

Kajian Literatur Layanan Home Care Dalam Meningkatkan Kepuasan

Yusti R Rensini¹, Alfian Fawzi², Dedi Saifulah³

^{1,2}Institut Ilmu Kesehatan STRADA Indonesia

Corresponding author: Yusti R Rensini (yusti@gmail.com)

ABSTRAK

Permasalahan yang sering dihadapi pasien yang dirawat dirumah sakit diantaranya biaya dan lama perawatan, bagi masyarakat yang ekonominya lemah mereka ingin pelayanan kesehatan yang murah dan terjangkau. Peningkatan biaya keperawatan kesehatan, potongan anggaran yang besar menjadikan layanan perawatan di rumah menjadi alat untuk menurunkan biaya dan lama perawatan. Literatur bersumber dari database google cendekia, google scholar dan PubMed yang diterbitkan dari tahun 2015 hingga 2020. Ada hubungan layanan home care dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa perawatan di rumah menjadikan lingkungan rumah terasa menjadi lebih nyaman bagi pasien dibandingkan dengan perawatan di rumah sakit sehingga proses penyembuhan akan lebih cepat jika mereka merasa nyaman dan bahagia. Peneliti menyarankan karena masih adanya rasa kurang atau belum percaya masyarakat atau keluarga terhadap pelayanan home care, maka perlu diadakan lagi sosialisasi tentang home care. Masih adanya tenaga kesehatan yang kurang kompeten dalam melaksanakan pelayanan home care, maka perlu diadakan pelatihan bagi tim home care.

Kata Kunci : Layanan Home Care, Kepuasan Pasien.

Received February, 2023; Revised February, 2023; Accepted February, 2023



Journal of Health Science Community, its website, and the articles published there in are licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Salah satu permasalahan yang sering dihadapi pasien yang dirawat dirumah sakit diantaranya biaya dan lama perawatan, minimnya ekonomi masyarakat dimana bagi masyarakat yang ekonominya lemah mereka ingin pelayanan kesehatan yang murah dan terjangkau (Hidayat, 2017). Peningkatan biaya keperawatan kesehatan, potongan anggaran yang besar menjadikan layanan perawatan di rumah menjadi alat untuk menurunkan biaya dan lama perawatan. Akibatnya, layanan perawatan di rumah berkembang menjadi masalah yang kompleks dan harus diatasi dengan perhatian yang besar bila salah satu tujuannya adalah memberi hasil yang terbaik bagi setiap individu (DepKes, 2018).

American of Nurses Association (ANA) tahun 2018 menunjukkan bahwa sebanyak 75% pasien dengan penyakit-penyakit terminal misalnya kanker, penyakit-penyakit kronis seperti diabetes, stroke, hipertensi, masalah-masalah kejiwaan dan asuhan pada anak membutuhkan layanan *home care* (ANA, 2018). Berdasarkan data DepKes (2019) menunjukkan bahwa 97,7% mengatakan bahwa perlu dikembangkan pelayanan kesehatan di rumah, 87,3% mengatakan bahwa perlu standarisasi tenaga, sarana dan pelayanan, serta 91,9% menyatakan pengelola keperawatan kesehatan di rumah memerlukan izin operasional (DepKes, 2018). BPS Provinsi Jawa Timur (2019) menunjukkan bahwa sebanyak 58% pasien

pasca operasi memerlukan perawatan lebih lanjut dirumah oleh karena biaya dan lama perawatan yang diakibatkan minimnya ekonomi keluarga (BPS Provinsi Jawa Timur, 2019).

