



Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Homecare Di Wilayah Kerja Puskesmas Baula

Sitti Herliyanti Rambu
STIKES Amanah Makassar

Address: Jl. Inspeksi Kanal Jembatan II Hertasning-Aroepala Makassar

Corresponding author: herliyantist@gmail.com

Abstract. Home care is a comprehensive service for individuals and families at home which aims to minimize the impact of disease and increase the independence of patients and families in the care and treatment of family members who experience health problems. Patient satisfaction with health services is something that needs to get attention from providers. health services in carrying out their role, while obstacles are still found in homecare services. The aim is to determine the level of patient satisfaction with homecare services. Research method This type of research uses a descriptive research design with a survey method. This research was conducted in the Baula Community Health Center working area with a sample size of 30 respondents. The results of this research show that the level of patient satisfaction with homecare services in the Baula Community Health Center working area was that most respondents were satisfied, namely 83.3%. Conclusion Patient satisfaction is an important indicator of quality nursing services.

Keywords: Homecare, Patient Satisfaction, Nursing Services

Abstrak. Home care merupakan suatu pelayanan menyeluruh bagi individu dan keluarga di rumah yang bertujuan untuk meminimalisir dampak penyakit dan meningkatkan kemandirian pasien dan keluarga dalam perawatan dan perawatan anggota keluarga yang mengalami gangguan kesehatan.. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan hal yang perlu untuk mendapatkan perhatian dari penyelenggara layanan kesehatan dalam menjalankan perannya, sementara masih ditemukan kendala dalam pelayanan homecare. Tujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan homecare. Metode penelitian Jenis penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif dengan metode survey. Penelitian ini dilakukan di Wilayah kerja Puskesmas Baula dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden. Hasil penelitian penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan homecare di wilayah kerja Puskesmas Baula sebagian besar responden merasa puas yaitu sebanyak 83,3%. Kesimpulan Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dari pelayanan keperawatan yang bermutu.

Kata kunci: Homecare, Kepuasan Pasien, Pelayanan Keperawatan

LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan di rumah merupakan salah satu pelayanan yang sangat dibutuhkan mengingat perkembangan zaman sekarang yang membatasi prevalensi pelayanan berbasis rumah sakit. Di Puskesmas Baula, home care di laksanakan dalam kegiatan layanan posyandu dimana kegiatan tersebut merupakan tempat screening kesehatan bagi masyarakat. masyarakat setempat yang mengikuti posyandu dipantau kesehatannya melalui pencatatan dan pelaporan petugas posyandu ke administrator Puskesmas Baula, kemudian warga yang mengalami masalah kesehatan diadakan kunjungan khusus dan perawatan kesehatan di rumah (home care). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan hal yang perlu di perhatian dari penyelenggara

layanan kesehatan dalam menjalankan perannya, sementara masih ditemukan kendala didalam pelayanan homecare.

KAJIAN TEORITIS

Homecare adalah bentuk dari kegiatan home visit yang merupakan salah satu kegiatan intervensi asuhan keperawatan yang telah direncanakan kepada klien dan keluarga. Walaupun demikian, kegiatan homecare merupakan praktik kolaborasi antara tim kesehatan seperti dokter, perawat, ahli gizi, fisioterapis dan lain-lain (Irham, 2017).

Tingkat kepuasan pelanggan adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan medik dan keperawatan, pelayanan penunjang, dan sarana prasarana di Unit Pelayanan Kesehatan yang diukur berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien merupakan outcome dari layanan kesehatan yang baik. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan Kesehatan (Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI, 2021)

