

---

## Patient Satisfaction with *Home care* Service in Riau Province

### Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan *Home care* di Provinsi Riau

Syafrisar Meri Agritubella<sup>1</sup>, Yoza Misra Fatmi<sup>2</sup>, R. Sakhnan<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Program Studi D III Keperawatan, Poltekkes Kemenkes Riau, Pekanbaru, Indonesia  
Email: meri@pkr.ac.id

---

#### Article Info

#### Article history

Received date: 2023-01-18

Revised date: 2023-01-31

Accepted date: 2023-01-31



#### Abstract

*Home care service are an alternative treatment option that is used and is currently developing because it can reduce treatment costs and help families and patients continue to receive care while at home. The purpose of this study was to determine patient satisfaction with home care services in Riau Province. The research method used is descriptive by describing the satisfaction of patients who receive home care sampling. The sampling technique used accidental sampling which was taken after receiving home care treatment, so that a total sample of 67 people was obtained. Data collection using a Satisfaction Questionnaire developed by Parasuraman. The results showed that 88,1% of respondents rated the home care service as satisfied. Suggestions for future research can develop an application to monitor the health status of post-treatment patients so that they can monitor patients at any time.*

#### Keywords:

*Home care; patients satisfaction; nursing quality of care*

#### Abstrak

Pelayanan home care merupakan alternatif pilihan perawatan yang digunakan dan berkembang saat ini dikarenakan dapat menekan biaya perawatan dan membantu keluarga dan pasien tetap mendapatkan perawatan selama berada di rumah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan home care di Provinsi Riau. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggambarkan kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan home care. Teknik pengambilan sample menggunakan accidental sampling yang diambil pada saat setelah mendapatkan perawatan home care sehingga didapatkan jumlah sample sebanyak 67 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner kepuasan yang dikembangkan oleh Parasuraman. Hasil penelitian didapatkan bahwa 88,1% responden menilai puas terhadap pelayanan home care yang diterima. Saran untuk penelitian yang akan datang dapat mengembangkan aplikasi monitoring status kesehatan pasien pasca rawatan sehingga dapat memantau pasien setiap saat.

#### Kata Kunci:

Pelayanan *Home care*, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Keperawatan,

---

#### PENDAHULUAN

Pelayanan *home care* merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang dilaksanakan di tempat tinggal pasien/ keluarga untuk meningkatkan dan mempertahankan kesehatan pasien/ keluarga [1]. Menurut [2] *home care* merupakan layanan kesehatan yang dilakukan oleh professional ditempat tinggal pasien untuk membantu memenuhi

kebutuhan pasien dan dilaksanakan oleh tim kesehatan serta melibatkan anggota keluarga sehingga keluarga bisa mandiri dalam mengatasi masalah kesehatan. Pelayanan *home care* dipandang sebagai cara memberikan perawatan mudah dan murah dalam mendapatkan perawatan kesehatan.

Pelayanan *home care* merupakan komponen rentang pelayanan kesehatan yang berkesinambungan dan komprehensif diberikan kepada individu dan keluarga di tempat tinggal mereka yang bertujuan untuk meningkatkan, mempertahankan, memulihkan kesehatan atau memaksimalkan tingkat kemandirian dan meminimalkan akibat dari penyakit [3]. Pelayanan *home care* sangat diminati masyarakat dikarenakan dapat meningkatkan kualitas hidup, mengurangi lamanya rawat inap dan biaya perawatan kesehatan [4]. Disamping itu hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan masyarakat menua di Beijing China menyebabkan peningkatan kebutuhan pelayanan perawatan kesehatan di rumah[1].