Faktor-faktor yang mempengaruhi layanan *home care* dimana adanya rasa kurang atau belum percayanya masyarakat atau keluarga terhadap pelayanan *home care*. Situasi dan keadaan lingkungan atau wilayah serta kurangnya akses transportasi. Jarak wilayah yang terlalu jauh sehingga kurang mendapat pelayanan *home care* dari pihak rumah sakit serta keadaan yang kurang mendukung, misalnya pada lingkungan rumah susun yang berkaitan dengan ketenangan, kebersihan, kerapian yang kurang mendukung untuk proses penyembuhan dalam pelayanan *home care*. Hal ini menyebabkan persepsi masyarakat kurang baik terhadap keberadaan *home care*. Terbatasnya tenaga kesehatan dan tenaga kesehatan yang kurang kompeten dalam melaksanakan pelayanan *home care*. Banyak masyarakat yang belum tahu tentang pelayanan *home care*. Letak geografis yang jauh dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan *home care* (Ropi, 2016).

Oleh karena itu menurut pendapat peneliti bahwa perawat yang menjalankan perawatan *home care* pada pasien yang membutuhkan perawatan sehari-hari dirumah hendaknya sudah memiliki surat izin praktek (SIP), harus kompeten dan terlatih dibidangnya, bertanggung jawab terhadap tugasnya. Disamping itu juga hendaknya pasien dan keluarga dapat bersifat terbuka terhadap perawat *home care*, mengikuti anjuran dari perawat, membantu dalam proses tindakan keperawatan, dan dapat bersifat kooperatif dalam menerima informasi dari perawat. Tujuan penulisan literature review ini adalah untuk mengetahui Kajian Literatur Layanan *Home Care* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien.

METODE

Literatur bersumber dari database *google cendekia*, *google scholar* dan *PubMed* yang diterbitkan dari tahun 2015 hingga 2020, dan secara manual memilih artikel yang relevan dengan pertanyaan penelitian.

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian Vera (2020), dalam jurnal penelitiannya menunjukkan bahwa analisa hubungan pelayanan *Home Care* metode 5M dengan kepuasan keluarga pasien diperoleh bahwa kepuasan keluarga kurang sebanyak 14 (32,6%) mendapatkan pelayanan *Home Care* metode 5M kurang, kepuasan keluarga baik sebanyak 25 (58,1%) mendapatkan pelayanan *Home Care* metode 5M baik. Hasil uji *chi square* di dapatkan p value 0,000 ($<0,05$) sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan pelayanan *Home Care* metode 5M dengan kepuasan keluarga pasien di Unit *Home Care* Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta. Hasil analisis diperoleh nilai OR = 3,162 artinya pelayanan *Home Care* metode 5M yang kurang mempunyai peluang 3,16 kali untuk kepuasan keluarga pasien yang kurang dibanding pelayanan *Home Care* metode 5M yang baik. Rochana (2020), dalam jurnal penelitiannya menunjukkan bahwa implementasi pelayanan kesehatan berbasis *home care* dapat berjalan dengan maksimal dan optimal di berbagai wilayah kegiatan dapat dilakukan dengan meningkatkan koordinasi, edukasi, dan sosialisasi tentang pelayanan *home care*. Sehingga baik pasien maupun penyedia pelayanan *home care* dapat melakukan perawatan yang terbaik, komperhensif, berkesinambungan dan berdampak positif terhadap kecepatan kesembuhan pasien dan memberikan kenyamanan antara pasien, perawat dan petugas rumah sakit.

Reza (2019), dalam jurnal penelitiannya menunjukkan bahwa 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%. asil 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 $p(0,003)<(0,05)$. icky (2019), dalam jurnal penelitiannya menunjukkan bahwa pada tingkat kepatuhan diawal penelitian semua responden di kedua kelompok masuk ke dalam kategori tidak patuh. Setelah dilakukan intervensi terdapat perbedaan pada kelompok intervensi dimana 90% responden kelompok intervensi menunjukkan kepatuhan, tetapi tidak terjadi perubahan di kelompok kontrol (p-value 0,00). Untuk parameter kepuasan tidak terjadi perubahan pada bulan pertama dan bulan terakhir penelitian dimana tingkat kepuasan merasa puas di kelompok intervensi dan cukup puas pada kelompok kontrol. Untuk *outcome* klinis pada kondisi awal tidak ada perbedaan tekanan darah di dua kelompok. Setelah dilakukan intervensi penurunan sistol sebesar 14,8 mmHg pada kelompok intervensi dan penurunan sistol dikelompok kontrol 1,8 mmHg (p-value 0,00). Penurunan diastol 3,6 mmHg kelompok intervensi dan 3,4 mmHg kelompok kontrol (p-value 0,833).

