

GAMBARAN KEPUASAN PELAYANAN *HEMOCARE*

Overview of Homecare Service Satisfaction

Sri Kustiah^{1*}, Badaruddin²^{1,2}Universitas Islam Makassar

Artikel info**Volume 2 nomor 1**
Januari 2025**Artikel history:**

Submitted: 09-01-2025

Received : 19-01-2025

Accepted : 25-01-2025

Published: 31-01-2025

Keywords:kepuasan pasien,
homecare

Abstrak

Homecare merupakan program pelayanan kesehatan secara komprehensif dan berkesinambungan yang diberikan kepada individu dan keluarga di tempat tinggal, dengan tujuan untuk meminimalkan dampak penyakit, serta meningkatkan kemandirian pasien dan keluarga dalam pemeliharaan dan perawatan anggota keluarga yang mempunyai masalah kesehatan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan hal yang perlu mendapatkan perhatian dari penyelenggara layanan kesehatan dalam menjalankan perannya, sementara masih ditemukan kendala didalam pelayanan homecare. Tujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan homecare. Metode penelitian Jenis penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif dengan metode survey. Pelaksanaan Penelitian ini di rencanakan akan di lakukan pada bulan September-Oktober 2023 dengan sampel 53 orang dilaksanakan di Desa Sanafi Kecamatan Pulau Gebe Kabupaten Halmahera Tengah. Hasil penelitian penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan homecare sebagian besar responden merasa puas yaitu sebanyak 78,25%. Kesimpulan Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dari pelayanan keperawatan yang bermutu.

Abstract

Homecare is a comprehensive and continuous health service program provided to individuals and families at home, with the aim of minimizing the impact of the disease, and increasing the independence of patients and families in the care and treatment of family members who have health problems. Patient satisfaction with health services is something that needs attention from health service providers in carrying out their roles, while there are still obstacles in homecare services. The aim is to find out the picture of the level of patient satisfaction with homecare services. Research method This type of research uses a descriptive research design with a survey method. The implementation of this research is planned to be carried out in September-October 2023 with a sample of 53 people in Sanafi Village, Pulau Gebe District, Central Halmahera Regency. The results of this study indicate that the level of patient satisfaction with homecare services most respondents were satisfied, namely 78.25%. Conclusion Patient satisfaction is an important indicator of quality nursing services.

PENDAHULUAN

Homecare adalah pelayanan kesehatan yang berkesinambungan dan komprehensif yang diberikan kepada individu dan keluarga di tempat tinggal mereka yang bertujuan untuk meningkatkan, mempertahankan atau memaksimalkan tingkat kemandirian dan meminimalkan akibat dari penyakit (Irham, 2017). Perawatan di rumah

merupakan lanjutan asuhan keperawatan dari rumah sakit dan dilaksanakan oleh perawat komunitas dimana pasien berada serta merupakan bagian dari asuhan keperawatan keluarga sebagai tindak lanjut dari tindakan unit rawat jalan atau puskesmas (Suprpto, 2018).

Homecare adalah bentuk dari kegiatan home visit yang merupakan salah satu kegiatan intervensi asuhan keperawatan yang telah direncanakan kepada klien dan keluarga. Walaupun demikian, kegiatan homecare merupakan praktik kolaborasi antara tim kesehatan seperti dokter, perawat, ahli gizi, fisioterapis dan lain-lain (Irham, 2017). Tingkat kepuasan pelanggan adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan medik dan keperawatan,

pelayanan penunjang, dan sarana prasarana di Unit Pelayanan Kesehatan yang diukur berdasarkan hasil *survey* kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien merupakan *outcome* dari layanan kesehatan yang baik. Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan Kesehatan (Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI, 2021). Menurut Philip Kotler, *survey* kepuasan pelanggan adalah tingkat keadaan yang dirasakan

Seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Mugianti, 2016). Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan Kesehatan (Ilkafah, 2022).

