



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkmumi.ac.id/index.php/woh/article/view/woh1319>

Pengaruh Kualitas Layanan *Home Care* Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar

^KIrma Kusuma Aziz¹, Basir Palu², Reza Aril Ahri³

¹Mahasiswa Magister Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana UMI

²Program Pascasarjana UMI

³Prodi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Email Penulis Korespondensi (^K): irmakusuma24@gmail.com

No Telepon Penulis Korespondensi (^K): 081343737271

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan di rumah merupakan program yang sudah ada dan perlu dikembangkan, karena telah menjadi kebutuhan masyarakat. Program *Home Care* dibentuk karena selama ini masyarakat mengeluhkan sulitnya mengakses layanan kesehatan Pemerintah yang cepat dan menjangkau seluruh pelosok kota, termasuk wilayah yang tidak mempunyai akses merata. Tujuan Penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Desain penelitian menggunakan pendekatan survey dan menggunakan eksplanasi (level of explanation). Sedangkan jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan *Home Care* yang terdiri dari: kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan tampilan fisik terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di 4 Puskesmas di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa: Setelah dilakukan uji statistik didapatkan bahwa Kualitas Layanan *Home Care* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (signifikansi $0,008 < 0,05$), Kualitas Layanan *Home Care* berpengaruh terhadap Kepercayaan Pasien (signifikansi $0,001 < 0,05$), Kepuasan Pasien berpengaruh terhadap Kepercayaan Pasien (signifikansi $0,000 < 0,05$). Penelitian ini menyarankan perlu adanya sosialisasi tentang *Home Care*, pelatihan bagi tim *Home Care* dan penambahan jumlah tenaga medis.

Kata kunci : Home care, kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan

PUBLISHED BY :

Public Health Faculty
Universitas Muslim Indonesia

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.woh@gmail.com

Phone :

+62 85255997212

Article history :

Received 26 May 2018

Received in revised form 30 June 2018

Accepted 24 July 2018

Available online 25 July 2018

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Home health care is an existing program that needs to be developed, as it has become a community need. The Home Care Program was established because people have been complaining about the difficulty of accessing quick and accessible public health services to all corners of the city, including areas that do not have equitable access. The purpose of this study is to analyze the effect of service quality on patient satisfaction and trust in Districts Panakkukang City of Makassar. Research design using survey approach and using explanation (level of explanation. While the type of research is quantitative research to explain the effect of quality of Home Care services consisting of: reliability, responsiveness, empathy, assurance, and physical appearance of patient satisfaction and trust in 4 Puskesmas in Districts Panakkukang City of Makassar. The results of this study indicate that: After the statistical test, it was found that the Quality of Home Care Service had an effect on Patient Satisfaction (significance 0,008 <0,05), Quality of Home Care Service Influence to Patient Trust (significance 0,001 <0,05), Patient Satisfaction Patient Trust (significance 0.000 <0.05). This study suggests the need for socialization of Home Care, training for Home Care team and the addition of medical personnel.

Keywords : Home care, quality of service, trust, satisfaction

PENDAHULUAN

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. 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⁽¹⁾.

Di Indonesia pertumbuhan penduduk usia lanjut meningkat pesat seiring dengan semakin meningkatnya angka penyakit degenerative, disamping itu kondisi demografi yang terdiri dari pulau-pulau mendorong diberlakukannya konsep home care. Konsep home care ini merupakan solusi paling tepat untuk mengantisipasi jumlah pasien yang tidak tertampung di rumah sakit. Konsep home care sudah seharusnya menjadi first option dalam pembangunan kesehatan di Indonesia. Dengan konsep home care maka pasien yang sakit dengan kriteria tertentu (terutama yang tidak memerlukan peralatan rumah sakit) tidak lagi harus ke rumah sakit, tetapi tenaga kesehatan yang mendatangi rumah pasien dengan fokus utama pada kemandirian pasien dan keluarganya⁽²⁾.

Penelitian sebelumnya mengatakan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas dipengaruhi beberapa faktor diantaranya: (1) Faktor konsumen berupa: pendidikan, mata pencaharian, pengetahuan dan persepsi pasien; (2) Faktor organisasi berupa: ketersediaan sumber daya, keterjangkauan lokasi layanan, dan akses sosial; dan (3) Faktor pemberi layanan di antaranya: perilaku petugas kesehatan⁽³⁾. Sementara Rauf (2013) juga menjelaskan bahwa perilaku petugas

terhadap pasien menjadi salah satu faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas⁽⁴⁾.

