

PENGARUH KUALITAS *HOME CARE* SEBAGAI SALAH SATU BENTUK PENDAMPINGAN PELAYANAN KESEHATAN

Anton Yuliawan¹⁾, Herbasuki¹⁾, Ika Nugraha Cahayaning Asmara¹⁾

¹⁾Akper Patria Husada Surakarta
yuliawananton08@gmail.com

ABSTRACT

Title : The Effect of Home Care Quality as a Form of Health Service Assistance in the Work Area of the Sibela Mojosongo Health Center at Surakarta.

Research design: the research design uses an analytic survey approach. Research method : Descriptive Crosssectional. with the type of research: quantitative research to explain the effect of the quality of Home Care services consisting of: reliability, responsiveness, empathy, assurance, and physical appearance on patient satisfaction and trust in the working area of the Sibela Mojosongo Health Center, Surakarta

Research results: Quality of Home Care Services affects Patient Satisfaction (significance $0.008 < 0.05$), Quality of Home Care Services influences Patient Trust (significance $0.001 < 0.05$), Patient Satisfaction influences Patient Trust (significance $0.000 < 0.05$).

.Conclusion: There is a significant relationship between service quality and patient satisfaction and patient satisfaction is related to the level of patient trust in health care products (home care). For this reason, it is necessary to improve the quality of home care services

Keywords: home care, service quality, trust, satisfaction

ABSTRAK

Judul : Pengaruh Kualitas *Home Care* Sebagai Salah Satu Bentuk Pendampingan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Sibela Mojosongo Surakarta.

Desain penelitian: desain penelitian menggunakan pendekatan *survey* analitik. Metode penelitian : *Deskriptive Crosssectional*. Dengan jenis penelitian : penelitian kuantitatif untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan *Home Care* yang terdiri dari: kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan tampilan fisik terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di wilayah Kerja Puskesmas Sibela Mojosongo Surakarta.

Hasil penelitian : 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 $0,000 < 0,05$).

Kesimpulan : Ada pengaruh yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan kepuasan pasien berhubungan dengan tingkat kepercayaan pasien terhadap produk layanan kesehatan (home care). Untuk itu perlu adanya peningkatan mutu layanan home care.

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

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan perawatan kesehatan masyarakat perlu ditingkatkan berhubungan bentuk layanan lain untuk mencapai status kesehatan yang optimal. *Home care* salah satu layanan yang sangat diperlukan dalam perkembangan dewasa ini untuk menekan membludaknya layanan yang

berbasis di rumah sakit. Selain itu tingkat stressor psikologis dan finansial dapat ditekan dengan pasien yang berada di rumah dan hanya menunggu layanan tenaga kesehatan datang. Hal ini juga 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.

Pertumbuhan penduduk Indonesia yang semakin banyak pada usia lanjut akan menjadi beban dimana jika masyarakat golongan ini tidak diperhatikan masalah kesehatannya. Semakin menurunnya kualitas usia lanjut akan menjadi beban bertambah bagi golongan usia produktif seiring dengan semakin meningkatnya angka penyakit degenerative. Konsep *home care* sangat cocok dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pad golongan usia lanjut dalam memenuhi kualitas pelayanan kesehatan. Sehingga sudah selayaknya *home care* menjadi prioritas utama dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Indonesia. Disini *home care* difokuskan pada kualitas pelayanan dengan fokus utama memandirikan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan sehat.

Di tingkat puskesmas pelayanan perawatan kesehatan keluarga 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.