Berdasarkan data yang diperoleh kunjungan *Homecare* di Desa Sanafi dengan jumlah penduduk 519 orang dari tahun 2018 sebanyak 74 orang tahun 2019 sebanyak 82 orang tahun 2020 sebanyak 97 orang tahun 2021 sebanyak 102 kemudian meningkat di tahun 2022 sebanyak 108 orang, di tahun 2023 pasien *Homecare* terus mengalami peningkatan hingga mencapai 117 orang. Peningkatan jumlah pasien disebabkan oleh kepuasan masyarakat terhadap pelayanan *Homecare*.

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan *Homecare* di Desa Sanafi Kecamatan Pulau Gebe Kabupaten Halmahera Tengah. Berdasar dari latar belakang di atas sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan *Homecare* di Desa Sanafi Kecamatan Pulau Gebe, Halmahera Tengah”

METODE

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah Warga Desa Sanafi, Kecamatan Pulau Gebe, Kabupaten Halmahera Tengah. Berdasarkan data tahun 2023 kunjungan *Homecare* di Desa Sanafi sebanyak 117 orang serta sampel dalam penelitian ini 53 orang. Penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September-Oktober 2023.

HASIL

Berdasarkan data yang terkumpul dari 53 responden di peroleh informasi mengenai kepuasan pelayanan homecare berdasarkan dimensi *reliability* (keandalan) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pelayanan Kepuasan *Homecare* Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Keandalan)

No	Pertanyaan	SP (Sangat Puas)	P (Puas)	TP (Tidak Puas)	STP (Sangat Tidak Puas)	Hasil
1	Petugas <i>homecare</i> mampu menangani masalah dengan tepat dan profesional	16	36	1	0	82,07
2	Petugas <i>homecare</i> memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia	14	36	3	0	80,18
3	Petugas <i>homecare</i> memberitahu dengan jelas tentang hal hal yang dilarang dalam perawatan anda	10	38	5	0	77,35
4	Ketepatan waktu tiba di tempat ketika anda membutuhkan	6	30	17	0	68,86
Rata-rata						77,12

Dilihat dari tabel dimensi *reliability* (keandalan) terdiri dari 4 pertanyaan diantaranya pertama mengenai petugas *homecare* mampu menangani masalah dengan tepat dan profesional mendapatkan skor 82,0%. dari sekian responden yang menjawab puas sebanyak 36 orang, yang menjawab sangat puas sebanyak 16 orang, yang menjawab tidak puas sebanyak 1 orang. Pertanyaan kedua mengenai petugas *homecare* memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia mendapatkan skor 80,18%. Dari sekian responden yang menjawab puas sebanyak 36 orang, sangat puas sebanyak 14 orang dan tidak puas sebanyak 3 orang. Pertanyaan ke tiga mengenai petugas *homecare* memberitahu dengan jelas tentang hal hal yang dilarang dalam perawatan mendapatkan skor 77,35%. Dari sekian responden yang menjawab puas sebanyak 38 orang, sangat puas sebanyak 10 orang, dan tidak puas sebanyak 5 orang. Pertanyaan ke empat tentang ketepatan waktu tiba di tempat mendapatkan skor 68,86% dari sekian responden yang menjawab puas sebanyak 30 orang, sangat puas sebanyak 6 orang dan tidak puas sebanyak 17 orang.

kepuasan pelayanan *homecare* berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan) dapat di lihat pada tabel berikut.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pelayanan Kepuasan *Homecare* Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

No	Pertanyaan	SP (Sangat Puas)	P (Puas)	TP (Tidak Puas)	STP (Sangat Tidak Puas)	Hasil
1	Petugas <i>homecare</i> memberikan perhatian terhadap keluhan yang anda rasakan.	22	28	3	0	83,96
2	Petugas <i>homecare</i> dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan yang diberikan kepada anda.	11	34	8	0	76,41
3	Petugas <i>homecare</i> jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan anda.	12	37	4	0	78,77

No	Pertanyaan	SP (Sangat Puas)	P (Puas)	TP (Tidak Puas)	STP (Sangat Tidak Puas)	Hasil
4	Petugas <i>homecare</i> selalu memberi salam dan senyuman ketika bertemu anda.	14	29	10	0	76,88
5	Petugas <i>homecare</i> teliti dan trampil dalam melaksanakan tindakan kepada anda.	15	32	6	0	79,24
Rata rata						79,05

