

PERSEPSI PASIEN MENGENAI PELAYANAN HOME CARE

VIEWS OF PATIENTS ON HOME CARE SERVICES

Nurmaulia Riski^{1*}, Nurul Fuady²

^{1,2}Universitas Islam Makassar

Artikel info

Volume 2 nomor 1

Januari 2025

Artikel history:

Submitted: 01-01-2025

Received : 09-01-2025

Accepted : 17-01-2025

Published: 31-01-2025

Keywords:

Persepsi Pasien

Pelayanan

Home Care

Abstrak

Home Care adalah pelayanan Kesehatan yang berkesinambungan dan komprehensif yang diberikan kepada individu dan keluarga yang bertujuan untuk meningkatkan, mempertahankan atau memaksimalkan tingkat kemandirian dan meminimalkan akibat dari penyakit. Tujuan dari penelitian ini Untuk menganalisis Persepsi Pasien Mengenai Pelayanan Home Care. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik pengumpulan data dengan melakukan analisis dan kajian bebas (Literature Riview) yang relevan dengan berfokus pada persepsi pasien mengenai pelayanan home care, dari buku teks, buku referensi, jurnal, ebooks, yang diterbitkan 5 tahun terakhir. Perlu adanya peningkatan informasi dan edukasi tentang konsep, tujuan, manfaat, prosedur, dan biaya pelayanan home care kepada pasien dan keluarga, baik secara verbal maupun tertulis. Perlu adanya peningkatan rasa empati dari tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan home care. Perlu adanya penyesuaian pelayanan home care dengan kebutuhan, harapan, dan preferensi pasien atau keluarga, serta memperhatikan aspek-aspek budaya, sosial, ekonomi, dan psikologis yang mempengaruhi persepsi pasien mengenai pelayanan home care.

Abstract

Home Care is a continuous and comprehensive health service provided to individuals and families that aims to improve, maintain or maximize the level of independence and minimize the effects of disease. The purpose of this study is to analyze Patient Perceptions Regarding Home Care Services. The method used in this study is the technique of collecting data by conducting analysis and free studies (Literature Review) that are relevant by focusing on patient perceptions regarding home care services, from textbooks, reference books, journals, ebooks, published in the last 5 years. There needs to be an increase in information and education about the concept, purpose, benefits, procedures, and costs of home care services to patients and families, both verbally and in writing. There needs to be an increase in empathy from health workers who provide home care services. There needs to be an adjustment of home care services to the needs, expectations, and preferences of patients or families, as well as paying attention to cultural, social, economic, and psychological aspects that influence patient perceptions regarding home care services.

Keywords: Patient Perception Regarding Home Care Services

Corresponden author*:

