

DIMENSIONS OF HOME CARE SERVICES BY LEVELS PATIENT SATISFACTION

**DIMENSI PELAYANAN HOME CARE DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN**

Sukmawati¹, Idris²

¹Universitas Islam Makassar, ²Universitas Muslim Indonesia

ABSTRAK

Pelayanan home yaitu meningkatkan, mempertahankan atau memaksimalkan tingkat kemandirian dan meminimalkan komplikasi akibat dari penyakit serta pemenuhan kebutuhan dasar pasien dan keluarga di rumah. Di Indonesia pelayanan *home care* menjadi sebuah pilihan cukup baik sebagai salah satu model dalam pemberian pelayanan kesehatan yang tepat. Tujuan: untuk mengetahui hubungan dimensi pelayanan *Home Care* dengan tingkat kepuasan pasien di wilayah kerja puskesmas Antara. Desain penelitian: deskriptif analitik dengan pendekatan *Cross-sectional* yang menekankan pada satu waktu pengukuran tertentu. Teknik pengambilan sampel: menggunakan *non probability sampling* dengan *Total Sampling* dengan jumlah 30 responden. Penelitian dilakukan dengan lembar kuesioner. Hasil: dimensi daya tanggap ada hubungan yang signifikan di buktikan dengan nilai $p=0.02$. Dan pada dimensi bukti langsung menunjukkan nilai $p=0.00$ yang artinya ada hubungan yang signifikan antara dimensi bukti langsung dengan tingkat kepuasan pasien. Kesimpulan :Dari hasil penelitian dimensi daya tanggap ada hubungannya dengan kepuasan pasien karena petugas puskesma Antara cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan pasien dan mampu menerima keluhan dari setiap pasien dalam memberikan pelayanan. Dan pada bukti langsung ada hubungan dengan kepuasan pasien hal ini dibuktikan dengan kelengkapan fasilitas serta terpenuhinya obat-obatan dari setiap keluhan atau penyakit pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan.

Kata kunci: Bukti Langsung, Daya Tanggap, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Home services include increasing, maintaining or maximizing the level of independence and minimizing complications resulting from illness as well as meeting the basic needs of patients and families at home. In Indonesia, home care services have become a good choice as a model for providing appropriate health services. Objective: to determine the relationship between the dimensions of Home Care services and the level of patient satisfaction in the Antara health center working area. Research design: descriptive analytic with a cross-sectional approach that emphasizes one particular measurement time. Sampling technique: using non-probability sampling with Total Sampling with a total of 30 respondents. The research was carried out using a questionnaire sheet. Results: the dimension of responsiveness has a significant relationship, proven by a value of $p = 0.02$. And the direct evidence dimension shows a p value = 0.00, which means there is a significant relationship between the direct evidence dimension and the level of patient satisfaction. Conclusion: From the research results, the dimension of responsiveness is related to patient satisfaction because Antara health center staff are responsive in meeting patient needs and are able to accept complaints from each patient in

providing services. And in direct evidence there is a relationship with patient satisfaction, this is proven by the completeness of facilities and the provision of medicines for every patient complaint or illness so that it can increase satisfaction.

Keywords: *Direct Evidence, Responsiveness, Patient Satisfaction*

*Corresponding Author

Nama: Sukmawati

Email: Sukmawatibaru2020@gmail.com

Received: 22 mei 2024

Accepted: 30 mei 2024

Published: 31 mei 2024

PENDAHULUAN

Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menjadi kebutuhan dasar setiap manusia, karena kesehatan merupakan hal yang utama dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Aktivitas akan berjalan dengan baik apabila seseorang memiliki tubuh dan jiwa dalam keadaan sehat. Pelayanan kesehatan adalah tempat dan alat yang digunakan sebagai penyelenggara upaya pelayanan kesehatan, baik pelayanan promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat (Gurnig, 2018)

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan wujud dari hasil kinerja tenaga kesehatan yang menghasilkan kepuasan dari masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan tersebut. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari kesembuhan pasien saja tetapi dari sikap, pengetahuan, keterampilan petugas, dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, serta tersedianya sarana dan prasarana dan lingkungan fisik yang memadai. Kepuasan pasien merupakan indikator dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan disuatu instansi, karena tingginya tingkat kepuasan pasien, jika pelayanan yang diperoleh dari tenaga kesehatan tersebut sesuai atau lebih dari yang diharapkan oleh pasien tersebut (Antari, 2019).

Setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan sebagaimana didalam UU Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Dalam UUD 1945 Pasal 28 H ayat 1, menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator pengukur kesesuaian dan ketidaksesuaian antar pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, sehingga akan terdapat puas atau tidaknya perasaan pasien terhadap pelayanan yang telah diperoleh (Wahyu Kuntoro, 2017)

Kepuasan pasien sangat berpengaruh penting terhadap peningkatan keberhasilan sebuah puskesmas, unsur utama dalam peningkatan puskesmas yaitu salah satunya bagaimana pelayanan kesehatan dipuskesmas dapat merata ke masyarakat dan juga dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut (Wahyu Kuntoro, 2017)

Perkembangan ilmu dan teknologi saat ini berdampak besar terhadap tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan kesehatan. pada masa lampau masyarakat akan pergi ke pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, praktek dokter, dan layanan kesehatan lainnya jika membutuhkannya. akan tetapi saat ini banyak masyarakat jasa layanan kesehatan di komunitas atau di rumah. selain itu sistem jaminan kesehatan dengan prinsip masa hari perawatan di rumah sakit sesingkat mungkin. sehingga banyak pasien atau masyarakat membutuhkan perawatan lanjutan di rumah terutama pada kasus-kasus seperti stroke, luka diabetik dan penyakit jantung.

Di Indonesia saat ini perawatan yang dilakukan di rumah atau pelayanan *home care* menjadi sebuah pilihan yang cukup baik sebagai salah satu model dalam pemberian pelayanan kesehatan yang tepat, terjangkau yang akan memberikan dampak luas dalam peningkatan pelayanan sehingga dapat mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan. saat ini *home care* merupakan model pelayanan yang lebih banyak mengarah ke *private service* yang

diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan sebagai dampak dari perubahan demografi dan epidemiologi. Penyakit degeneratif kronis, meningkat pada lansia, serta semakin terbatasnya kesempatan keluarga untuk mendampingi anggota keluarga yang sakit akibat pergeseran sosial dan budaya (seperti tuntutan pekerjaan, tuntutan jarak tinggal dan keterbatasan waktu) menyebabkan tenaga perawat sangat dibutuhkan untuk menggantikan posisi keluarga tersebut (Parellangi.A, 2018).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Reza Fahrepr, 2019) bahwa kehandalan, jaminan, bukti langsung, empati daya tanggap dalam pelayanan *home care* berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien. Responden yang menyatakan puas sebanyak 42 responden (85,7%) sedangkan responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 32 responden (78,9 %) hal ini dikarenakan berbagai faktor seperti tingkat kehandalan di mana mereka menyatakan bahwa pelayanan yang belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Selain dari segi kehandalan responden juga memberikan persepsi bahwa kurang puas juga terhadap bukti langsung hal ini karena tidak didukung dengan ketersediaan kelengkapan alat dalam proses perawatan *home care*.

Di Kota Makassar sendiri *home care* sudah mulai berjalan sejak bulan Desember tahun 2014 dengan adanya perawatan di rumah dapat menjadikan masyarakat Makassar sehat berkualitas. Kunjungan *home care* dari tahun 2014 sampai bulan Maret 2020 yang dirawat di rumah sebanyak 2.207 orang dan yang dirujuk sebanyak 146 orang jadi total keseluruhan kunjungan dari semua Puskesmas adalah sebanyak 2.553 orang. Hasil wawancara juga ditemukan bahwa pada dasarnya pelayanan *home care* di PKM Antara sudah baik, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, Namun pasien mengatakan sering terjadi keterlambatan waktu penanganan yang dilakukan petugas.