Dilihat dari tabel dimensi *assurance* (jaminan) yang terdiri dari 5 pertanyaan diantaranya pertanyaan pertama mengenai petugas *homecare* memberikan perhatian terhadap keluhan yang di rasakan pasien mendapatkan skor 83,96%. dari sekian responden yang menjawab puas sebanyak 28 orang, yang menjawab sangat puas sebanyak 22 orang, yang menjawab tidak puas sebanyak 3 orang. Pertanyaan ke dua mengenai petugas *homecare* dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan yang diberikan kepada pasien mendapatkan skor 76,41% dari sekian responden yang menjawab puas sebanyak 34 orang, yang menjawab sangat puas sebanyak 11 orang, yang menjawab tidak puas sebanyak 8 orang. Pertanyaan ketiga mengenai petugas *homecare* jujur dalam memberi informasi tentang keadaan pasien mendapatkan skor 78,77%. dari sekian responden yang menjawab puas sebanyak 37 orang, yang menjawab sangat puas sebanyak 12 orang, yang menjawab tidak puas sebanyak 4 orang.

Berdasarkan data yang terkumpul dari 53 responden diperoleh informasi mengenai gambaran kepuasan pelayanan *homecare* berdasarkan dimensi tangibles (kenyataan) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Kepuasan Pelayanan *Homecare* Berdasarkan Dimensi *Tangibles* (Kenyataan)

No	Pertanyaan	SP (Sangat Puas)	P (Puas)	TP (Tidak Puas)	STP (Sangat Tidak Puas)	Hasil
1	Petugas <i>homecare</i> memberi informasi tentang administrasi yang berlaku	19	29	5	0	81,6
2	Petugas <i>homecare</i> selalu menjaga kebersihan dan kerapian yang anda tempati	15	33	5	0	79,71
3	Petugas <i>homecare</i> menjaga kebersihan dan kesiapan alat alat kesehatan yang digunakan	14	34	5	0	79,24
4	Petugas <i>homecare</i> menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas	11	38	4	0	78,3
5	Petugas <i>homecare</i> selalu menjaga kerapian dan penampilannya	11	33	9	0	75,94

Rata-rata	78,96
-----------	-------

Dilihat dari tabel dimensi tangible (kenyataan) yang terdiri dari 5 pertanyaan pertama petugas *homecare* memberi informasi tentang administrasi yang berlaku mendapatkan skor 81,6%. dari sekian responden yang menjawab puas sebanyak 29 orang, yang menjawab sangat puas sebanyak 19 orang, yang menjawab tidak puas sebanyak 5 orang. Pertanyaan ke dua petugas *homecare* selalu menjaga kebersihan dan kerapian yang anda tempati mendapatkan skor 79,71% dari sekian responden yang menjawab puas sebanyak 33 orang, yang menjawab sangat puas sebanyak 15 orang, yang menjawab tidak puas sebanyak 5 orang. Pertanyaan ke tiga petugas *homecare* menjaga kebersihan dan kesiapan alat alat kesehatan yang di gunakan mendapatkan skor 79,24%. dari sekian responden yang menjawab puas sebanyak 34 orang, yang menjawab sangat puas sebanyak 14 orang, yang menjawab tidak puas sebanyak 5 orang. Pertanyaan ke empat petugas *homecare* menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas mendapatkan skor 78,3%. dari sekian responden yang menjawab puas sebanyak 38 orang, yang menjawab sangat puas sebanyak 11 orang, yang menjawab tidak puas sebanyak 4 orang. Pertanyaan ke lima petugas *homecare* selalu menjaga kerapian dan penampilan mendapatkan skor 75,94%. dari sekian responden yang menjawab puas sebanyak 33 orang, yang menjawab sangat puas sebanyak 11 orang, yang menjawab tidak puas sebanyak 9 orang