email: nrmauliarski@gmail.com

PENDAHULUAN

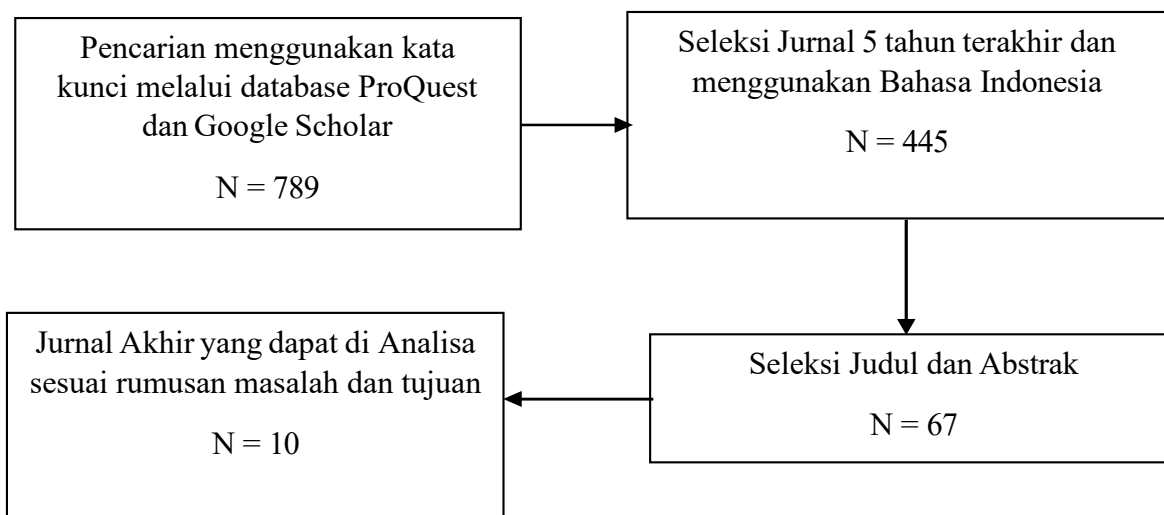
Pelayanan Kesehatan di rumah merupakan salah satu pelayanan yang sangat dibutuhkan mengingat perkembangan zaman sekarang yang membatasi prevalensi berbasis rumah sakit. Rumah sakit sebagai institusi jasa yang besar, dituntut untuk mampu memenuhi pelayanan Kesehatan masyarakat dengan baik, hal ini dikarenakan banyak persaingan dan jika tidak memperhatikan tuntutan tersebut maka akan sulit mempertahankan kelangsungan hidupnya (Rahmawati, 2018). Dalam (Husada, 2018) melakukan penelitian terkait pelayanan home care bagi masyarakat dimana dipenelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar individu menggunakan layanan home care dan mendapatkan pelayanan yang baik. Penelitian lain juga yang dilakukan oleh (Sutrisno, 2022) melakukan penelitian menggunakan sampel 40 responden dengan masyarakat di surakarta mengenai kualitas dalam pelayanan home care. Responden menunjukkan Sebagian besar responden memiliki tingkat kualitas pelayanan home care dalam kategori tinggi (62,5%) dan sisanya adalah sedang (37,5%) serta tidak ditemui responden dengan kualitas pelayanan yang kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan home care yang dilakukan oleh responden Sebagian besar adalah baik. Puskesmas dibawah naungan Rumah Sakit merupakan salah satu tempat terjadinya atau terimplementasinya program Home Care di dunia kesehatan, ini menjadi hal yang mendasar untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat atau pasien terhadap program ini. Sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui dan mengkaji terkait Persepsi Pasien Mengenai Pelayanan Home Care.

METODE

Metode yang digunakan adalah Teknik pengumpulan data dengan melakukan analisis dan kajian bebas (Literature Riview). Literature Riview merupakan rangkuman menyeluruh beberapa studi penelitian yang ditentukan berdasarkan tema tertentu yang dilakukan pada bulan Juni-Juli tahun 2023. Data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh bukan dari pengamatan langsung akan tetapi yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu. Sumber data sekunder yang didapat berupa artikel jurnal bereputasi baik nasional maupun internasional dengan tema yang sudah ditentukan.

HASIL

Berdasarkan hasil pencarian literature melalui publikasi Proquest dan Google Scholar menggunakan kata kunci “Persepsi Pasien“, “pelayanan home care” dan “persepsi pasien + pelayanan home care”. Penelitian menemukan 1.234 jurnal yang sesuai dengan kata kunci tersebut. Jurnal penelitian tersebut kemudian diskriming sebanyak 789 jurnal dieksklusi karena terbitan tahun 2022 kebawah dan menggunakan bahasa selain bahasa indonesia. Assessment kelayakan terdapat 445 jurnal, penelitian kemudian melakukan skringing berdasarkan judul dan Abstrak, Terdapat 67 jurnal yang sesuai dengan kriteria inklusi. Jurnal yang tidak sesuai dengan kriteria inklusi dilakukan eksklusi, sehingga didapatkan 10 jurnal yang dilakukan review. Hasil seleksi jurnal/artikel dapat digambarkan dalam diagram flow dibawah ini :



Sepuluh artikel yang telah memenuhi kriteria terbagi menjadi 3 sub pembahasan berdasarkan topik literature riview yang berkaitan dengan aspek budaya terdiri dari 3 studi, berkaitan dengan pemahaman pasien mengenai pelayanan home care, rasa empati dan system asuransi pasien mengenai pelayanan home care. Sebagian besar penelitian dalam literature riview ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan diantaranya hanya satu penelitian menggunakan desain studi literatur riview. Artikel-artikel tersebut memiliki kesamaan dalam hal topik penelitian, yaitu tentang pelayanan home care bagi pasien lansia atau kronis yang membutuhkan perawatan Kesehatan dirumah.

