

Hubungan Kualitas Pelayanan Homecare dengan Kepuasan Pasien Perawatan Luka di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun

Vivi Padang

Universitas Awal Bros

Email: vivicronida@gmail.com

Utari Christya Wardhani

Universitas Awal Bros

Email: utarich.wardhani@gmail.com

Sri Muharni

Universitas Awal Bros

Email: muharnisri@gmail.com

Jl. Abulyatama, Kelurahan Belian, Kecamatan Batam Kota

Korespondensi penulis: vivicronida@gmail.com

Abstract: *The development of home care in Indonesia has progressed to the point that many people use home care services. The epidemiological transition has resulted in an increase in the number of cases of chronic disease compared to acute disease, resulting in an increase in the number of cases of terminal disease that are not treated effectively and efficiently in hospitals. Bakti Timah Karimun Hospital has a home care service that provides several forms of services, namely wound care visits, elderly care services, baby care services, services for terminal patients, and other special needs. There are complaints from patients being managed regarding the responsiveness of the staff, friendliness and skills of the staff which are subject to evaluation. This study aims to determine the relationship between the quality of homecare services and patient satisfaction with wound care at Bakti Timah Karimun Hospital. This research is quantitative with a cross sectional study approach with a sample size of 80 people selected using total sampling techniques. The results of the study showed that the description of the quality of homecare services from the 5 components assessed (Reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence) was in the sufficient category (73.8%), and the description of wound care patient satisfaction was in the very satisfied category. (62.5%). In this way, it is hoped that homecare nurses can improve the quality of services more optimally so that satisfaction can be achieved and maintained.*

Keywords: *Patient Satisfaction, Quality of Homecare Services*

Abstrak: Perkembangan home care di Indonesia telah semakin maju hingga banyak masyarakat yang menggunakan jasa home care. Transisi epidemiologi mengakibatkan peningkatan jumlah kasus penyakit kronis terbanding penyakit akut, hingga mengakibatkan peningkatan jumlah kasus penyakit terminal yang tidak ditangani secara efektif serta efisien di rumah sakit. Rumah Sakit Bakti Timah Karimun mempunyai layanan home care yang melayani beberapa bentuk layanan yaitu kunjungan layanan rawatan luka, layanan perawatan pada lansia, layanan perawatan bayi, layanan pada pasien terminal, dan kebutuhan khusus lainnya. Adanya komplain pasien kelolaan terkait daya tanggap petugas, keramahan dan skil dari petugas menjadi evaluasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Homecare dengan Kepuasan Pasien Perawatan Luka di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study dengan jumlah sampel 80 orang dipilih menggunakan teknik total sampling. Hasil penelitian menunjukkan jika gambaran kualitas pelayanan homecare dari 5 komponen yang dinilai (Kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik) adalah dalam kategori cukup (73,8%), dan gambaran dari kepuasan pasien perawatan luka adalah dalam kategori sangat puas (62,5%). Dengan demikian diharapkan perawat homecare dapat melaksanakan peningkatan kualitas layanan lebih maksimal agar kepuasan dapat tercapai dan mampu dipertahankan.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Homecare

LATAR BELAKANG

Bagian dari pelayanan rumah sakit menjawab kebutuhan masyarakat dengan kebutuhan layanan lanjutan dalam rentang lama sehingga pelayanan kesehatan juga bisa dilakukan dirumah. Salah satu pelayanan kesehatan yang ditawarkan kepada keluarga di rumahnya buat tingkatkan serta memelihara kesehatan keluarga adalah pelayanan kesehatan di rumah. Tujuan utama home care ialah untuk menjamin kesejahteraan pasien dengan menawarkan perawatan medis berkualitas tinggi dengan tetap mematuhi standar kualitas layanan profesional dan kode etik. (Fahrepi, R., 2019).