1. Gambaran Kepuasan Pelayanan *Homecare* Berdasarkan Dimensi *Empathy* (Empaty)

Berdasarkan data yang terkumpul dari 53 responden diperoleh informasi mengenai gambaran kepuasan pelayanan *homecare* berdasarkan dimensi *empathy* (empathy) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Kepuasan Pelayanan *Homecare* Berdasarkan Dimensi *Emphaty* (Empaty)

No	Pertanyaan	SP (Sangat Puas)	P (Puas)	TP (Tidak Puas)	STP (Sangat Tidak Puas)	Hasil
1	Petugas <i>homecare</i> memberi informasi kepada anda tentang segala tindakan yang akan dilakukan	15	34	4	0	80,18
2	Petugas <i>homecare</i> muda ditemui dan dihubungi bila anda membutuhkan	22	25	6	0	82,54
3	Petugas <i>homecare</i> sering menengok dan memeriksa keadaan anda seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernapasan, dan cairan infus.	9	35	9	0	75
4	Pelayanan yang diberikan tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi anda	9	34	10	0	74,52
5	Petugas <i>homecare</i> perhatian dan memberi dukungan moral terhadap keadaan anda (menanyakan dan berbincang bincang tentang keadaan anda.	16	33	4	0	80,66
Rata-rata						78,58

Dilihat dari tabel dimensi *empathy* (empathy) yang terdiri dari 5 pertanyaan pertama petugas *homecare* memberi informasi kepada anda tentang segala tindakan yang akan dilakukan mendapatkan

skor 80,18%. dari sekian responden yang menjawab puas sebanyak 34 orang, yang menjawab sangat puas sebanyak 15 orang, yang menjawab tidak puas sebanyak 4 orang. Pertanyaan ke dua petugas *homecare* muda di temui dan di hubungi bila anda membutuhkan mendapatkan skor 82,54% dari sekian responden yang menjawab puas sebanyak 25 orang, yang menjawab sangat puas sebanyak 22 orang, yang menjawab tidak puas sebanyak 6 orang. Pertanyaan ke tiga petugas *homecare* sering menengok dan memeriksa keadaan anda seperti mengukur tensi,suhu,nadi,pernapasan mendapatkan skor 75%. % dari sekian responden yang menjawab puas sebanyak 35 orang, yang menjawab sangat puas sebanyak 9 orang, yang menjawab tidak puas sebanyak 9 orang. Pertanyaan ke empat pelayanan yang di berikan tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi anda mendapatkan skor 74,52% dari sekian responden yang menjawab puas sebanyak 34 orang, yang menjawab sangat puas sebanyak 9 orang, yang menjawab tidak puas sebanyak 10 orang. Pertanyaan ke lima petugas *homecare* perhatian dan memberi dukungan moral terhadap keadaan anda mendapatkan skor 80,66% dari sekian responden yang menjawab puas sebanyak 33 orang, yang menjawab sangat puas sebanyak 16 orang, yang menjawab tidak puas sebanyak 4 orang

2. Gambaran Kepuasan Pelayanan *Homecare* Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Tanggung Jawab)

Berdasarkan data yang terkumpul dari 53 responden diperoleh informasi mengenai gambaran kepuasan pelayanan *homecare* berdasarkan dimensi *responsiveness* (tanggung jawab)dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Kepuasan Pelayanan *Homecare* Berdasarkan Dimensi *Responsiveness* (Tanggung Jawab)

No	Pertanyaan	SP (Sangat Puas)	P (Puas)	TP (Tidak Puas)	STP (Sangat Tidak Puas)	Hasil
1	Petugas <i>homecare</i> bersedia menawarkan bantuan kepada anda ketika mengalami kesulitan walaupun tanpa diminta	12	33	8	0	76,88
2	Petugas <i>homecare</i> segera menangani anda ketika sampai di rumah	23	26	4	0	83,96
3	Petugas <i>homecare</i> menyediakan waktu khusus untuk membantu anda berjalan, BAB,BAK,ganti posisi tidur dan lain lain	12	33	8	0	76,88
4	Petugas <i>homecare</i> membantu anda untuk memperoleh obat	13	30	10	0	76,41
5	Petugas <i>homecare</i> membantu anda untuk pelaksanaa pelayanan labolatorium di puskesmas.	10	30	13	0	73,58
Rata-rata						77,54