Artikel-artikel tersebut memiliki perdebatan dalam hal metode penelitian, desain penelitian, lokasi penilitian, variabel penelitian dan hasil penelitian. Artikel-artikel tersebut menggunakan metode kuantitatif atau kualitatif dengan desain survey, eksperimen, atau studi kasus. Lokasi penelitian juga berbeda-beda yaitu diberbagai wilayah di Indonesia. Variable penelitian yang diteliti juga beragam seperti minat, kepuasan, kualitas, persepsi, dan tingkat kecemasan pasien terhadap pelayanan home care. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pelayanan home care memiliki dampak positif bagi pasien dan keluarga pasien, namun dengan tingkat signifikansi dan intensitas yang berbeda-beda. Selain itu, artikel-artikel tersebut memberikan informasi bagi Masyarakat umum tentang pentingnya pelayanan home care sebagai salah satu alternatif perawatan Kesehatan dirumah.

PEMBAHASAN

a. Analisis Karakteristik Pasien Home Care

Pasien home care adalah pasien yang memerlukan Tindakan medis yang menggunakan alat-alat kesehatan seperti pemasangan infus, suntik, kateter, NGT, sunction, ventilator, Dll. Selain itu pasien home care juga memerlukan perawatan luka, terapi fisik, okupasi, dan wicara. Pasien home care adalah pasien yang memiliki harapan dan preferensi terhadap pelayanan Kesehatan dirumah.

Dari karakteristik-karakteristik diatas, dapat disimpulkan bahwa pasien home care adalah pasien yang memiliki kebuthan dan harapan yang kompleks dan spesifik terhadap pelayanan Kesehatan dirumah. Oleh karena itu, pelayanan home care harus disesuaikan dengan karakteristiknya masing-masing pasien yang melibatkan Kerjasama anatar dokter, tenaga medis, keluarga dan pasien itu sendiri.

b. Analisis Pemahaman Pasien Mengenai Pelayanan Home Care

Pemahaman pasien mengenai pelayanan home care adalah salah satu factor yang mempengaruhi kepuasan dan kualitas hidup pasien yang menerima pelayanan tersebut. penelitian yang dilakukan oleh prasetyo (2022) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pemahaman pasien

tentang konsep pelayanan home care dikabupaten malang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian adalah 30 pasien yang menerima pelayanan home care dari puskesmas kepanjen II. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman pasien tentang konsep pelayanan home care adalah rendah, yaitu sebesar 36,67%. Faktor- faktor yang mempengaruhi rendahnya pemahaman pasien adalah kurangnya informasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan, kurangnya media sosialisasi tentang pelayanan home care, dan kurangnya minat dan motivasi pasien untuk mencari informasi tentang pelayanan home care.

Penelitian yang dilakukan oleh Sasarari et al. (2023) bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan home care terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan jenis survey analitik menggunakan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian adalah 262 pasien home care. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif langsung kualitas pelayanan home care terhadap kepuasan pasien ($p=0,001$), terdapat pengaruh positif langsung kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien ($p=0,008$), terdapat pengaruh positif langsung kualitas pelayanan home care terhadap loyalitas pasien ($p=0,000$), dan terdapat pengaruh positif tidak langsung kualitas pelayanan home care terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan home care adalah kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pasien, kepercayaan dan keterbukaan antara pasien dan tenaga kesehatan, kemudahan dan kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan home care, dan perhatian dan empati dari tenaga kesehatan.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan home care memiliki potensi yang besar untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, namun juga memerlukan perbaikan dan pengembangan dari berbagai aspek, seperti sumber daya manusia, sarana, prasarana, komunikasi, koordinasi, kerjasama, sosialisasi, edukasi, dan regulasi.

c. Analisis Rasa Empati adalah Mengenai Pelayanan Home Care

Rasa empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. penelitian yang dilakukan oleh Koropit et al. (2023) yang bertujuan untuk menganalisis evaluasi penerapan program home care pasien PPOK lansia pada masa new normal di wilayah kerja Puskesmas Kauditan Kabupaten Minahasa Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan dengan menggunakan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi (Syahrir & Ahmad, 2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa rasa empati mengenai pelayanan home care di Puskesmas Kauditan masih kurang optimal, karena adanya beberapa kendala, seperti kurangnya sumber daya manusia, sarana, dan prasarana, kurangnya koordinasi dan komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien atau keluarga, kurangnya dukungan dari pihak asuransi atau BPJS Kesehatan, dan kurangnya sosialisasi tentang manfaat dan prosedur pelayanan home care. Rasa empati yang kurang optimal ini berdampak pada rendahnya kepuasan dan loyalitas pasien terhadap pelayanan home care.