KAJIAN TEORITIS

Pada penelitian Dhar et al., (2020) mengatakan bahwa dari 12 studi yang dinilai terkait perawatan di rumah, perawatan komunitas sosial dan perawatan di dalam klinik luka diidentifikasi sebagai tiga jenis perawatan yang dilakukan oleh tenaga perawat profesional. Temuan menunjukkan bahwa perawatan yang dilakukan dirumah lebih hemat biaya, melaporkan tingkat kepuasan klien yang tinggi dan berkontribusi terhadap penyembuhan luka yang lebih baik dan mengurangi tingkat rasa sakit.

Pasien akan merasa puas apabila perawatan luka diberikan sesuai dengan harapannya. Landasan untuk menilai kepuasan pasien adalah pemberian asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi (Widiasari et al., 2019). Kepuasan pasien ialah derajat kepuasan pasien pada kinerja pelayanan kesehatan yang diterimanya setelah mempertimbangkan perasaannya terhadap hasilnya. Persepsi konsumen mencakup lima elemen berbeda ketika mengevaluasi kualitas layanan. Dimensi tersebut meliputi daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan berwujud (Sesrianty et al., 2019).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dikenakan yakni penelitian kuantitatif mengenakan metode penelitian ialah metode korelasi dengan memakai pendekatan cross sectional study, bertujuan menghubungkan kualitas pelayanan homecare dengan kepuasan pasien perawatan luka di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun. Teknik sampling yang dipakai ialah total sampling yakni pengambilan sampel dimana semua anggota populasi dijadikan sampel ialah sejumlah 80 orang.

Instrumen yang dipakai penelitian ini ialah mengenakan kuesioner yang dibagikan kepada seluruh responden ialah pasien home care perawatan luka di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun. Kuesioner terdiri dari 25 pernyataan tentang kualitas pelayanan homecare dan 24

pernyataan terkait kepuasan pasien perawatan luka yang harus dijawab dengan cara memilih jawaban sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah seluruh responden yang diteliti berjumlah 80 orang. Berdasarkan jenis kelamin terbanyak 52,4% adalah perempuan. Karakteristik responden terbanyak berlandaskan usia ialah rentang usia 46-55 tahun, ialah sejumlah 25%. Distribusi pasien berdasarkan pendidikan terbanyak ialah SLTP yaitu sebanyak 48,8%, selanjutnya pekerjaan responden terbanyak adalah petani/ nelayan/ buruh yaitu sebanyak 23,7%. Mayoritas kualitas pelayanan homecare dinilai cukup yaitu sebanyak 73,8%. Dari dimensi kualitas yang dinilai, mayoritas responden menjawab cukup pada kelima elemen dimensi yang dinilai. Mayoritas responden menyatakan kepuasan pasien dalam kategori sangat puas sejumlah 50 orang (62,5%).

Hasil analisis hubungan antara kualitas pelayanan homecare dengan kepuasan pasien perawatan luka menunjukkan bahwa pada kualitas pelayanan kurang baik, 100% pasien juga merasa kurang puas. Pada kualitas pelayanan dengan kategori cukup sebanyak 59,3% jawaban responden merasakan sangat puas. Pada kualitas pelayanan dengan kategori baik.

PEMBAHASAN

1. Gambaran Kualitas Pelayanan Homecare Di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun.

Pada penelitian ini kualitas pelayanan homecare dinilai dari 5 aspek ialah kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), serta bukti fisik (tangible). Bersumber dari hasil penelitian yang sudah dilaksanakan pada 80 orang responden, didapatkan jika responden terbanyak menyatakan bahwa 73,8% kualitas pelayanan yang diterima dalam kategori cukup.