Puskesmas Antara merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kota Makassar, Puskesmas berada di Kecamatan Tamalanrea. Hasil survei awal di Puskesmas Antara diketahui bahwa terjadinya penurunan kunjungan pada pasien Rawat Jalan secara signifikan yaitu, pada tahun 2021 jumlah kunjungan pasien Rawat Jalan sebanyak 1.017 pasien dan pada tahun 2022 sebanyak 900 pasien (Puskesmas Antara, 2019)

Dalam mengetahui kondisi pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Antara, peneliti melakukan wawancara kepada 20 orang pasien menyatakan bahwa beberapa indikator yang menjadi faktor penurunannya yaitu daya tanggap diartikan sebagai kemauan dan kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan/jasa secara tanggap dengan cara cepat, tepat dan cermat serta menerima semua keluhan pasien. Serta bukti langsung di Puskesmas Antara dari penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi seperti perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, dan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan kesehatan masih kurang. Hasil wawancara singkat tersebut mendapatkan sebuah gambaran awal bahwa terdapat keluhan dari beberapa pasien tentang pelayanan di Puskesmas, akibatnya pasien yang berobat dengan menggunakan jasa pelayanan *Home Care* merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan Puskesmas Antara.

Keluhan pasien disebabkan karena kurangnya pengelolaan waktu kerja petugas kesehatan dalam melakukan pelayanan misalnya keterlambatan petugas administrasi ataupun dipercepatnya jam daftar berobat. Kemudian petugas dirasa kurang tanggap dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kesehatan menunda waktu misalnya pada saat melayani pasien petugas kesehatan sering berbincang dengan petugas lainnya dan mengakibatkan proses pelayanan yang lama. Selain itu masih terdapat petugas kesehatan yang menggunakan telepon genggam saat memberikan pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian tertarik untuk melakukan penelitian tentang Hubungan Dimensi Pelayanan Home Care Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Antara .

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan survey Dekskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel yang di

gunakan dalam penelitian ini adalah 30 responden. Penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan *Total Samplin*. dengan menggunakan uji statistik yaitu Uji *Chi Square* dengan tingkat signifikan 5% (0,05).

HASIL

Data tentang hubungan dimensi pelayanan *Home Care* dengan tingkat kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Antara di peroleh dengan menggunakan uji statistik SPSS dengan versi 25. Berdasarkan hasil pengolahan data, maka berikut ini pemaparan dalam tabel.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia

Usia	n	%
25-36 Tahun	7	23,3
37-48 Tahun	7	23,3
49-60Tahun	16	53,3
Total	30	100,0

Sumber :Data Primer 2023

Dari tabel 1 di atas dapat di lihat bahwa sebagian besar responden berusia antara 49 - 60 Tahun , yaitu sebanyak 16 responden (53,3 %) ,dan responden yang -46 Tahun, yaitu sebanyak 7 responden (23,3%) dan yang berusia berusia 25-37 Tahun, yaitu sebanyak 7 responden (23,3 %).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	12	40,0
Perempuan	18	60.0
Total	30	100,0

Sumber: Data Primer 2023

Dari tabel 2 dapat di lihat bahwa sebagian besar responden adalah berjenis kelamin perempuan dengan jumlah responden 18 orang (60.0 %) dan responden laki-laki berjumlah 12 orang (40.0 %).

Tabel 3Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan terakhir

Pendidikan Terakhir	n	%
SDN	4	13,3
SMP	5	16,7
SMA/SLTA	11	36,7
S1/Diploma	10	33.3
Total	30	100,0

Sumber : Data Primer 2023

Dari tabel 3 di atas dapat di lihat bahwa sebagian besar responden berpendidikan terakhir yakni S1 sebanyak 10 responden (33,3 %), posisi kedua yakni reaponden dengan pendidikan terakhir SMA/SLTA dengan jumlah 11 responden (36,7%),kemudian yang ke-3 yaitu responden dengan pendidikan terkahir SMP dengan frekuensi responden sebanyak 5 responden (16,7%) dan terakhir responden dengan pendidikan terkahir SDN sebanyak 4 orang (13,3%).