Penelitian yang dilakukan oleh Rensini et al. (2023) bertujuan untuk mengkaji literatur layanan home care dalam meningkatkan kepuasan. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan sumber data dari database Google Cendekia, Google Scholar, dan PubMed yang diterbitkan dari tahun 2015 hingga 2020. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara rasa empati mengenai pelayanan home care dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa perawatan di rumah menjadikan lingkungan rumah terasa menjadi lebih nyaman bagi pasien dibandingkan dengan perawatan di rumah sakit sehingga proses penyembuhan akan lebih cepat jika mereka merasa nyaman dan bahagia.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan home care memiliki potensi yang besar untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien, namun juga memerlukan perbaikan dan pengembangan dari berbagai aspek, seperti sumber daya manusia, sarana, prasarana, komunikasi, koordinasi, kerjasama, sosialisasi, edukasi, dan regulasi. Pelayanan home care juga perlu disesuaikan dengan kebutuhan, harapan, dan preferensi pasien atau keluarga, serta memperhatikan aspek- aspek budaya, sosial, ekonomi, dan psikologis yang mempengaruhi persepsi pasien mengenai pelayanan home care.

d. Analisis System Asuransi Mengenai Pelayanan Home Care

Penelitian yang dilakukan oleh Fahrepi et al. (2019) yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan home care dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di wilayah kerja Puskesmas Batua Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian adalah 76 keluarga pasien yang menerima pelayanan home care dari Puskesmas Batua. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap pelayanan home care adalah tinggi, yaitu sebesar 86%. Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan keluarga pasien adalah kualitas pelayanan home care yang meliputi tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Penelitian ini juga menunjukkan bahwa sebagian besar keluarga pasien merupakan peserta BPJS Kesehatan (94%) dan mendapatkan subsidi dari pemerintah untuk biaya pelayanan home care.

Penelitian yang juga berkaitan dengan sistem asuransi mengenai pelayanan home care adalah penelitian yang dilakukan oleh Irayani dan Primasari (2022) yang bertujuan untuk mengetahui hubungan proses manajemen home care dengan kepuasan pasien peserta program home care. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian adalah 262 pasien yang menerima pelayanan home care dari RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan home care adalah tinggi, yaitu sebesar 83%. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien adalah proses manajemen home care yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

Dapat disimpulkan bahwa sistem asuransi memiliki peran yang penting dalam pelayanan home care, baik dari segi pembiayaan, perlindungan, maupun motivasi. Sistem asuransi dapat mempengaruhi kualitas, aksesibilitas, dan keterjangkauan pelayanan home care bagi pasien dan keluarga.

KESIMPULAN

Dari Telaah keseluruhan artikel menunjukkan bahwa terdapat persepsi pasien mengenai home care, dimana Pemahaman pasien mengenai pelayanan home care masih perlu ditingkatkan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kualitas hidup pasien. Rasa empati mengenai pelayanan home care merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dan kualitas hidup pasien. Rasa empati dapat ditunjukkan oleh tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan home care melalui komunikasi yang efektif. Serta Sistem asuransi dapat mempengaruhi kualitas, aksesibilitas, dan keterjangkauan pelayanan home care bagi pasien dan keluarga. Sistem asuransi juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan home care. Untuk peneliti selanjutnya kajian literatur dapat selanjutnya dengan memfokuskan pada bidang yang lebih terfokus pada instrument atau konteks tertentu sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih terfokus. Bagi tenaga kesehatan perlu Perlu adanya peningkatan rasa

empati dari tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan home care melalui berbagai upaya, seperti meningkatkan sumber daya manusia, sarana, dan prasarana, meningkatkan koordinasi dan komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien atau keluarga.