Janno (2017), dalam jurnal penelitiannya menunjukkan bahwa hasil kuisioner kepuasan pasien menyatakan bahwa sebagian besar (90%) menyatakan kepuasan terhadap kinerja perawat yang bekerja merawat anggota keluarga di rumah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dari segi pemberian pendidikan kesehatan saja namun juga dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya faktor kenyamanan dengan perawat, hubungan pasien dengan petugas RS dan biaya. Tanggapan yang positif dari masyarakat pengguna pelayanan *home care* karena perawat memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap yang sesuai dengan kebutuhan stake holder serta melakukan pelayanan secara komprehensif.

Irma (2018), dalam jurnal penelitiannya menunjukkan bahwa 60 responden dalam kategori puas, 7 responden dalam kategori tidak puas. 53 (79,1), mendapatkan kualitas layanan home care dalam kategori baik dan 14 responden mendapatkan kualitas layanan home care dalam kategori kurang baik. Hasil uji statistik pada tabel 3 Kualitas layanan Home Care berpengaruh terhadap kepercayaan pasien dengan nilai signifikan sebesar $0,008 < 0,05$. Arjuna (2017), dalam jurnal penelitiannya menunjukkan bahwa secara pelaksanaan *home care* telah terlaksana dengan baik dengan berbagai keunggulan yang bervariasi. Adapun tingkat kesulitannya walaupun inovasi *home care* terlaksana dan dapat dilihat secara nyata oleh masyarakat dalam praktik inovasi tersebut. Pelaksanaan inovasi *home care* di Kota Makassar dipengaruhi oleh adanya sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang memadai, dan sosialisasi yang sudah sering dilakukan oleh pelaksana *home care*.

Eni (2016), dalam jurnal penelitiannya menunjukkan bahwa penyebab terjadinya luka juga menentukan waktu penyembuhan, perawatan luka yang baik dipahami lebih ke arah prosedur dan sifat empati yang menonjol dari perawat, partisipan mengetahui adanya praktek mandiri perawat dari membaca informasi papan praktek yang terpasang dan informasi dari orang lain, *home care* dipahami dari arti kalimat saja, sedangkan alasan dan keputusan menggunakan jasa *home care* karena banyak keuntungan yang diperoleh. Tanggapan yang positif dari masyarakat pengguna pelayanan *home care* karena perawat memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap yang sesuai dengan kebutuhan *stake holder* serta melakukan pelayanan secara komprehensif.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan inovasi layanan *home care* dalam meningkatkan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Irma (2018), mengatakan bahwa kualitas layanan *home care* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kualitas layanan *home care* berpengaruh terhadap kepercayaan pasien. Kepuasan pasien

berpengaruh terhadap kepercayaan pasien. Hasil penelitian tersebut juga serupa dengan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng pada tahun 2017 menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Pasien baru akan merasa puas dan percaya apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Hasil penelitian ini juga serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Molden, dkk (2014) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Hasil ini juga mendukung teori yang dikemukakan oleh Dewyer dkk dalam Jasfar (2012) yang menyatakan bahwa kepercayaan pelanggan terbentuk dari janji perusahaan dalam menepati janjinya yaitu memenuhi harapan pelanggan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sugiyati dan Kusnilawati (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Arif dan Susanto (2015) bahwa tidak ada pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.