Persentase kategori cukup dari kualitas pelayanan dimensi kehandalan (reliability) sebanyak 77,5%, daya tanggap (responsiveness) 61,2%, jaminan (assurance) 77,5 %, empati (empathy) 63,8%, dan bukti fisik (tangible) sebanyak 68,8%. Penilaian tertinggi pada kategori baik ada pada dimensi tangible yaitu sebanyak 30%. Hal ini dikarenakan pasien menilai perawat saat akan melakukan layanan ke pasien menunjukkan penampilan yang siap melayani dengan menggunakan seragam lengkap dan rapi serta mempersiapkan alat-alat yang dibutuhkan saat pelayanan. Penilaian tertinggi pada kategori kurang ada pada dimensi responsiveness yaitu sebanyak 18,8%. Pada dimensi ini pasien menilai petugas saat mendatangi pasien terkesan lama dan respon terhadap keluhan pasien dirasakan kurang. Kualitas pelayanan ialah ukuran seberapa sukses kualitas layanan yang dikasih memenuhi harapan klien (Aria dan Atik, 2018). Praktik layanan home care American Nurse

Association didefinisikan sebagai berikut perawat harus mampu mengikuti standar layanan yang mencakup penilaian, perencanaan, implementasi, dan evaluasi untuk memberikan layanan perawatan di rumah berkualitas tinggi (Parellangi, 2018).

Dalam penelitian berbeda Sutrisno et al. (2022) dalam menjelaskan kualitas layanan home care, responden menyatakan mayoritas memiliki tingkat kualitas tinggi (62,5%), sisanya memiliki tingkat kualitas sedang (37,5%), dan tidak ada responden yang melaporkan kualitas layanan buruk. Studi ini menguji hubungan antara semangat kewirausahaan dan kualitas layanan homecare. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menawarkan layanan homecare berkualitas tinggi.

Menurut penelitian berbeda oleh Fahrepi et al. (2019), kepuasan pasien dan keluarga terhadap layanan homecare berkorelasi dengan ketergantungan, jaminan, bukti langsung, empati, dan daya tanggap. Menurut asumsi peneliti, gambaran kualitas pelayanan homecare di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun masih membutuhkan peningkatan agar lebih baik lagi karena dari kelima aspek yang dinilai, kualitas pelayanan homecare belum mencapai kategori baik. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam kategori cukup menjadi parameter untuk perbaikan peningkatan kualitas layanan.

2. Gambaran Kepuasan Dari Pasien Yang Melakukan Perawatan Luka Di Rumah Sakit Bakti Timah Karimu

Bersumber dari hasil penelitian, gambaran dari kepuasan pasien yang melakukan perawatan luka paling dominan menyatakan sangat puas yakni dengan presentase 62,5%, selanjutnya ada 23,8% responden mengatakan puas serta 13,8% mengatakan kurang puas. Hal ini bermakna lebih dari setengah dari penerima layanan merasakan sangat puas dari pelayanan yang telah dilakukan. Namun masih perlu peningkatan perbaikan layanan karena masih ada responden/pasien yang kurang puas dalam menerima layanan yang dikasih. Pernyataan kurang puas ada pada item terkait komunikasi, yaitu tentang penjelasan perawat terhadap tindakan yang dilakukan dan edukasi mengenai hal-hal yang mesti dilaksanakan pasien/keluarga untuk menunjang proses penyembuhan serta responden merasa perawat kurang tanggap terhadap keluhan pasien. Kepuasan pasien ialah salah satu tujuan peningkatan taraf pelayanan kesehatan serta hasil atau output dari pelayanan tersebut. Status kesehatan akan dipengaruhi oleh kebahagiaan pasien yang juga akan mempengaruhi output pelayanan kesehatan. Penting untuk memantau kepuasan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan sebab pasien yang bahagia bakal cenderung mematuhi rencana pengobatannya dan mencari layanan dari penyedia layanan kesehatan di masa depan. Dengan kata lain,

kesejahteraan dan kesehatan masyarakat akan dipengaruhi oleh layanan kesehatan yang berkualitas tinggi (Noviyanti, 2019).