Di Puskesmas Sibela *home care* terprogram dalam kegiatan layanan posyandu dimana kegiatan tersebut merupakan tempat screaning kesehatan bagi masyarakat. Anggota masyarakat yang mengikuti

posyandu dipantau kesehatannya melalui pencatatan dan pelaporan petugas posyandu ke administrator Puskesmas Sibela, kemudian warga yang mengalami masalah kesehatan diadakan kunjungan khusus dan perawatan kesehatan di rumah (*home care*). Adapun faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan *home care* yang kurang optimal di Puskesmas Sibela Mojosongo, antara lain: komunikasi, informasi, edukasi, fasilitas layanan dan lingkungan tempat tinggal. Kelima faktor tersebut dianggap perlu untuk dikaji kembali agar dapat diketahui pengaruhnya terhadap pemanfaatan pelayanan *home care* di Puskesmas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptive 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 dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Sibela Mojosongo, Kelurahan Mojosongo, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta. Waktu penelitian dilaksanakan pada Mei – Juni 2021. Instrument dalam penelitian ini kuesioner dan observasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah mendapatkan pelayanan *home care* pada kegiatan posyandu sebanyak 120 orang, sedangkan besar sampel pada penelitian ini sejumlah 65 sampel.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian karakteristik pada tabel 1 menunjukkan responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu sebanyak 50 orang (76,92%) dibandingkan responden yang berjenis kelamin laki- laki sebanyak 15 orang (23,07%) jumlah responden perempuan lebih

banyak daripada jumlah responden laki-laki karena perempuan aktivitasnya banyak di rumah sehingga mudah ditemui..

Kelompok umur responden yang paling tinggi diantara 5 kelompok umur yaitu kelompok umur 61-80 tahun sebanyak 51 orang (78,46%), disusul kelompok umur 21-40 tahun sebanyak 7 orang (10,76%), kelompok umur 41-60 tahun sebanyak 5 orang (7,69%), dan yang paling sedikit yaitu kelompok umur 1-20 tahun sebanyak 1 orang (1,54%) dan kelompok umur 81-100 tahun sebanyak 1 orang saja (1,54%). Yang paling tinggi adalah kelompok umur 61-80 tahun disebabkan karena rentan usia ini sudah tidak produktif (lansia).

Dari karakteristik pendidikan jumlah responden terbanyak sebanyak 31 orang (47,69%) tidak sekolah dan yang paling sedikit adalah yang berpendidikan Diploma sebanyak 1 orang (1,54%).

Pekerjaan responden yang paling sedikit yaitu TNI dan POLRI (Purnawirawan) sebanyak 4 orang (6,15%) serta ASN/Pensiunan sebanyak 2 orang (3,01%) dan yang paling banyak yaitu responden yang tidak bekerja sebanyak 37 orang (56,92%) sebab ini juga berkaitan dengan jenis kelamin perempuan yang lebih banyak melakukan aktifitas didalam rumah (mengurus rumah tangga) dan tidak bekerja.

Tabel 1. Distribusi berdasarkan karakteristik responden

Karakteristik	Jumlah Responden	
	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	15	23,07
Perempuan	50	76,92
Kelompok Umur		
1-20 tahun	1	1,54
21-40 tahun	7	10,76
41-60 tahun	5	7,69
61-80 tahun	51	78,46
81-100 tahun	1	1,54
Pendidikan Terakhir		
Tidak Sekolah	31	47,69
SD	17	26,15
SMP	8	12,31
SMA	5	7,69
Akademi /Diploma	1	1,54
Sarjana	3	4,62
Pekerjaan		
ASN/Pensiunan	4	6,15
TNI /Polri (Purnawirawan)	2	3,01
Karyawan	12	18,46
Wirawasta	10	15,38
Tidak bekerja	37	56,92

Jumlah	65	100
---------------	-----------	------------

Tabel 2. Distribusi berdasarkan variabel kualitas layanan pasien dengan kepuasan pasien

Variabel Yang diteliti Diteliti	Kepuasan Layanan				Total		P value
	Kurang Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
<i>Kualitas layanan</i>							
<i>Home Care</i>							
Kurang Baik	2	40,0	11	17,3	13	20,0	0,0001
Baik	3	60,0	49	81,7	54	83,1	
Jumlah	5	100	60	100	65		

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 3. Distribusi berdasarkan variabel kualitas layanan pasien dengan kepercayaan pasien

Variabel Yang diteliti Diteliti	Kepercayaan Pasien				Total		P value
	Kurang Baik		Baik		N	%	
	n	%	n	%			
<i>Kualitas layanan</i>							
<i>Home Care</i>							
Kurang Baik	6	35,2	6	12,5	12	18,5	0,008
Baik	11	64,7	42	87,5	53	81,5	
Jumlah	17	100	48	100	65		

Hasil uji statistik pada tabel 3 kualitas layanan *home care* berpengaruh terhadap kepercayaan pasien dengan nilai signifikan sebesar $0,008 < 0,05$.