Dilihat dari tabel dimensi *responsiveness* (tanggung jawab) yang terdiri dari 5 pertanyaan pertama petugas *homecare* memberi informasi tentang administrasi yang berlaku mendapatkan skor 76,88%. dari sekian responden yang menjawab puas sebanyak 33 orang, yang menjawab sangat puas sebanyak 12 orang, yang menjawab tidak puas sebanyak 8 orang. Pertanyaan ke dua petugas *homecare* segera menangani anda ketika sampai di rumah mendapatkan skor 83,96 % dari sekian responden yang

menjawab puas sebanyak 26 orang, yang menjawab sangat puas sebanyak 23 orang, yang menjawab tidak puas sebanyak 4 orang. Pertanyaan ke tiga petugas *homecare* menyediakan waktu khusus untuk membantu anda berjalan BAB BAK, ganti posisi tidur dan lain lain mendapatkan skor 76,88% dari sekian responden yang menjawab puas sebanyak 33 orang, yang menjawab sangat puas sebanyak 12 orang, yang menjawab tidak puas sebanyak 8 orang. Pertanyaan ke empat petugas *homecare* membantu anda untuk memperoleh obat mendapatkan skor 76,41% dari sekian responden yang menjawab puas sebanyak 30 orang, yang menjawab sangat puas sebanyak 11 orang, yang menjawab tidak puas sebanyak 10 orang. Pertanyaan ke lima petugas *homecare* membantu anda untuk pelaksanaan pelayanan laboratorium di puskesmas mendapatkan skor 73,58% dari sekian responden yang menjawab puas sebanyak 30 orang, yang menjawab sangat puas sebanyak 10 orang, yang menjawab tidak puas sebanyak 13 orang.

PEMBAHASAN

Gambaran Kepuasan Pelayanan *Homecare* Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Dari tabel dimensi *reliability* di peroleh nilai rata rata sebesar 77,12% dengan jumlah responden 53 orang. *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara akurat dan konsisten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi *reliability* sebagian besar berada dalam kategori puas, namun ada pasien yang merasa tidak puas disebabkan karna waktu kunjungan petugas *homecare* tidak tepat waktu. Hal ini menjadi catatan untuk petugas *homecare* agar di tingkatkan lagi kualitas pelayanannya. Dalam asumsi di atas mengatakan bahwa *reliability* (keandalan) sangat berpengaruh bagi konsumen/pasien jika tidak terpenuhi pasien merasa tidak puas atas jasa atau tindakan yang di berikan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Lufianti (2020) yang berjudul Hubungan antara keandalan dengan cepat tanggap terhadap kepuasan pasien di ruang teratai RSUD Sunan Kalijaga Demak hasil penelitian menunjukkan keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan Hubungan keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien adalah keandalan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap keandalan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap keandalan rendah maka kepuasan pasien akan semakin rendah.

Dari hasil yang saya teliti kurangnya tepat waktu petugas *homecare* tiba di tempat saat pasien meminta pertolongan, pasien juga mengatakan petugas *homecare* tidak mampu menangani masalah yang di hadapi pasien dan kurangnya komunikasi antara tenaga medis lainnya.

Gambaran Kepuasan Pelayanan *Homecare* Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Dari tabel dimensi *assurance* (jaminan) di peroleh nilai rata rata sebesar 79,05% dengan jumlah responden 53 orang. Dimensi *Assurance* (jaminan) berhubungan dengan kepercayaan pasien terhadap kesembuhan dan keamanan yang diberikan oleh petugas *homecare*. Aspek ini mencakup kesopanan dan sikap dapat di percaya yang dimiliki oleh petugas *homecare* bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan.