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	n	%
IRT	14	46,7
Wiraswasta	4	13,3
Guru/PNS	9	30,0
Buru	3	10,0
Total	30	100,0

Sumber : Data Primer 2023

Dari tabel 4 dapat di lihat bahwa ada 46,7 % responden di Puskesmas Antara paling banyak bekerja sebagai IRT (Ibu Rumah Tangga) , kemudian yang ke-2 responden bekerja sebagai Guru/PNS dengan frtekuensi sebanyak 9 orang (30,0%) ,kemudian di susul oleh responden responden sebagai Wiraswasta 4 orang (13,3%) ,dan yang terakhir responden yang paling sedikit dengan bekerja sebagai Buruh dengan jumlah 3 orang (10,0%).

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan

Daya Tanggap	n	%
Kurang Baik	14	46,7
Baik	6	20,3
Sangat Baik	10	33,3
Total	30	100,0

Sumber : Data Primer 2023

Dari tabel 5 dapat di lihat bahwa, ada 14 (46,7 %) responden yang kurang baik dan ada 6 (20,3%) responden yang baik. sedangkan ada 10 (33,3%) responden sangat baik terhadap daya tanggap yang melakukan perawatan *Home Care* di Puskesmas Antara

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Bukti Langsung

Bukti Langsung	n	%
Kurang Baik	7	23,3
Puas	17	56,7
Sangat baik	6	20,0
Total	30	100,0

Sumber : Data Primer 2023

Dari tabel 6 dapat di lihat bahwa, ada 7 (23,3%) responden yang kurang baik dan ada 17 (56,7%) responden yang baik. sedangkan ada 6 (20,0%) responden sangat baik terhadap bukti langsung yang melakukan perawatan *Home Care* di Puskesmas Antara.

Tabel 7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan kepuasan Pasien

Kepuasan pasien	n	%
Tidak Puas	21	70
Puas	9	30
Total	30	100,0

Sumber : Data Primer 2023

Pada tabel 7 dapat dilihat bahwa, ada 21 (70%) responden tidak puas terhadap kepuasan pasien yang melakukan pelayanan *Home Care* di Puskesmas Antara dan ada 9 (30%) responden puas terhadap kepuasan pasien yang melakukan pelayanan *Home Care* di Puskesmas Antara.

Tabel 8 Hubungan Dimensi Daya Tanggaap Pelayanan *Home Care* Daya Kepuasan Pasien

Daya Tanggap	Kepuasan				Jumlah		<i>p Value</i>
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang Baik	1	7.7	12	92.3	13	100	0.02
Baik + Sangat Baik	8	47.1	9	52.9	17	100	
Total	9	30.0	21	70.0	30	100	

sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 8 Di peroleh bahwa, dari 13 (100%) responden yang daya tanggapnya kurang baik, sebanyak 1 (7.7%) orang yang tidak puas. Dan 12 (92.3%) responden yang mengatakan puas. Sedangkan dari 17 (100%) responden yang daya tanggapnya baik+sangat baik, sebanyak 9 (52.9%) orang yang mengatakan puas. Dan sebanyak 8 (47.1%) orang yang mengatakan tidak puas.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan *Chi-Square* antara variabel daya tanggap dengan kepuasan pasien di peroleh nilai probabilitas $p= 0,02$ ini menunjukkan bahwa nilai *P* lebih kecil dari nilai alfa (0,05.) Sehingga dapat di simpulkan bahwa ada hubungan antara dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien.