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	3	6,7	6	9,2	0,0000
Puas	16	84,2	42	93,3	58	89,2	
Jumlah	19	100	46	100	65	100	

Hasil uji statistik pada table 4 kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,005$.

Tabel 5. Uji multivariat

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

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

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji statistik antar kualitas layanan *home care* dengan kepuasan pasien maka dapat dikatakan bahwa pengaruh antara kualitas layanan *home care* dan kepuasan pasien sangat signifikan sebab pasien akan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan jika pelayanan yang diterima sesuai harapan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sugiyati (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam hal ini adalah pengguna layanan *home care* dari sebuah institusi kesehatan.

Jika ditinjau dari pengaruh kualitas layanan *home care* dengan kepercayaan pasien maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kualitas layanan *home care* dan tingkat kepercayaan pasien. Sebuah institusi adalah suatu lembaga pelayanan kesehatan maka mutu pelayanan hendaknya ditingkatkan untuk menambah nilai kepercayaan pasien. Sehingga sebuah pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap produk layanan kesehatan di puskesmas. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap

tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna produk layanan kesehatan. Tjiptono (2010) yang mengatakan bahwa kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pengaruh kepuasan pasien dengan kepercayaan pasien mempunyai hubungan yang signifikan. Pasien baru akan merasa puas dan percaya jika pelayanan kesehatan yang didapat sama atau melebihi harapan. Dan sebaliknya, ketidakpuasan akan didapat jika kualitas layanan kesehatan yang didapatkan tidak sesuai harapan pasien. Hal ini sesuai dengan pendapat Molden, dkk (2014) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Pohan (2007), menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Selanjutnya Pohan (2013) mengatakan bahwa, kepuasan pasien adalah harapan pasien yang timbul atas tindakan tenaga kesehatan sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan selama

proses berinteraksi dalam upaya

memberikan pelayanan.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan *home care* menentukan tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna layanan kesehatan. Secara psikologis juga akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan pasien terhadap institusi dan produk layanan tersebut. *Home Care* sangat diperlukan oleh masyarakat sebagai bentuk perhatian dan kepedulian tenaga kesehatan terhadap warga atau masyarakat yang membutuhkan. Dengan *home care* tingkat kecemasan terhadap efek hospitalisasi menjadi sangat berkurang. Maka bentuk layanan *home care* puskesmas menjawab kebutuhan

peningkatan status kesehatan dan sebagai salah satu motivasi bagi warga masyarakat dalam proses pemulihan dan pencegahan komplikasi.

Untuk itu institusi kesehatan perlu mengadakan peningkatan mutu pelayanan terhadap produk layanan tersebut agar masyarakat semakin merasakan kepuasan dalam menggunakan program layanan *home care* dan meningkatkan rasa percaya diri dalam menggunakan puskesmas sebagai layanan kesehatan dasar masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Elrado H., Molden, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas (Survei Pada Pelanggan Yang Menginap Di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). Jurnal Administrasi Bisnis.

Jasfar F. 2012. Teori dan aplikasi sembilan kunci keberhasilan bisnis jasa: Sumber daya manusia, inovasi, dan kepuasan pelanggan. Jakarta: Salemba Empat.

Kementerian Kesehatan RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Kemenkes RI, Jakarta;

Nomor BPMR, Kronik PPO. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Paru Dr. Ario Wirawan Salatiga. 2017.

Pohan, Imbalo S. 2013. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC.

Ri DK. 2009. Sistem kesehatan nasional: Jakarta;

Sugiyati K. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Dinamika Manajemen*.; Vol. 3 No. 2.

Tjiptono, Fandi, 2010, Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen, Edisi Kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Wididana KBS. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *JAGADITHA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*.; Vol. 3, No. 1.