Home care atau perawatan kesehatan merupakan suatu bentuk pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang diterapkan di beberapa kota-kota besar di Indonesia. Pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan, mempertahankan atau memulihkan kesehatan dan memaksimalkan tingkat kemandirian serta meminimalkan komplikasi akibat dari penyakit serta memenuhi kebutuhan dasar pasien dan keluarga di rumah (Ropi, 2016). Perawatan di rumah menjadikan lingkungan rumah terasa menjadi 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. Selain alasan di atas, *home care* juga membantu masyarakat yang mengalami keterbatasan dalam pembiayaan pelayanan kesehatan khusus pada kasus-kasus penyakit degeneratif yang memerlukan perawatan yang relatif lama (Wijono, 2016).

Menurut pendapat peneliti bahwa hendaknya Puskesmas ataupun rumah sakit 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* sehingga pemberian pelayanan *home care* dapat memberikan perubahan yang signifikan pada kondisi pasien setelah dilakukan *home care*. Oleh karena pelayanan *home care* dapat meningkatkan, mempertahankan atau memulihkan kesehatan atau memaksimalkan tingkat kemandirian dan meminimalkan komplikasi akibat dari penyakit serta pemenuhan kebutuhan dasar pasien dan keluarga. Selain itu juga *home care* juga membantu masyarakat yang mengalami keterbatasan dalam pembiayaan pelayanan kesehatan khusus pada kasus-kasus penyakit degeneratif yang memerlukan perawatan yang relatif lama.

KESIMPULAN

Terdapat hubungan pelayanan *Home Care* metode 5M dengan kepuasan keluarga pasien di Unit *Home Care* Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta. Tingkat kepuasan keluarga pasien diperoleh bahwa kepuasan keluarga kurang sebanyak 14 (32,6%) mendapatkan pelayanan *Home Care* metode 5M, kepuasan keluarga baik sebanyak 25 (58,1%) mendapatkan pelayanan *Home Care* metode 5M.

Pengimplementasian pelayanan *home care* yang merupakan salah satu program unit LKK DMT RSU PKU Muhammadiyah Bantul belum maksimal. Dalam proses pelaksanaannya belum mencakup semua wilayah yang ada di Kabupaten Bantul.

Kehandalan, jaminan, bukti langsung, empati dan daya tanggap dalam pelayanan *home care* berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien. Hasil penelitian menunjukkan 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%.

Kualitas Layanan Home Care berpengaruh terhadap Kepercayaan Pasien (signifikansi $0,001 < 0,05$), Kepuasan Pasien berpengaruh terhadap Kepercayaan Pasien (signifikansi $0,000 < 0,05$). Kepuasan pasien terhadap layanan home care sebanyak 60 (90%) dalam kategori puas, 7 (10%) dalam kategori tidak puas.

Kepuasan pasien menyatakan bahwa sebagian besar (90%) menyatakan kepuasan terhadap kinerja perawat yang bekerja merawat anggota keluarga di rumah. Tanggapan yang positif dari masyarakat pengguna pelayanan *home care* karena perawat memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap yang sesuai dengan kebutuhan stake holder serta melakukan pelayanan secara komprehensif.

Secara pelaksanaan *home care* telah terlaksana dengan baik dengan berbagai keunggulan yang bervariasi. Adapun tingkat kesulitannya walaupun inovasi *home care* terlaksana dan dapat dilihat secara nyata oleh masyarakat dalam praktik inovasi tersebut. Pelaksanaan inovasi *home care* di Kota Makassar dipengaruhi oleh adanya sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang memadai, dan sosialisasi yang sudah sering dilakukan oleh pelaksana *home care*.

Hasil penelitian penyebab terjadinya luka juga menentukan waktu penyembuhan, perawatan luka yang baik dipahami lebih ke arah prosedur dan sifat empati yang menonjol dari perawat, partisipan mengetahui adanya praktek mandiri perawat dari membaca informasi papan praktek yang terpasang dan informasi dari orang lain, *home care* dipahami dari arti kalimat saja, sedangkan alasan dan keputusan menggunakan jasa *home care* karena banyak keuntungan yang diperoleh.