Tabel 9 Hubungan Dimensi Bukti Langsung Pelayanan *Home Care* dengan Kepuasan Pasien

Bukti Langsung	Kepuasan				Jumlah		<i>p Value</i>
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang Baik	7	87.5	1	12.5	8	100	0,00
Baik + Sangat Baik	2	9.1	20	90.9	22	100	
Total	9	30.0	21	70.0	30	100	

sumber : Data Primer 2023

Berdasarkan tabel 9 Di peroleh bahwa, dari 8 (100%) responden yang bukti langsungnya kurang baik, sebanyak 7 (87.5%) orang yang tidak puas. Dan 1 (12.5%) yang mengatakan puas. Sedangkan dari 22 (100%) responden yang bukti langsungnya baik+sangat baik, sebanyak 20 (90.9%) orang yang mengatakan puas. Dan sebanyak 2 (9.1%) orang yang tidak puas.

Berdasarkan hasil uji statistic dengan menggunakan *Chi-Square* antara bukti langsung dengan tingkat kepuasan pasien diperoleh nilai $p= 0,00$ ini menunjukkan bahwa nilai *P* lebih kecil dari nilai alfa 0,05. Sehingga dapat di simpulkan bahwa ada hubungan antara antara dimensi bukti langsung dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Hubungan Dimensi Daya Tanggap Pelayanan *Home Care* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Antara. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh, dari 13 (100%) responden yang daya tanggapnya kurang baik, ada 1 (7.7%) responden yang tidak puas. hal ini disebabkan karena petugas masih kurang cepat dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien. Di samping itu, terdapat 12 (92.3%) responden yang puas. Hal ini disebabkan karena petugas mampu memberikan edukasi serta penanganan terhadap penyakit yang dialami oleh pasien *home care*.

Sedangkan, dari 17 (100%) responden dengan daya tanggap baik+sangat baik, ada 9 (52.9%) responden yang mengatakan puas. Hal ini di sebabkan karena petugas cepat tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan seperti ketika pasien membutuhkan perawatan

petugas tidak menunda-nunda pelayanan yang akan diterima oleh pasien *home care*. Dan disamping itu terdapat responden yang daya tanggapnya baik+sangat baik, ada 8 (47.1%) responden yang tidak puas. hal ini di sebabkan karena menurut responden petugas mampu menjelaskan masalah yang dialami oleh pasien, akan tetapi masih kurang dalam hal memberikan tindakan terhadap pasien *home care*.

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-Square* di peroleh nilai $p=0,02$ ini menunjukkan bahwa nilai P lebih kecil dari nilai alfa 0,05. Sehingga dapat di simpulkan bahwa ada hubungan antara antara dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan teori Parasuraman et.al (1985) Daya tanggap adalah kemauan dan kemampuan para perawat untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap secara secepat, tepat dan cermat serta menerima semua keluhan pasien. (Nurdin, 2019)

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Elianur Juwita, I, 2022) bahwa terdapat hubungan antara daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien. peneliti mengemukakan bahwa hasil uji statistik di dapatkan nilai $p\text{ value}=0,01$, maka dapat disimpulkan hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara daya tanggap dengan tingkat kepuasan keluarga pasien Di wilayah puskesmas Masjid Raya diterima. pada penelitian ini dapat diketahui bahwa bagaimana daya tanggap dapat mempengaruhi kepuasan keluarga dalam mendapatkan pelayanan *home care*, karena kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat tanggap dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh (Azziz,N,K,d.2018). tentang pengaruh pelayanan *home care* terhadap kepuasan pasien dan kepercayaan pasien di kecamatan Panakkukang Kota Makassar, setelah dilakukan uji statistik didapatkan bahwa kualitas layanan *home care* berpengaruh terhadap kepuasan Pasien (Signifikan $0,00 < 0,05$). artinya Kualitas Layanan *Home Care* berpengaruh terhadap Kepercayaan Pasien.

Hasil Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh (Efridayanti, 2021) yang menyatakan ada hubungannya antara daya tanggap dengan kepuasan pasien, artinya responden merasa bahwa pelayanan tersebut baik jika kecepatan dan daya tanggapnya baik. Dalam dimensi ini tenaga kesehatan dituntut untuk dapat menepati janji dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan baik dan cepat tanggap, serta profesional dalam bekerja.