Puskesmas Layang sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan dibawah Dinas Kesehatan Kota Makassar yang terlibat dalam pelaksanaan home care cenderung mengalami penurunan kunjungan pasien home care. Dari laporan dinas kesehatan kota makassar menyatakan bahwa pemanfaatan home care di Puskesmas Layang tidak sebanyak dengan puskesmas lain. Home care puskesmas Layang mengalami penurunan jumlah pasien yang signifikan. Adapun faktor-faktor yang ditengarai berpengaruh terhadap pemanfaatan home care di Puskesmas Layang Kota Makassar, antara lain: sosialisasi, citra, fasilitas layanan dan lingkungan tempat tinggal. Keempat faktor tersebut dianggap perlu untuk dikaji kembali agar dapat diketahui pengaruhnya terhadap pemanfaatan layanan home care di Puskesmas Layang.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis survei analitik, Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan survey cross sectional agar peneliti dapat mempelajari dinamika kolerasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, melalui observasi dan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner sekaligus pada suatu saat (point time approach), Penelitian ini akan dilaksanakan di Puskesmas Layang, Kelurahan Layang, Kecamatan Bontoala, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Waktu penelitian akan dilaksanakan pada April-Mei 2018. Instrument dalam penelitian ini kuesioner dan observasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien dalam wilayah kerja Puskesmas Layang yang pernah mendapatkan layanan home care sebanyak 120 orang, sedangkan besar sampel pada penelitian ini sejumlah 92 sampel.

HASIL

Hasil Penelitian karakteristik pada tabel 1 menunjukkan responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu sebanyak 44 orang (65,7%) dibandingkan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 23 orang (34,3%) jumlah responden perempuan lebih banyak daripada jumlah responden laki-laki karena perempuan lebih banyak beraktifitas didalam rumah. Kelompok umur responden yang paling tinggi diantara 5 kelompok umur yaitu kelompok umur 61-80 Tahun sebanyak 36 orang (53,7%), disusul kelompok umur 41-60 Tahun sebanyak 20 orang (29,9%), kelompok umur 21-40 Tahun sebanyak 7 orang (10,4%), kelompok umur 1-20 tahun sebanyak 3 orang (4,5%) dan yang paling sedikit yaitu kelompok umur 81-100 Tahun sebanyak 1 orang saja (1,5%) yang paling tinggi adalah kelompok umur 61-80 tahun disebabkan karena rentan usia ini sudah tidak produktif (lansia). Jumlah responden terbanyak sebanyak 31 orang (46,3%) SMA-Mahasiswa dan yang paling sedikit adalah yang berpendidikan Sarjana S1 dan Tidak Sekolah masing sebanyak 2 orang (3,0%). Pada tabel 4 Pekerjaan responden yang paling sedikit yaitu PNS dan POLRI dan yang paling banyak yaitu responden yang tidak bekerja sebanyak 37 orang (55,2%) sebab ini juga berkaitan dengan jenis kelamin perempuan yang lebih banyak melakukan aktifitas didalam rumah (mengurus rumah tangga).

Tabel 1. Distribusi Berdasarkan Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Jumlah Responden	
	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	23	34,3
Perempuan	44	65,7
Kelompok Umur		
1 – 20 Tahun	3	4,5
21 – 40 Tahun	7	10,4
41 – 60 Tahun	20	29,9
61 – 80 Tahun	36	53,7
81 – 100 Tahun	1	1,5
Pendidikan Terakhir		
Tidak Sekolah	2	3,0
SD	6	9,0
SMP	16	23,9
SMA-Mahasiswa	31	46,3
Akademi/Diploma	10	14,9
Sarjana S1 dst	2	3,0
Pekerjaan		
PNS	3	4,5
TNI/Polri	3	4,5
Karyawan	7	10,4
Wiraswasta	17	25,4
Tidak bekerja	37	55,2
Jumlah	67	100,0

Berdasarkan hasil uji statistik pada tabel 2 yang telah dilakukan didapatkan bahwa kualitas layanan Home Care berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$.

