

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN HOMECARE DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS BANGKALA KOTA MAKASSAR

Rosnania¹, Afrida², Muhammad Nur Said Nur³

^{1,2}Universitas Megarezky, Indonesia

³Puskesmas Bangkala Dinas Kesehatan Kota Makassar, Indonesia

Corresponding author: inna.psmik.unhas2012@gmail.com/081342799472

Info Artikel

Diterima : 10.10.2022
Disetujui : 25.10.2023
Dipublikasi : 30. 10.2023

Keywords : Patient Satisfaction; Homecare.

Abstrak

Homecare merupakan program pelayanan kesehatan secara komprehensif dan berkesinambungan yang diberikan kepada individu dan keluarga di tempat tinggal, dengan tujuan untuk meminimalkan dampak penyakit, serta meningkatkan kemandirian pasien dan keluarga dalam pemeliharaan dan perawatan anggota keluarga yang mempunyai masalah kesehatan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan hal yang perlu mendapatkan perhatian dari penyelenggara layanan kesehatan dalam menjalankan perannya, sementara masih ditemukan kendala didalam 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 pada bulan April – Mei 2023 di Wilayah kerja Puskesmas Bangkala dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden. Hasil penelitian penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan homecare di wilayah kerja Puskesmas Bangkala sebagian besar responden merasa puas yaitu sebanyak 83,3%. Kesimpulan Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dari pelayanan keperawatan yang bermutu.

Kata kunci: kepuasan pasien, homecare

Overview Of The Level Of Patient Satisfaction With Homecare Services In The Working Area Of Puskesmas Bangkala, Makassar City

Abstrak

Homecare is a comprehensive and continuous health service program provided to individuals and families at home, with the aim of minimizing the impact of disease, as well as increasing the independence of patients and families in maintenance and care for family members who have health problems. Patient satisfaction with health services is something that needs attention from health service providers 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 April – May 2023 in the working area Puskesmas Bangkala with a sample size of 30 respondents. The results of this research show that the level of patient satisfaction with homecare services in the work area of the Puskesmas Bangkala, most respondents were satisfied, namely

83.3%. *Conclusion Patient satisfaction is an important indicator of quality nursing services.*

Pendahuluan

Homecare adalah pelayanan kesehatan yang berkesinambungan dan komprehensif yang diberikan kepada individu dan keluarga di tempat tinggal mereka yang bertujuan untuk meningkatkan, mempertahankan atau memaksimalkan tingkat kemandirian dan meminimalkan akibat dari penyakit (Irham, 2017). Perawatan di rumah merupakan lanjutan asuhan keperawatan dari rumah sakit dan dilaksanakan oleh perawat komunitas dimana pasien berada serta merupakan bagian dari asuhan keperawatan keluarga sebagai tindak lanjut dari tindakan unit rawat jalan atau puskesmas (Suprpto, 2018).

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).

Menurut Philip Kotler, *survey* kepuasan pelanggan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Mugianti, 2016).

Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan Kesehatan (Ilkafah, 2022).

Pemerintah Kota Makassar mengemukakan bahwa manfaat homecare adalah meringankan biaya rawat inap, Pasien dapat diurus oleh keluarga, Perawat dapat mengenal klien dan lingkungannya. Laporan pengelola program homecare di puskesmas Bangkala mengatakan bahwa jumlah pasien

homecare tahun 2022 sebanyak 49 orang. Melihat jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas Bangkala sebanyak 30.410 orang (Data PIS-PK, 2022), maka hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan layanan homecare masih kurang.

Kepuasan sebagai 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 mendapatkan perhatian dari penyelenggara layanan kesehatan dalam menjalankan perannya, sementara masih ditemukan kendala didalam pelayanan homecare. Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “gambaran Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan homecare di wilayah kerja Puskesmas Bangkala”

Bahan dan Metode

Jenis 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 (Donsu, 2020). Dalam penelitian ini data dan informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien homecare yang tercatat di wilayah kerja Puskesmas Bangkala tahun 2022 sebanyak 49 orang. Berdasarkan populasinya maka diambil sampel yaitu pasien yang pernah mendapat pelayanan homecare sejumlah 30 responden dengan menggunakan *accidental sampling*.

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan ciri khas yang dimiliki responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan status perkawinan. Pasien yang pernah mendapatkan pelayanan homecare di wilayah kerja Puskesmas Bangkala 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 Bangkala 2023

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 Bangkala 2023

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 Bangkala 2023

Pendidikan	N	Persentase (%)
Tidak Sekolah	4	13.30
SD	7	23.30
SMP	2	6.70
SMA	15	50.00
S1	2	6.70
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 Bangkala 2023

Pekerjaan	N	Persentase (%)
Pegawai Swasta	2	6.70
Wiraswasta	9	30.00
Pensiunan	4	13.30
IRT	11	36.70
Tidak Bekerja	4	13.30
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%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan di Wilayah Kerja Puskesmas Bangkala 2023

Status Perkawinan	N	Persentase (%)
Belum Menikah	6	20.00
Menikah	23	76.70
Cerai	1	3.30
Total	30	100.00

Berdasarkan tabel 5. distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan status perkawinan terdapat status perkawinan terbanyak adalah menikah sebanyak 23 responden (76,7%).

Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 6. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Bangkala 2023

Tingkat Kepuasan Pasien	N	Persentase (%)
Puas	25	83.30
Cukup Puas	5	16.70
Kurang Puas	0	00.00
Total	30	100.00

Berdasarkan tabel 6. 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 kurang puas (0%).

Pembahasan

Kepuasan pasien adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Salah satu indikator penting dari pelayanan keperawatan yang bermutu adalah kepuasan pasien. Tingginya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan tercapai bila terpenuhinya kebutuhan pasien/keluarga terhadap pelayanan keperawatan yang diharapkan.

Dari hasil penelitian didapatkan sebanyak 83,3% responden merasa puas terhadap pelayanan homecare. Hal ini disebabkan karena menurut responden mereka senang dengan pelayanan petugas homecare yang berkunjung ke rumah mereka. Petugas homecare melayani dengan ramah dan sopan, petugas selalu memperkenalkan diri, 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.

Namun adapula responden hanya merasa cukup puas terhadap pelayanan homecare yaitu sebanyak 16,7%. Hal ini disebabkan karena menurut responden jika menggunakan aplikasi layanan homecare tidak selalu direspon dengan cepat, kadang petugas tidak menjelaskan penyakit yang dialami responden, kadang tidak meminta pendapat responden untuk menentukan tindakan yang akan dilakukan, kadang tidak melakukan penyuluhan kesehatan terkait masalah kesehatan responden, kadang tidak menjaga privasi responden saat melakukan tindakan, kadang tidak menepati janji yang ditetapkan, kadang tidak berpenampilan rapi dan juga kadang tidak menjelaskan tentang obat-obatan selama perawatan di rumah.

Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, walaupun subjektif tetap ada dasar objektif, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis dan pengaruh

lingkungan waktu itu, tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan objektif yang ada, tidak semata-mata menilai buruk kalau tidak ada pengalaman yang menjengkelkan, tidak semata-mata mengatakan baik bila memang tidak ada suasana yang menyenangkan yang dialami.

Kepuasan pasien merupakan *outcome* dari layanan kesehatan yang baik. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya pasien yang tidak merasakan kepuasan atau mengalami kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasihat, tidak mematuhi rencana pengobatan, berganti dokter atau pindah fasilitas layanan kesehatan.

Layanan pasien homecare di wilayah kerja puskesmas pastinya akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Apabila pelayanan yang diberikan sangatlah baik, sudah pasti dapat meningkatkan kepuasan pasien. Akan tetapi jika pelayanan yang diberikan cukup buruk, maka pasien akan merasa kurang puas dan bisa mengajukan berbagai keluhan yang mungkin berdampak buruk.

Upaya meningkatkan kepuasan pasien memanglah hal yang penting untuk dilakukan. Tidak heran jika setiap layanan kesehatan berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik untuk pasiennya. Tentunya hal ini dilakukan agar pasien merasa nyaman dan aman saat mendapatkan layanan kesehatan. Meningkatkan kepuasan pasien juga menjadi hal prioritas. Tidak heran jika banyak pusat kesehatan yang memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap pasien. Setiap pasien akan merasa senang jika dirawat dan dihormati dengan baik. Ketulusan dan juga konsistensi tenaga kerja yang ada di pusat kesehatan adalah hal yang paling utama.

Kesimpulan

Tingkat Kepuasan pasien homecare di wilayah kerja Puskesmas Bangkala sebagian besar responden merasa puas yaitu sebanyak 83,3%. Layanan homecare merupakan layanan untuk pemenuhan kebutuhan di masyarakat yang mampu memberikan informasi dengan cara yang mudah dan dapat diakses oleh semua kalangan. Pemenuhan kebutuhan yang diberikan menghasilkan kepuasan bagi pengguna layanan tersebut. Kepuasan dapat diukur melalui pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan, dari

Referensi

- Dinas Kesehatan Kota Makassar. (2015) "Pedoman Home Care Pemerintah Kota Makassar Tahun 2015". Makassar.
- Dinas Kesehatan Kota Makassar. (2022). "Brosur: Aplikasi Telemedicine + Homecare Dottoro'ta".
- Donsu, J. D. T. (2020.) Metodologi Penelitian Keperawatan. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Home Care (Pelayanan Kesehatan Ke Rumah) 24 Jam Kota Makassar. https://jipp.sulselprov.go.id/wp/wpcontent/plugins/wpphrunner/direktori_jipp_view.php?editid1=114&
- 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>.

informasi layanan yang diberikan dan efektifitas penggunaannya.

Untuk memaksimalkan tingkat kepuasan pasien sebaiknya Pemerintah memberikan pengawasan lebih terhadap jalannya inovasi/program tersebut agar dapat mempertahankan tingkat Kualitas Pelayanannya.

UCAPAN TERIMA KASIH:

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Kepala Puskesmas Bangkala Kota Makassar beserta staf khususnya petugas homecare karena telah memberikan izin dan mendampingi selama proses penelitian dan juga terima kasih kepada pasien homecare yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

Yuliati. (2018). "Modul Mata Kuliah Hospice Home Care. Universitas Esa Unggul".