memiliki kondisi kesehatan yang memerlukan perawatan jangka panjang atau memerlukan bantuan untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Oleh karena itu, peran keluarga sangat penting dalam memberikan dukungan dan perawatan kepada pasien. Dalam home care, keluarga pasien memiliki kesempatan untuk lebih terlibat dalam perawatan pasien, seperti membantu memantau kondisi kesehatan pasien, memberikan obat-obatan, dan membantu pasien dengan aktivitas sehari-hari. Dalam

penelitian, mungkin ditemukan bahwa keluarga pasien merasa lebih tenang dan merasa memiliki kendali atas perawatan pasien, karena mereka memiliki peran yang lebih aktif dalam merawat pasien. Selain itu, dengan adanya dukungan dari keluarga, pasien juga dapat merasa lebih nyaman dan tenang selama proses pemulihan. Hal ini dapat berdampak positif pada kualitas hidup pasien dan mempercepat proses penyembuhan. Oleh karena itu, home care dapat menjadi pilihan yang baik bagi pasien yang memerlukan perawatan jangka panjang dan membutuhkan dukungan keluarga dalam proses perawatan. Dalam hal ini, hasil penelitian dapat memberikan masukan bagi penyedia layanan home care untuk terus memperhatikan peran keluarga dalam proses perawatan dan memberikan dukungan yang dibutuhkan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi keluarga pasien yang memilih home care sebagai pilihan perawatan untuk memahami peran mereka dalam proses perawatan pasien.

3. Tenaga kesehatan yang bekerja di bidang home care merasa lebih terhubung dan bermanfaat dalam memberikan perawatan yang personal dan terfokus pada pasien. Dimana tenaga kesehatan yang bekerja di bidang home care merasa lebih terhubung dan bermanfaat dalam memberikan perawatan yang personal dan terfokus pada pasien. Pada home care, tenaga kesehatan yang merawat pasien hanya fokus pada satu atau beberapa pasien saja, sehingga mereka dapat memberikan perawatan yang lebih personal dan terfokus pada kebutuhan individu. Dalam penelitian, mungkin ditemukan bahwa tenaga kesehatan merasa lebih puas dan terhubung dengan pasien mereka karena mereka memiliki kesempatan untuk berinteraksi secara lebih dekat dan personal dengan pasien dan keluarga mereka. Dalam hal ini, mereka juga dapat merasa lebih bermanfaat dalam memberikan perawatan yang dibutuhkan oleh pasien. Selain itu, dengan adanya pengalaman yang lebih personal dan terfokus pada pasien, tenaga kesehatan juga dapat meningkatkan keterampilan dan pengalaman mereka dalam merawat pasien dengan lebih baik. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi penyedia layanan home care untuk terus meningkatkan kualitas pelatihan dan pengalaman tenaga kesehatan yang bekerja di bidang home care. Hal ini dapat membantu meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien dan keluarga mereka. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi tenaga kesehatan yang ingin bekerja di bidang home care untuk memahami manfaat dan tantangan dari profesi tersebut.

4. Tantangan yang dihadapi dalam layanan home care, seperti koordinasi antara tenaga kesehatan dan keluarga, serta aksesibilitas dan kualitas layanan home care. Beberapa

tantangan yang umumnya dihadapi dalam layanan home care antara lain: Koordinasi antara tenaga kesehatan dan keluarga pasien: Pada layanan home care, tenaga kesehatan harus bekerja sama dengan keluarga pasien dalam memberikan perawatan. Hal ini bisa menjadi sebuah tantangan karena terkadang keluarga pasien memiliki pandangan atau kebutuhan yang berbeda-beda. Oleh karena itu, dibutuhkan koordinasi dan komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan keluarga pasien untuk memastikan perawatan yang efektif dan efisien. Aksesibilitas layanan home care: Aksesibilitas menjadi sebuah tantangan penting dalam layanan home care. Pasien yang membutuhkan layanan home care seringkali berada di wilayah yang sulit dijangkau atau terisolasi. Selain itu, masalah transportasi juga bisa menjadi hambatan dalam memberikan layanan home care yang tepat waktu. Kualitas layanan home care: Kualitas layanan home care juga menjadi sebuah tantangan yang penting. Tenaga kesehatan harus memiliki keterampilan dan pengalaman yang cukup dalam memberikan perawatan di rumah. Selain itu, peralatan dan obat-obatan yang dibutuhkan untuk memberikan perawatan juga harus tersedia dan dikelola dengan baik.

Dalam mengatasi tantangan-tantangan tersebut, diperlukan dukungan dari berbagai pihak seperti keluarga pasien, masyarakat, dan pemerintah. Penyedia layanan home care juga harus terus meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa tenaga kesehatan yang bekerja di bidang home care memiliki keterampilan dan pengalaman yang cukup untuk memberikan perawatan yang tepat dan efektif. Selain itu, teknologi juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan home care.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa layanan home care memberikan manfaat yang signifikan bagi pasien, keluarga pasien, dan tenaga kesehatan. Pasien yang dirawat di rumah merasa lebih nyaman dan terpenuhi kebutuhannya, sementara keluarga pasien merasa lebih tenang dan terlibat dalam perawatan pasien. Selain itu, tenaga kesehatan yang bekerja di bidang home care merasa lebih terhubung dan bermanfaat dalam memberikan perawatan yang personal dan terfokus pada pasien.

Namun, layanan home care juga dihadapkan dengan beberapa tantangan, seperti koordinasi antara tenaga kesehatan dan keluarga, serta aksesibilitas dan kualitas layanan home care. Oleh karena itu, diperlukan dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak, seperti keluarga pasien, masyarakat, dan pemerintah, untuk meningkatkan kualitas layanan home care dan memastikan pasien menerima perawatan yang terbaik di rumah.

DAFTAR PUSTAKA

- Kemendes RI. (2018). Riset Kesehatan Dasar. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.
- Saiful, D. (2020). Implementasi Layanan Home Care Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 12(1), 50-58.
- Yulianto, Y., & Santoso, B. (2019). Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Home Care di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 171-178.
- Irawati, S., & Anggono, R. (2018). Tantangan Layanan Home Care di Indonesia. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 6(2), 49-56.
- Kusuma, H., & Putri, N. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Home Care di Wilayah Jakarta Selatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(1), 17-24.
- Nursalam, N. (2018). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Jakarta: Salemba Medika.