Oleh karena itu pelayanan *Home Care* yang baik harus memperhatikan dimensi daya tanggap dalam mengatasi keluhan pasien, sehingga kepuasan terhadap pelayanan *Home Care* Bisa terukur dengan baik.

Dengan demikian setelah melakukan interview dan melihat langsung di lapangan kerja pada pelayanan Home Care Puskesmas Antara untuk daya tanggap sudah baik petugas cepat tanggap dalam mengatasi keluhan pasien serta profesional memberikan pelayanan. dan petugas mampu menjelaskan masalah yang dialami oleh pasien sehingga merasa nyaman. Hal ini dikarenakan data yang di dapatkan oleh peneliti baik menggunakan kuesioner maupun observasi secara langsung didapatkan hasil sebanyak 19 (63,3%) responden dengan kategori daya tanggap baik dan kategori tidak baik sebanyak 11 (36,7%) artinya dari 30 responden lebih banyak responden yang menyatakan bahwa daya tanggap dalam pelayanan *home care* sudah baik.

Hubungan Dimensi Bukti Langsung Pelayanan *Home Care* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Antara. Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 5.0 diperoleh, dari 8 (100%) responden yang bukti langsung kurang baik, ada 7 (87.5%) responden yang mengatakan tidak puas. Hal ini di sebabkan karena Menurut responden kelengkapan alat di puskesmas antara masih kurang lengkap. Di samping itu, terdapat 1 (12.5%) responden yang mengatakan puas. Hal ini disebabkan karena petugas mampu memberikan penanganan yang baik seperti mampu merawat luka pasien sirkumsisi sampai kering sehingga keluarga pasien merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Sedangkan, dari 22 (100%) responden dengan bukti langsung baik+sangat baik, sebanyak 20 (90.9%) responden yang puas. Hal ini di sebabkan karena petugas mampu memberikan pelayanan sesuai dengan masalah yang dialami oleh pasien serta obat obatan yang

dibutuhkan sesuai keluhan atau penyakit pasien dan pasien merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh paa petugashome care. Dan disamping itu terdapat responden yang bukti langsung baik+sangat baik, sebanyak 2 (9.1%) responden yang tidak puas. Hal ini di pengaruhi karena menurut responden bahwa pelayanan yang di berikan oleh petugas home care cukup baik, akan tetapi *kurangnya* persediaan bahan habis pakai seperti hanscoon ketika dari petugas ketika melakukan kunjungan *home care*.

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi-Square* di peroleh nilai $p= 0,00$ ini menunjukkan bahwa nilai P lebih kecil dari nilai alfa 0,05. Sehingga dapat di simpulkan bahwa ada hubungan antara antara dimensi bukti langsung dengan kep =uasan pasien.

Hal ini sejalan dengan teori Parasuraman et.al (1985) Bukti langsung dapat diukur dari penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi seperti perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi,kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, dan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan kesehat (Nurdin, 2019)

penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Efridayanti, 2021) mengemukakan bahwa Dimensi ini dapat dilihat berdasarkan indikator Bukti Langsung seperti fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi, perlengkapan pegawai, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, dan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan kesehatan serta penampilan/ kerapian tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dan kemudahan akses pelayanan kesehatan. Dilihat dari hasil analisa bivariatnya diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bukti langsung terhadap tingkat kepuasan pasien dimana nilai $p = 0,02 < 0,05$. Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel bukti langsung terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu. Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel bukti langsung maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Aek Batu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (reza fahrepi, 2019). Bukti langsung adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan aksistensinya kepada pihak eksternal. penampilan kantor dan karyawan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (termasukfasilitas komunikasi), serta lingkungan sekitarnya yang diberikan oleh pemberi jasa,. penampilan pelayanan tidak hanya sebatas pada penampilan fisik bangunan yang megah tetapi juga pada penampilan petugas dan ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjangdilihat dari hasil analisa bivariatnya diketahui bahwa terdapat hubungan antara variabel bukti langsung terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien dimana nilai $p = 0,00 < 0,05$. Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel bukti langsung terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Batua Kota Makassar.