Pada penelitian serupa dari Sedayu, V.W, dkk (2020) pada penelitiannya berjudul Hubungan Pelayanan Homecare Metode 5M dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Unit Homecare Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta mengungkap temuan penelitian, 25 responden atau 58,1% menyatakan tingkat kepuasan mereka terhadap unit homecare baik. Keluarga pasien menyatakan kepuasan mereka, dan dilaporkan bahwa sebagian besar keluarga pasien percaya bahwa layanan keperawatan memenuhi atau melampaui harapan mereka. Sehingga, keluarga pasien menyatakan kepuasannya terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa tenaga kesehatan harus mampu membangun hubungan yang kuat dengan masyarakat dengan mempraktikkan nilai-nilai yang mendukung harapan masyarakat dalam menerima pelayanan jika ingin membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Perihal ini agar masyarakat merasakan kepuasan dalam menerima jasa layanan dari kita.

3. Hubungan Dari Kualitas Pelayanan Home Care Dengan Kepuasan Pasien Perawatan Luka Di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun.

Bersumber dari hasil dari penelitian yang dilaksanakan didapatkan jika kualitas pelayanan homecare dengan kepuasan pasien perawatan luka mempunyai hubungan yang signifikan dan saling berpengaruh, ialah dengan nilai $p\text{-value } 0,000 < 0,05$. Pasien yang menerima perawatan luka berkualitas yang memenuhi harapan mereka akan merasa puas. Tingkat kepuasan pasien ditentukan oleh mutu pelayanan keperawatan yang diberikan. (Widiasari et al., 2019). Kepuasan pasien (patient satisfaction) ialah ukuran bagaimana perasaan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya setelah membandingkannya dengan perasaannya sendiri. Persepsi konsumen terdiri dari lima aspek berbeda yang dipakai buat mengevaluasi kualitas layanan. Dimensi ini ialah tangibilitas, jaminan, daya tanggap, empati, dan keandalan (Sesrianty et al., 2019).

Jika pelayanan serupa harapan pasien, sehingga pasien bakal puas. Sesuai dengan standar pelayanan keperawatan saat ini, perawat harus mampu membagikan asuhan keperawatan sebaik-baiknya. Perihal ini disebabkan kepuasan pasien menjadi barometer efektivitas pelayanan keperawatan (Ismuntania, 2020).

Temuan ini serupa penelitian Fahrepi, R., et.al (2019) mengatakan jika jaminan, daya tanggap, empati, dan nilai $p (0,002) < (0,05)$ semuanya berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien. Bukti langsung juga berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien, nilai $p (0,000) < (0,05)$, dan ketergantungan berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien

dengan cara yang sama. Berdasarkan temuan penelitian, ditentukan bahwa kepuasan pasien dan keluarga terhadap layanan homecare berkorelasi dengan ketergantungan, jaminan, bukti nyata, empati, dan daya tanggap.

Berdasarkan hal ini, peneliti menyimpulkan jika makin baik kualitas layanan homecare sehingga makin tinggi pula kepuasan pasien perawatan luka dalam menerima layanan jasa kita. Untuk itu perlu pembenahan kualitas dari ke lima aspek pelayanan yang dinilai agar tercapai kepuasan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

1. Gambaran kualitas pelayanan *homecare* 73,8% berada pada kategori cukup. Persentase kategori cukup dari kualitas pelayanan dimensi kehandalan (*reliability*) sebanyak 77,5%, daya tanggap (*responsiveness*) 61,2%, jaminan (*assurance*) 77,5 %, empati (*empathy*) 63,8%, serta bukti fisik (*tangible*) sebanyak 68,8%. Penilaian tertinggi pada kategori baik ada pada dimensi *tangible* yaitu sebanyak 30%. Penilaian tertinggi pada kategori kurang ada pada dimensi *responsiveness* yaitu sebanyak 18,8%
2. Gambaran kepuasan pasien perawatan luka 62,5% berada pada kategori sangat puas, selanjutnya ada 23,8% responden mengatakan puas serta 13,8% mengatakan kurang puas. Pernyataan kurang puas ada pada penilaian terkait komunikasi dan respon cepat tanggap petugas.
3. Hasil analisis memakai *Chi-Square* diperoleh hasil *p value* sejumlah $0,000 < 0,05$ pada aspek kualitas pelayanan *homecare* dan kepuasan. Hal ini berarti terdapat hubungan yang signifikan pada variabel kualitas pelayanan *homecare* dengan kepuasan pasien perawatan luka di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun.