Menjaga kualitas pelayanan Homecare merupakan hal yang penting. Kepuasan pasien tidak hanya mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pasien itu sendiri, namun juga dapat mempengaruhi reputasi penyedia layanan Homecare dan kemampuan merujuk pasien ke pasien lain yang berkepentingan. Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan pelayanan kesehatan. Pada tingkat puskesmas, pelayanan kesehatan di rumah dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: pendidikan, mata pencaharian, pengetahuan dan persepsi pasien, dan faktor konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif dengan metode survey yaitu suatu metode penelitian yang menghubungkan dengan prevalensi, yakni hubungan antar variabel dalam populasi dan distribusi. Dalam penelitian ini data dan informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. sampel pada penelitian ini adalah pasien homecare yang tercatat di wilayah kerja Puskesmas Baula sebanyak 30 orang dengan menggunakan purposive sampling.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan ciri khas yang dimiliki responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Pasien yang pernah mendapatkan pelayanan homecare di wilayah kerja Puskesmas Baula yang memenuhi kriteria inklusi dalam

penelitian ini terdiri dari 30 responden. Distribusi frekuensi karakteristik responden dapat dilihat pada uraian berikut:

Tabel 1.

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur
Di Wilayah Kerja Puskesmas Baula

Umur	N	Persentase (%)
18 – 30 tahun	3	10.00
31 – 49 tahun	18	60.00
≥ 50 tahun	9	30.00
Total	30	100.00

Berdasarkan tabel 1. distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur terdapat kelompok umur terbanyak adalah 31 - 49 tahun yaitu sebanyak 18 responden (60%).

Tabel 2.

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Di Wilayah Kerja Puskesmas Baula

Jenis Kelamin	N	Persentase (%)
Laki-Laki	17	56.70
Perempuan	13	43.30
Total	30	100.00

Berdasarkan tabel 2. distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terdapat jenis kelamin terbanyak adalah laki-laki yaitu sebanyak 17 responden (56,7%).

Tabel 3.

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan
Di Wilayah Kerja Puskesmas Baula

Pendidikan	N	Persentase (%)
SD	7	23.30
SMP	2	6.70
SMA	15	50.00
S1	6	20.00
Total	30	100.00

Berdasarkan tabel 3. distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan pendidikan terdapat kelompok pendidikan terbanyak adalah SMA yaitu sebanyak 15 responden (50%).

Tabel 4.
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
Di Wilayah Kerja Puskesmas Baula

Pekerjaan	N	Persentase (%)
Pegawai Swasta	6	20,00
Wiraswasta	9	30,00
Pensiunan	4	13,30
IRT	11	36,70
Total	30	100,00

Berdasarkan tabel 4. distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan terdapat pekerjaan terbanyak adalah IRT (Ibu Rumah Tangga) sebanyak 11 responden (36,7%).

b. Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.
Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Baula

Tingkat Kepuasan Pasien	N	Persentase (%)
Puas	25	83,30
Cukup Puas	5	16,70
Tidak Puas	0	00,00
Total	30	100,00

Berdasarkan tabel 5. Distribusi tingkat kepuasan pasien menurut responden menunjukkan bahwa dari 30 pasien homecare yang diteliti, responden yang merasa puas sebanyak 25 responden (83,3%), dan responden yang merasa cukup puas sebanyak 5 responden (16,7%), sementara tidak ada responden yang merasa tidak puas (0%)

PEMBAHASAN

Menjaga kualitas pelayanan Homecare merupakan hal yang penting. Kepuasan pasien tidak hanya mempengaruhi kepercayaan pasien itu sendiri, namun juga dapat mempengaruhi reputasi penyedia layanan Homecare. Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan pelayanan kesehatan. Pada tingkat puskesmas, pelayanan Homecare dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: pendidikan, mata pencaharian, dan Usia.

Ketika kepercayaan pasien terhadap layanan homecare tinggi, maka kepuasan pasien cenderung tinggi. Kepercayaan dalam komunikasi memainkan peran penting dalam hubungan pasien-penyedia layanan Homecare. Kepercayaan yang kuat membantu membangun komunikasi yang lebih baik antara pasien dan perawat, sehingga menghasilkan informasi yang tepat dan pemahaman menyeluruh tentang kondisi, preferensi, dan harapan pasien. Tingkat

kepatuhan pasien yang memiliki kepercayaan lebih tinggi terhadap layanan perawatan di rumah cenderung lebih patuh.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan sebanyak 83,3% responden merasa puas terhadap pelayanan homecare. Hal ini disebabkan karena menurut responden mereka merasa senang dengan pelayanan petugas homecare yang berkunjung ke rumah mereka. Petugas homecare melayani dengan baik, sopan dan ramah, petugas secara rinci menjelaskan tujuan perawatan yang akan dicapai, menjelaskan kegiatan apa yang harus responden lakukan secara mandiri di rumah, dan selalu mau mendengarkan keluhan responden dengan sabar.