Oleh karena itu dimensi butki langsung di puskesmas Antara mendapat respon baik dan menjadi salah satu point terpenting dalam peningkatan kualitas pelayanan bagi klien yang melakukan perawatan *Home Care* di Puskesmas Antara. dengan demikian petugas di harapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan kembali kualitas pelayanan yang di berikan dan mengevaluasi serta memperbaiki pelayanan yang menjadi keluhan maupun masukan atau saran dari responden.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah di lakukan disimpulkan bahwa ada hubungan antara bukti langsung dengan tingkat kepuasan pasien Home Care Di Wilayah Puskesmas Antara.

KEPUSTAKAAN

- Antari.N.K. (2019). Gambaran Keputusan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPT Kesmas PayanganGinyar Bali Intisari Sains Medis.
- Azziz.N.K, d. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Hime Care Terhadap Kepuasan dan KepercayaanPasien Di Kev.Panakukang Kota Makassar. Jurnal Kesehatan.

- Bramonto, T. (2017). Pengantar Klasifikasi Dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Airlangga University Press.
- Donsu, D. T. (2019). Metodologi Penelitian Keperawatan. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRES.
- Efridayanti, T. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu..
- Elianur Juwita,I.(2022). Hubungan Kualitas Pelayanan *home care* dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Di Wilayah Puskesmas Mesjid Raya.soebandijember.2017
- Firmansyah R, Sandra C,Witcahyo E. perbedaan kepuasan antara pasien peserta jaminankesehatn nasional dengan umum berdasarkan mutu pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSD dr.
- Gurnig, F. (2018). Dasar Administrasi Dan Kebijakan & Kesehatan Masyarakat . Medan: K.Media.
- Hardina, S., Septyanti, & Wulandari, D. (2019). Pengaruh Konsumsi Air Hangat Terhadap Frekuensi Napas Pada Pasien Asma Di Puskesmas Suka Merindu Kota Bengkulu Tahun 2019.
- Isymiarni Syarif, & Fatmawati. (2020). Buku Ajar Home Care. Makassar: Farayamedia.
- Kemkes RI.(2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Jakarta :Kementrian Kesehatan RI
- Kemkes RI. (2019). Profil Kesehatan Indonesia, Jakarta:Kementrian Kesehatan RI.
- Muhammad, I. (2020). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Home Care Puskesmas Antara Kec.Tmalanrea Kota Makassar.
- Noviyanti. (2019). Faktor Pelayanan Yang Profesiona terhadap KepuasanPasien PesurUAN Jawa Timur. Jawa Timur: Qiaran Media.
- Nurdin.I. (2019). Kualitas Pelayanan Public (Perilaku Aparat Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan publik). Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Perelangi.A. (2018). Home care Nursing aplikasi praktik berbasis Evidence-Based. Yogyakarta: Andi Ofsed.
- Pohan.I.S. (2019). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan:Dasar-dasar pengertian dan penerapan. Jakarta:EGC.
- Puskesmas Antara. (2019). Data dan Profil Puskesmas Antara.
- Reza Fahrepi, D. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Home Care Dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di wilayah kerja puskesmas batua Makassar.<http://jurnal.unismuhpalu.ac/id/index.php/PJKM>.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatis dan R & D. Bandung: PT.Alfabet.
- Wanarto.G.B. (2018). Penilaian Mutut Pelayanan Kesehatan oleh pelanggan Mageta . Jawa Timur: Forum Ilmiah Kesehatan (forikes).
- Wahyu Kuntoro, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitutas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Jurnal Kesehatan Vokal sional, 140-147.
- Wibowo.H.T. (2018). Kesehatan Masyarakat Dalam Pelayanan Kebidanan. Yogyakarta: Tans Medika.
- Yulina., R. (2019). Hubungan Kualitas Pelayana Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di puskesmas Belawan. Jurnal Kesehatan MaSYARAKAT Dan Gizi.
- Yolanda.D (2018) Metodologi Penelitian: Yogyakarta, PT.Media