SARAN

1. Bagi Rumah Sakit

Diharap rumah sakit sanggup mendukung semua kebutuhan peningkatan layanan dari aspek kualitas yang dinilai, sehingga kepuasan pasien dapat tercapai dengan optimal. Perawat pelaksana dalam melakukan tindakan perawatan luka harus menunjukkan kinerja yang baik pada pasien. Salah satunya dengan melihat aspek (*Reliability, responsiveness, assurance, empathy, beserta tangible*), sementara manajer juga memperhatikan aspek (*Reliability, responsiveness, assurance, empathy, beserta tangible*), untuk meningkatkan kepuasan pasien. Pada dimensi *responsiveness* dan aspek komunikasi perlu mendapatkan perhatian agar bisa menjadi perbaikan yang meningkatkan kualitas dan kepuasan layanan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan buat peneliti selanjutnya supaya meneliti variabel lain yang belum diteliti semacam faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan *homecare* atau dapat mengembangkan penelitian dari hasil penelitian yang sudah didapat ini. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan instrument terkait kualitas pelayanan *homecare* agar dapat dilakukan identifikasi variabel yang memengaruhi kualitas pelayanan *homecare* itu sendiri.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini bisa dilakukan dengan baik berkat bantuan beberapa pihak, karna itu peneliti ucapkan terimakasih pada Ibu Utari Christya Wardhani, SKep., Ners., M. Kep sebagai dosen pembimbing I saya, Ibu Sri Muharni. S.Kep.,Ners., M.Kep sebagai dosen pembimbing II saya yang sudah banyak memberi bimbingan, masukan serta saran dari awal hingga selesainya skripsi ini. Ns. Sri Muharni M.Kep sebagai Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Awal Bros, dr, Yuni Fitriani, MARS selaku direktur Rumah Sakit Bakti Timah Karimun yang ikut mendukung penelitian ini serta Pihak Universitas yang sudah bekerjasama yang baik dalam penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Aria Dan Atik. (2018). Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT. Bam. *Institusi Politeknik Ganesha Medan*, 1, 14–24. <https://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/juripol/article/download/86/51>
- Dhar, A., Needham, J., Gibb, M., & Coyne, E. (2020). The Outcomes And Experience Of People Receiving Community-Based Nurse-Led Wound Care: A Systematic Review. *Journal Of Clinical Nursing*, 29(15–16), 2820–2833. <https://doi.org/10.1111/jocn.15278>
- Fahrepi, Reza, E. A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Home Care Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Batua Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*,9. <http://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/mppki>
- Ismuntania. (2020). Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Penyakit Dalam Wanita RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie 2020. *Journal Unigha*, 2(2), 88–96.
- Parellangi, A. (2018). Home Care Nursing Aplikasi Praktik Berbasis Evidence-Based. Yogyakarta: Andi Offset
- Noviyanti. (2019). Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien. Pasuruan Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media
- Sedayu, V. W. S. (2020). *Hubungan Pelayanan Home Care Metode 5m Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Unit Home Care Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta* (Doctoral dissertation, STIKes Kusuma Husada Surakarta).

- Sesrianty, V *et al.*, (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*,6(2),116–126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Sutrisno, S., Putra, F. A., & Sukatmi, T. (2022). Hubungan Jiwa Kewirausahaan Dengan Kualitas Pelayanan Home Care. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia (JIKI)*, 15(1).
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 4352. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>