Hasil dari penelitian Detty (2018) yang berjudul gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan, rawat inap dan ruang oprasi di rumah sakit pertamina bintang amin bandar lampung tahun 2018. Pada jaminan atau jaminan petugas *homecare* selalu memberi salam dan senyum ketika ketika bertemu dengan pasien. Petugas *homecare* teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan pengobatan. Petugas *homecare* memberi perhatian keluhan anda rasakan. Petugas *homecare* dapat menjawab pernyataan tentang tindakan pengobatan yang di berikan. Petugas *homecare* jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan anda.

Dari hasil penelitian yang saya dapatkan kurangnya sikap perhatian petugas *homecare* kepada pasien disebabkan karna petugas *homecare* memberi informasi dengan tergesa gesa menyebabkan pasien merasa tidak puas dan petugas masi ada yang kurang rama dan sopan.

Gambaran Kepuasan Pelayanan *Homecare* Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

Dari tabel dimensi *tangible* (kenyataan) di peroleh nilai rata rata sebesar 78,96% dengan jumlah responden 53 orang. Dimensi *tangible* (kenyataan) merupakan wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung, tersedianya tempat parkir kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan tunggu dan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan.

Hasil penelitian Kurniawan (2017) yang berjudul hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit tingkat IV slamet riyadi surakarta. Semakin lengkap dan baik kualitas sarana/ alat yang dimiliki maka pasien lebih cenderung memilih pelayanan tersebut dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang memiliki sarana/ alat yang sederhana.

Hasil dari yang saya teliti adalah mengatakan bahwa kerapian dan penampilan masi ada yang merasa tidak puas hal ini dimungkinkan penampilan pada petugas *homecare* kurang atau masi ada yang terlihat tidak rapi dan sopan.

Gambaran Kepuasan Pelayanan *Homecare* Berdasarkan Dimensi *Empathy*

Dari tabel dimensi *empathy* (empaty) di peroleh nilai rata rata sebesar 78,58% dengan jumlah responden 53 orang. Dimensi *empathy* (empaty) merupakan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan dengan berupaya memahami keinginan pasien.

Hasil dari penelitian Gunawan (2018) yang berjudul pengukuran kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah tarakan jakarta penelitian terhadap pasien akan merasa lebih berharga jika seorang bisa menjalani suatu hubungan yang lebih dekat dan positif pasien akan merasa lebih percaya diri dan dapat mendukung secara moral untuk kesembuhannya, selain itu pasien juga mengharapkan agar petugas mampu memenuhi kebutuhannya.

Dari hasil yang saya dapatkan pasien merasa tidak puas karna kurangnya dukungan dari petugas *homecare* yang di dapatkan pasien baik dari segi moral. Pasien mengatakan petugas *homecare* kurang rasa *empathy* pada pasien dan kurangnya komunikasi yang baik sehingga pasien merasa tidak puas atas layanan ada juga mengatakan petugas *homecare* kadang memarahi pasien dan petugas *homecare* masi ada yang memandang pasien dari pangkat dan jabatan.

Gambaran Kepuasan Pelayanan *Homecare* Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Dari tabel *responsiveness* (tanggung jawab) di peroleh nilai rata rata sebesar 77,54% dengan jumlah responden 53 orang. Dimensi *responsiveness* (tanggung jawab) merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan pasien.

Penelitian lain yang dilakukan oleh praminta (2019) yang berjudul Faktor kepuasan pasien peserta BPJS kesehatan di unit rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Prabumi mengungkapkan bahwa komunikasi yang efektif dan penjelasan yang jelas memiliki dampak yang kuat dalam meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan Temuan ini memberikan bukti pentingnya peran keperawatan sebagai penentu paling signifikan terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan. Pramita (2019) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada pandangan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

Dari hasil yang saya teliti pasien mengatakan saat keluarga minta bantu atau pasien meminta bantu kepada petugas *homecare* mereka keseringan tidak acu terdapat pasien dan tidak pernah membantu bab dan bak dan jarang membantu dalam pengurusan laboratorium di puskesmas, menyebabkan pasien merasa tidak di hargai dan tidak dipedulikan dan itu yang mengakibatkan pasien merasa tidak puas.