Pelayanan *home care* mengutamakan pemenuhan kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah respons evaluatif afektif atau emosional yang terkait dengan mutu pelayanan yang diberikan serta harapan pasien terhadap pelayanan tersebut [5]. Kepuasan pasien mempengaruhi kepercayaan pasien dan komitmen pasien memilih layanan yang diinginkan [6]. Kepuasan pasien bersifat dinamis yang didapat berdasarkan penilaian. Oleh sebab itu perlu adanya penilaian secara periodik sebagai bahan evaluasi bagi penyedia layanan untuk meningkatkan mutu pelayanannya [4]. Kepuasan pasien dalam pelayanan *home care* dilakukan melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan berkualitas tanpa melanggar kode etik dan standar mutu pelayanan profesi [1]. Hasil penelitian [7] metode *servqual* banyak digunakan sebagai landasan penelitian tentang kepuasan pasien. Metode ini mengukur pengalaman konsumen mendapatkan pelayanan dilihat dari lima dimensi kualitas jasa. Hasil penelitian [1] tentang penilaian kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan *home care* menunjukkan bahwa tenaga kesehatan memiliki kehandalan, adanya jaminan, bukti langsung layanan, sikap empati petugas, dan daya

tanggap petugas dalam pelayanan *home care* meningkatkan kepuasan keluarga pasien di Puskesmas Batua Kota Makassar. Penelitian lain menjelaskan kebutuhan *home care* bagi pasien berkaitan dengan kepuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan *home care* meliputi aspek *Man, Machine, Money, Method, dan Materials (5M)* [8].

Berbagai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan *home care* yang dapat menjadi penilaian mengapa pasien memilih pelayanan *home care* berdasarkan pengalaman-pengalaman selama pelayanan. Perubahan derajat kesehatan masyarakat diakibatkan oleh peningkatan angka kesakitan pada keluarga yang rentan terhadap masalah kesehatan. Hal ini disebabkan karena adanya beberapa faktor diantaranya meningkatnya suatu penyakit di masyarakat, belum maksimalnya kegiatan *home visit* oleh petugas, kurang akuratnya data yang tersedia, lingkungan yang tidak sehat dan bersih, kurangnya kerjasama lintas program terkait, kurangnya sarana dan prasarana yang dibutuhkan, kurangnya kemampuan/ keterampilan petugas dan kurangnya motivasi petugas [3]. Perawat *home care* merasa lebih kompeten memberikan perawatan *palliative* dibandingkan perawat rumah sakit [5]. Penelitian lain tentang pengalaman lansia dengan diabetes mellitus yang mengalami inkontinensia urin mengatakan pengalaman yang kompleks dan menantang sehingga pelayanan *home care* belum memenuhi kebutuhannya [11]. Pengalaman ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan *home care*.

Berbagai penelitian menjelaskan bahwa pentingnya pelayanan *home care* pada pasien dan keluarga serta faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan *home care* menjadi pilihan perawatan bagi pasien dan keluarga. Namun pelayanan ini perlu ditingkatkan dan mengetahui apakah pasien puas dengan pelayanan yang diberikan. Gambaran kepuasan pasien terhadap

pelayanan *home care* di Provinsi Riau sebagai masukan bagi pemerintah dan pemangku kepentingan untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanan sehingga peran *home care* dapat dimaksimalkan.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik untuk melihat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan *Home care* di Provinsi Riau. Sample adalah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan *Home care* di 8 klinik / fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan *home care* di Provinsi Riau dengan teknik *accidental sampling*. Sampel Pasien yang mendapat perawatan saat dilakukan penelitian sesaat setelah menerima pelayanan *home care* sehingga didapatkan jumlah sample sebanyak 67 orang. Pengambilan data menggunakan kuesioner Kepuasan yang dikembangkan oleh Parasuraman [1].