Tabel 2. Distribusi Berdasarkan Variabel Kualitas Layanan Pasien dengan Kepuasan Pasien

Variabel Yang Diteliti	Kepuasan Pasien				Total		P value
	Tidak Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
<i>Kualitas Layanan Homecare</i>							
Kurang Baik	2	28,6	12	20,0	14	20,9	0,001
Baik	5	71,4	48	80,0	53	79,1	
Jumlah	7	100	60	100	67	100	

Hasil uji statistik pada tabel 3 Kualitas layanan Home Care berpengaruh terhadap kepercayaan pasien dengan nilai signifikan sebesar $0,008 < 0,05$.

Tabel 3. Distribusi Berdasarkan Variabel Kualitas Layanan Pasien dengan Kepercayaan Pasien

Variabel Yang Diteliti	Kepercayaan pasien				Total		P value
	Kurang Baik		Baik		N	%	
	n	%	n	%			
<i>Kualitas Layanan Homecare</i>							
Kurang Baik	8	42,1	6	12,5	14	20,9	0,008
Baik	11	57,9	42	87,5	53	79,1	
Jumlah	19	100	48	100	67	100	

Hasil uji statistik pada tabel 4 Kepuasan pasien berpengaruh terhadap terhadap kepercayaan pasien dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

Tabel 4. Distribusi Berdasarkan Variabel Kepuasan Pasien dengan Kepercayaan Pasien

Variabel Yang Diteliti	Kepercayaan pasien				Total		P value
	Kurang Baik		Baik		N	%	
	n	%	n	%			
<i>Kepuasan Pasien</i>							
Tidak Puas	3	15,8	4	8,3	7	10,4	0,000
Puas	16	84,2	44	91,7	60	89,6	
Jumlah	19	100	48	100	67	100	

Pada tabel 5 analisis uji statistik untuk melihat yang paling signifikan berpengaruh yaitu variabel kepercayaan pasien dengan nilai signifikan $0,000 < 0,005$.

Tabel 5. Uji Multivariat

Subvariabel	Unstandarized Coefficients		Standarized Coefficients	t	sig	95.0 % C.I for EXP (B)	
	B	SE	Beta			Lower	Upper
Kualitas Layanan Home Care	0,124	0,117	1,060	0,293	0,132	-0,116	0,380
Kepuasan Pasien	0,104	0,575	5,673	0,000	0,592	0,383	0,800

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji statistik antar kualitas layanan *home care* dengan kepuasan pasien maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kualitas layanan *home care* dan kepuasan pasien sebab Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai harapan. 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.^(5, 6)

Jika ditinjau dari pengaruh kualitas layanan *home care* dengan kepercayaan pasien maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kualitas layanan *home care* dan kepercayaan pasien. 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.^(7, 8)

Kemudian jika ditinjau dari pengaruh kepuasan pasien dengan kepercayaan pasien maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kepuasan pasien dengan 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.⁽⁹⁾

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan *home care* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kualitas layanan *home care* berpengaruh terhadap kepercayaan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien. 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*. Masih terbatasnya jumlah tenaga kesehatan, maka perlu diadakan penambahan jumlah tenaga medis.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini. Bantuan sekecil apapun sangat berarti bagi penulis. Semoga kita selalu dilimpahkan Rahmat dari Allah SWT.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan R. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Kemenkes RI, Jakarta; 2014.
2. Ri DK. Sistem kesehatan nasional: Jakarta; 2009.
3. Sul-Sel DK. Profil Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2010. Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan: Makassar; 2011.

4. Makassar DKK. Panduan Homecare "Pelayanan Kesehatan ke Rumah 24 jam". In: Makassar DKK, editor. Penerbit: Dinas Kesehatan Kota Makassar 2015.
5. Sugiyati K. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Dinamika Manajemen*. 2013;Vol. 3 No. 2.
6. Nomor BPMR, Kronik PPO. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Paru Dr. Ario Wirawan Salatiga. 2017.
7. Elrado H. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei Pada Pelanggan Yang Menginap Di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 2014;15(2).
8. Jafar F. Teori dan aplikasi sembilan kunci keberhasilan bisnis jasa: Sumber daya manusia, inovasi, dan kepuasan pelanggan. Jakarta: Salemba Empat. 2012.
9. Wididana KBS. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *JAGADITHA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*. 2017;Vol. 3, No. 1.