Berdasarkan 8 jurnal yang diinklusi maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan inovasi layanan *home care* dalam meningkatkan kepuasan pasien. Rata-rata kepuasan pasien terhadap layanan *home care* yaitu sebesar 62,48%.

DAFTAR PUSTAKA

- Arjuna Putra¹, Jaelan Usman², Abdi³, 2017. *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Berbasis Home Care Di Kota Makassar*. Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik, Desember 2017 Volume 3 Nomor 3.
- DepKes RI. 2018. *Pedoman Penerapan Home Care, Customer Loyalty Customer Satisfaction*. Jakarta : Dirjen Pelayanan Medik.
- Dharmmesta, Basu Swastha. 2017. *Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*,” Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol.14, No 3.
- Djunaidi, Moch, 2016. *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan*, Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol 4, No.3, April 2006, hal 139-146
- Dwi Surya Supriyana¹, Arsita Eka Prasetyawati², 2020. *Pendekatan Home Care untuk Meningkatkan Dukungan Keluarga dalam Manajemen Tuberkulosis Paru pada Pasien Lanjut Usia: Laporan Kasus*. *STHOSCOPE VOL. 1 NO. 1 - JUNI 2020 ISSN 2722-8118 (Printed)*.
- Eni Kusyati, Arista Adityasari Putri, 2016. *Home Care Dalam Perawatan Ulkus Diabetikum Di Kota Semarang*. Journal Of Education And Clinic, 2016.
- Hidayat, Lukman. 2017. *Home Care dan "sedikit konsep untuk anda"* http://www.facebook.com/note.php?note_id=133675939370. Diakses tanggal 02 Oktober 2017

- Hidayat, A. Aziz Alimul, *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data* (Jakarta: Salemba Medika, 2009)
- Irma Kusuma Aziz1, Basir Palu2, Reza Aril Ahri3, 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan Home Care Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar*. *Window of Health : Jurnal Kesehatan*, Vol. 1 No. 3 (Juli, 2018) E-ISSN 2614-5375.
- Janno Sinaga1*, Amila1, Evarina Sembiring2, 2017. *Mutiara Home Care*. Volume 23 No. 4, Oktober – Desember 2017 p-ISSN: 0852-2715 | e-ISSN: 2502-7220
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2017. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam, 2017. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam, 2017. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Gramedia. Pustaka, 2017.
- Reza Fahrepi 1, Suherman Rate 2, Anto J. Hadi 3, 2019. *Hubungan Kualitas Pelayanan Home Care Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Batua Kota Makassar*. *PROMOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, ISSN 2089-0346 (Print) || ISSN 2503-1139 (Online), Artikel XIV Volume 9, Nomor 1, Juni 2019.
- Rochana Ruliyandari1, Intan Wahyuni Tukiyo1, 2020. *Implementasi Pelayanan Home Care Unit LKK-DMT Di RSUD Muhammadiyah Bantul*. *Health Care Media Vol. 4 No. 2 Oktober 2020* (p-ISSN : 2089 – 4228, e-ISSN : 2721 – 6993)
- Ropi, H. 2016. *Home Care Sebagai Bentuk Praktik Keperawatan Mandiri*. *Majalah Keperawatan (Nursing Journal of Padjajaran University)*, 5 (9), 8-15.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D (Edisi Revisi)*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sutisna, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation di Ubud*. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, 7(1), 40-47.
- Vera Wilis Sedayu1)WahyuningsihSafitri, S.Kep., Ns., M.Kep2), Maula Mar'atus S, S.Kep., Ns., M.Kep.3), 2020. *Hubungan Pelayanan Home Care Metode 5m Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Unit Home Care Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta*. *Jurnal Keperawatan*, Program Studi Sarjana Keperawatan Stikes Kusuma Husada Surakarta, 2020.
- Wijono, D. 2016. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan. Teori, Strategi dan Aplikasi*. Volume.1. Cetakan Kedua. Surabaya : Airlangga Unniversity Press