KEPUSTAKAAN

- (Anggraini & Oliver, 2019; Bugie Zurisdianto Pamungkas & Dety Mulyanti, 2023; Care, 2023; Dan et al., 2020; Fahrepi et al., 2019; Husada, 2018; Ilmiah et al., 2020; Irayani & Primasari, 2022; Irham, 2017; *No Title*, n.d.; Padang, 2024; Perceka et al., 2022; Pratiwi, 2020; Rensini et al., 2023; Taufiq, 2019; Utari Dwi Pratiwi et al., 2021a, 2021b; Wiralodra Jln Ir Juanda Km et al., 2023; Yuliati, 2020; Yuliawan et al., 2023) Anggraini, A. R., & Oliver, J. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Air Itam Kota Pangkalpinang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Bugie Zurisdianto Pamungkas, & Dety Mulyanti. (2023). “Studi Kualitatif tentang Tingkat Kepuasan Pasien Home Care di Jawa Barat: Evaluasi Layanan, Tantangan, dan Harapan ke Depan.” *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan*, 1(2), 87–94. <https://doi.org/10.59581/diagnosa-widyakarya.v1i2.204>
- Care, H. (2023). *Evaluation, Home Care, Input, Process, Output C*. 186–196. Dan, P., Perawat, F., & Pelayanan, D. (2020). *0 / 19. Nsa 632*, 0–18.
- Husada, S. (2018). *Research Article*. 1375–1378.
- Ilmiah, J., Sandi, K., Penelitian, H., Nippi, A. T., Panyyiwi, R., & Suprpto, S. (2020). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Padongko Pendahuluan*. 9, 748–752. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.398>
- Irayani, F., & Primasari, S. I. (2022). *Hubungan Proses Manajemen Home Care Dengan Kepuasan Pasien Peserta Program Home Care*. 3(2), 136–142.
- Irham, M. (2017). *KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN HOME CARE*.
- Padang, V. (2023). *Hubungan Kualitas Pelayanan Homecare dengan Kepuasan Pasien Perawatan Luka di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun*. 2(1).
- Perceka, A. L., Sutrisno, A., Alfiyansah, R., & Erlinawati, N. A. (2022). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Home Care Klinik Cahaya Insani Garut. *Jurnal Medika Cendikia*, 9(1), 75–89. <https://doi.org/10.33482/medika.v9i1.188>
- Pratiwi, U. D. (2020). *Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Home Care Di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar Tahun 2020 (Doctoral dissertation, Universitas Muslim Indonesia)*. 1–23.
- Rensini, Y. R., Fawzi, A., & Saifulah, D. (2023). Kajian Literatur Layanan Home Care Dalam Meningkatkan Kepuasan. *Journal Of Health Science Community*, 3(3), 126–131.
- Syahrir, & Ahmad, nurul fuady fityani. (2022). *Metode asuhan keperawatan profesional berbasis knowledge management dalam meningkatkan kinerja keperawatan di rumah sakit*. Rizmedia Pustaka Indonesia.
- Taufiq, A. R. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *Jurnal Profita*, 12(1), 56. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.005>

- Utari Dwi Pratiwi, Andayanie, E., & Rizqiani Rusydi, A. (2021a). Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Home Care di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 2(1), 835–843. <https://doi.org/10.33096/woph.v2i1.117>
- Utari Dwi Pratiwi, Andayanie, E., & Rizqiani Rusydi, A. (2021b). Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Home Care di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 2(1), 835–843.
- Wiralodra Jln Ir Juanda Km, U. H., Barat, J., Wiralodra, G., Harma, A., Pusvitasari, I., Latief, M., & Syekh Yusuf Al-Makassari Gowa, U. (2023). *Faktor yang berhubungan dengan minat home care pada lansia di Wilayah Kerja Puskesmas Tamamaung Kota Makassar*. 14(1), 321–328.
- Yuliati. (2020). Konsep Hospice & Home Care. *Modul Hospice Home Care (Nsa 637)*, Nsa 637, 0–15.
- Yuliawan, A., Nugraha Cahyaning Asmara, I., & Patria Husada Surakarta, A. (2023). Pengaruh Kualitas Home Care Sebagai Salah Satu Bentuk Pendampingan Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan GSH*, 12(1), 25– 30.