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis univariat melalui distribusi frekuensi tentang karakteristik responden dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden (=67)

Karakteristik	f	%
1. Jenis Kelamin		
a. Laki-laki	25	37,32
b. Perempuan	42	62,68
2. Kelompok Umur		
a. < 20	10	14,9
b. 20 – 30	3	4,5
c. 30 -40	7	10,4
d. 40 – 50	20	29,8
e. >50	27	40,3
3. Pendapatan Keluarga		
a. Diatas UMR Riau	42	64,18
b. Dibawah UMR Riau	24	35,82
4. Tingkat Pendidikan		
a. SD	3	4,5
b. SMP	14	20,9
c. SLTA	31	46,8
d. S1	15	22,4
e. S2	4	5,97

5. Pekerjaan		
a. PNS	19	28,4
b. Petani	20	29,9
c. Wirausaha	15	22,4
d. Tidak Bekerja	13	19,4

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok jenis kelamin perempuan (62,68%), dengan kelompok umur lansia > 50 tahun (40,3%), status ekonomi dengan pendapatan keluarga diatas UMR Riau (64,18%) dan memiliki tingkat pendidikan SLTA (46,27%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan *home care* merupakan masyarakat lansia, dengan status ekonomi menengah ke atas dengan indikator pendapatan keluarga diatas UMR dan sebagian besar memiliki tingkat pendidikan.

Tabel 2

Distribusi frekuensi responden berdasarkan Kepuasan Pasien terhadap Layanan *Home care* Tahun 2022 (n=67)

No	Variabel	f	%
1	Puas	59	88,1
2	Tidak Puas	8	11,9

Pada tabel diatas didapatkan bahwa sebagian besar pasien puas terhadap pelayanan *home care* di Provinsi Riau yaitu sebesar 88,1%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan *home care* yang diterima pasien merupakan pelayanan yang menimbulkan kepuasan bagi pasien dan keluarga. Pelayanan *home care* menjadi alternatif pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah membantu pasien yang memiliki keterbatasan pergerakan ataupun meminimalisir biaya perawatan di rumah sakit. Tidak hanya pelayanan kesehatan di rumah sakit, pelayanan di rumah sendiri pun harus tetap diberikan oleh tenaga kesehatan profesional dan tersertifikasi untuk menjamin keamanan dan keselamatan pasien. Pelaksanaan pemberian asuhan di rumah sendiri tetap harus mengikuti standar prosedur operasional yang berlaku dan memiliki lisensi. Penelitian ini menggambarkan kepuasan

pasien dalam pelayanan *home care* sebagai bentuk pelayanan yang relative baru dan beberapa rumah sakit dan klinik sebagai bentuk tanggap terhadap pandemi yang terjadi dewasa ini.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan karakteristik responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan, kelompok umur lansia > 50 tahun, status ekonomi menengah keatas dimana didaparkan bahwa pendapatan rata-rata keluarga diatas UMR Provinsi Riau. Responden memiliki tingkat pendidikan SLTA/ sederajat.

Hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan *home care* didapatkan bahwa sebagian besar pasien puas terhadap pelayanan *home care* di Provinsi Riau. Kepuasan adalah persepsi pasien terhadap pengalaman yang baik dan memenuhi harapan yang diinginkan. Berbeda halnya dengan pelayanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan akan menciptakan penilaian pelayanan yang berkualitas. Sebagian besar pasien dalam penelitian ini menilai layanan *home care* yang diterima melebihi harapan (ekspektasi layanan). Disamping puas, pasien juga menilai bahwa pelayanan *home care* di beberapa klinik di Provinsi Riau dapat dikatakan berkualitas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan *home care* yang diterima pasien merupakan pelayanan yang melebihi harapan pasien (berkualitas) serta menimbulkan kepuasan bagi pasien dan keluarga. Sesuai dengan target Kementerian Kesehatan terhadap Unit Pelayanan Kesehatan, untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap senyum, salam, sapa, pelayanan medik dan keperawatan, pelayanan penunjang dan fasilitas kesehatan, dilakukan survey kepuasan pelanggan dengan indikator mencapai 92% [8]. Namun pada pelayanan *home care* berdasarkan hasil penelitian masih berada dibawah target kementerian kesehatan. Hal ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor

internal maupun faktor eksternal dari pemberi pelayanan *home care*.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan menurut [9] adalah kualitas produk atau jasa yang digunakan (Nyata dan komunikasi seperti iklan), kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya yang dikeluarkan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh bukti langsung (*Tangibles*), kehandalan petugas (*Reliability*), daya tanggap petugas (*Responsiveness*), adanya jaminan (*Assurance*) dan Sikap Empati petugas terhadap pasien dan keluarga pasien. Sesuai dengan teori [10] mendefinisikan kualitas layanan sebagai fungsi dari perbedaan antara harapan dan kinerja berdasarkan dimensi kualitas yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan sikap empati. Teori ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan [8] di Instalasi Radiologi RSUD Tengku Rafi'an Siak Sri Indrapura menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dengan kepuasan pasien. Sejalan dengan Penelitian [11] yang dilakukan di rumah sakit beberapa Negara mengungkapkan bahwa sopan santun, hormat (*respect*), mendengarkan dengan hati-hati dan kemudahan terhadap akses pelayanan merupakan faktor pendorong terkuat kepuasan pasien.

## SIMPULAN

Pelayanan *Home care* yang diberikan oleh klinik *home care* yang ada di Provinsi Riau menimbulkan kepuasan kepada pasien. Sebagian besar pasien yang menerima pelayanan *home care* adalah perempuan dan kelompok umur lansia > 50 tahun serta memiliki tingkat pendidikan SLTA. Pelayanan *home care* lebih banyak digunakan pada keluarga dengan status ekonomi menengah keatas dengan pendapatan keluarga diatas UMR Provinsi Riau.

---

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fahrepi, R., Rate, S., & Hadi, A. J., Hubungan Kualitas Pelayanan *Home care* Dengan Tingkat Puskesmas Batua Kota Makassar The Relation Of *Home care Service Quality* And Family's Patient Satisfaction In Batua Public Health Center Jobs Area, Makassar City, *PROMOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 9, no. 1, 122–128, 2019
- [2] Parellangi Andi, “*Home care Nursing Aplikasi Praktik Berbasis Evidence-Based*”, Yogyakarta: Andi Publisher, 2018
- [3] Suswati, I., Setiawan, F. E. B., Prasetyo, Y. B., & Tiaqsa, A., *Interprofessional Education (IPE): Panduan Tutorial dan Homevisit Kesehatan Keluarha*, UMM Press, 2018
- [4] Aziz, I. K., Palu, B., & Ahri, R. A., Pengaruh Kualitas Layanan *Home care* Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar, *Jurnal Kesehatan*, vol. 1, no. 3, pp. 304–310, 2018
- [5] Mumu, Like J., Grace D. Kandou, dan Diana V. Doda, Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado, *Naskah Publikasi. Manado: Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi*, 2015
- [6] Abusalem, S., Myers, J. A., & Aljeesh, Y., Patient satisfaction in home health care, *Journal of Clinical Nursing*, 22(17–18), pp. 2426–2435, 2013
- [7] Nursalam, “*Manajemen keperawatan*,” Jakarta: Salemba Medika, p. 117, 2014.
- [8] T. Pribadi, M. R. Gunawan, and D. Djamaludin, “Hubungan Pengetahuan Dan Komunikasi Perawat Dengan Pelaksanaan Perencanaan Pulang Di Ruang Rawat Inap Rsud Zainal Abidin Pagaralam Way Kanan,” *Malahayati Nurs. J.*, vol. 1, no. 1, pp. 55–68, 2019
- [9] L. Malingkas, “Faktor-Faktor yang mempengaruhi Perawat dalam Pelaksanaan Discharge Planning di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. Sam Ratulangi,” *Skripsi*, pp. 1–13, 2019
- [10] P. K. S. Tage, E. Novieastari, and A. Suhendri, “Optimalisasi Pelaksanaan Discharge Planning Terstruktur dan Terintegrasi,” *CHMK Nurs. Sci. J.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–10, 2018
- [11] A. Asmuji, F. Faridah, and L. T. Handayani, “Implementation of Discharge Planning in Hospital Inpatient Room by Nurses,” *J. Ners*, vol. 13, no. 1, p. 106, 2018