Pelayanan homecare di wilayah kerja Puskesmas, mempengaruhi kepuasan pasien. Jika pelayanan yang diberikan sangat baik maka kepuasan pasien pasti akan meningkat. Namun, jika pelayanan yang diberikan tidak memadai, pasien bisa menjadi tidak puas dan bisa mengajukan berbagai keluhan, yang mungkin berdampak negatif.

Dalam Upaya meningkatkan kepuasan pasien tentu menjadi langkah penting. Wajar jika semua pusat layanan medis berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik kepada pasiennya. Hal ini tentunya agar pasien dapat menggunakan layanan medis dengan maksimal. Meningkatkan kepuasan pasien juga menjadi prioritas, tidak heran jika banyak pusat kesehatan yang memberikan pelayanan cepat dan tanggap kepada pasiennya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelayanan homecare menentukan kepuasan pasien sebagai pengguna pelayanan kesehatan. Dari segi psikologis, hal ini juga mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap fasilitas dan layanan yang ditawarkan. Perawatan homecare sangat dibutuhkan oleh masyarakat, sebagai bentuk perhatian dan kepedulian dari tenaga kesehatan terhadap warga dan masyarakat yang membutuhkan. Perawatan homecare mengurangi rasa takut akan dampak rawat inap. Untuk memaksimalkan kepuasan pasien, pemerintah sebaiknya selalu memantau pelaksanaan inovasi/program tersebut sehingga tingkat kualitas layanan dapat tetap terjaga.

DAFTAR REFERENSI

- Ilkafah.(2022).“Kepuasan Pasien sebagai Indikator Mutu dalam Pelayanan Kesehatan”.
<https://news.unair.ac.id/2022/01/04/kepuasan-pasien-sebagai-indikator-mutu-dalam-pelayanan-kesehatan/?lang=id>.
- Irham, M. (2017). “Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Home Care Puskesmas Antara Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar”. Skripsi. Program studi administrasi negara departemen ilmu administrasi fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Hasanuddin.

- Maulana, R. A. (2021). "Pelaksanaan Program Home Care Dottoro'ta di Kota Makassar". Skripsi. Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar.
- Mugianti, S. (2016). "Modul Bahan Ajar Cetak Keperawatan Manajemen Dan Kepemimpinan Dalam Praktek Keperawatan". Pusdik SDM Kesehatan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Nurdin, N. S., Ahri, R. A., & Arman. (2023). "Implementasi Kebijakan Perwali No.6 Tahun 2016 Tentang Layanan Home Care di Wilayah Kerja Puskesmas Sudiang Kota Makassar". *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*. Vol. 4, No. 2. Page 141-154 <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1212>.
- Ramadhan, M. F. (2018). "Studi Permintaan Masyarakat Terhadap Pelayanan Home Care Puskesmas Kaluku Bodoa Kota Makassar". Skripsi. Departemen Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Santoso, A. P. A., Rezi, Irawan, A., Sumirat, A. G., & Fawzi'ah, N. I. (2022). "Membangun Budaya Keperawatan Homecare yang Berbasis Keselamatan Pasien dan Bebas Malpraktik". *Pengabdian Masyarakat Cendekia Volume 01 Nomor 01 017 – 021*. ISSN (Online) 2810-0131. Available online at: <https://stikes-yogyakarta.e-journal.id/PMC>.
- Suprpto. (2018). "Efektivitas Penggunaan Layanan Homecare Dalam Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Barombong Kota Makassar". *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada Vol.6, Issue 1, pp. 1375-1377*. ISSN 2654-4563. Available Online at <https://akper-sandikarsa.e-journal.id>.
- Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI. (2021). "Survey Kepuasan Pelanggan". <https://upk.kemkes.go.id/new/inovasi/survey-kepuasan>.
- Yuliati. (2018). "Modul Mata Kuliah Hospice Home Care. Universitas Esa Unggul".