KESIMPULAN

Penelitian gambaran kepuasan pelayanan *homecare* di Desa Sanafi Kecamatan Pulau Gebe Kabupaten Halmahera Tengah Provinsi Maluku Utara dari 5 dimensi yaitu *reliability* (keandalan) mendapatkan nilai skor 77,12%. *Assurance* (jaminan) mendapatkan nilai skor 79,05%, *Tangibles* (kenyataan) mendapatkan nilai skor 78,96%. *Emphaty* (empaty) mendapatkan nilai skor 78,58%. *Responsiveness* (tanggung jawab) mendapatkan nilai skor 77,54%. Dapat disimpulkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan *homecare*. Diharapkan kepada petugas *homecare* agar meningkatkan pemahaman masyarakat terkait *homecare*, untuk tetap meningkatkan kepuasan pelayanan kepada pasien yang membutuhkan.

KEPUSTAKAAN

- Bustami. (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.
- Damopoli, Siti Hartina; tucunan, Ardiansa AT; marimis, Franckie RR. (2019). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat inap di RS Bhayangkara TK III Manado. KESMAS, 7.5 Empat. Jakarta
- Heriandi (2006) Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien.
- Irawan D, Handi. (2007). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta
- Jacobalis, S (1989). Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit. Persi. Jakarta. *Jurnal dan Peraturan*
- Kadir, Fattah (2005). Faktor-Faktor Berpengaruh terhadap Kelelahan Emosional, Kepuasan Kerja dan Kualitas Layanan Paramedis Rumah Sakit di Sulawesi
- Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal).
- Kotler, Philip. (2006). Manajemen Pemasaran Edisi Millenium. Pearson Education Asia,
- Kotler p, (2003) manajemen pemasaran jasa. Jakarta ;prenhallindo
- Kurniati, (2013). Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap
- Lupiyodi, Rambat (2001) Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik. Salemba
- Margaretha (2003) Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi, Jakarta. Mandar Maju
- Notoatmodjo, S. (2012). Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta : reneka Cipta
- Nursalam. (2013). Manajemen Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam. (2014). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V, Berry, L (1985). A Conceptual Model Of Service Quality.
- Pasolong, Harbani. (2007). "Teori Administrasi Publik". Bandung : Alfabeta
- Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar. Pelayanan. STIE Trinandra. Jakarta.
- Polit, Denise F dan Beck, Cheryl Tatano. (2012). Nursing Reseach: Generating and Assesing Evidence Nursing Practice. Philadelphia: Lippincot William & Wilkins
- Puskesmas Galesong Utara Kabupaten Takalar. Program Magister STIA-LAN. Makassar. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Ramli, Muhammad (2011), Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan. Alauddin Univeristy Press: Makassar
- Romadhan, G.(20013). Analisis factor factor yang mempengaruhi perilaku perpindahan pelanggan. Jurnal manajemen dan akuntansi.
- Ratminto & Winarsih (2009). Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model
- Ratnawati, Syarifa (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pada And its Implication for Future Research
- Selatan. Jurnal Administrasi Negara STIA-LAN Volume 11 No. 4/ Desember 2005. Makassar
- Sihombing, Umberto. (2003). Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui
- Sinulingga, Asna. (2010). Hubungan karakteristik pasien pengguna kartu jamkesmas terhadap persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan di RSUD sidikalang tahun 2010.medan ; fakultas kesehatan

- Skripsi martina Christy (2020) Gambaran tingkat kepuasan pelayanan keperawatan pasiean rawat inap di ruamah sakit umum pusat haji adam malok medan
- Sunyoto, Hamingpraja (2004). Jaminan Kualitas Pelayanan Pasien. Liberty. Yokyakarta Suryawati C, 2004. Kepuasan Pasien rumah sakit (tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian). Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (2004;7)
- Supranto (2001) pengukuran kepuasan pelanggan. Jakarta ; PT rineka citra
- Supratno (2007) pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta ; rineka cipta
- Suaib (2011). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di ruangan rawat inap RSUD syeh yusup kabupaten gowa
- Syamsuar, Siti Fadila. (2013). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Lanto Daeng Pasewang Kabupaten Jeneponto. STIA-LAN. Makassar
- Tjiptono dan Chandra. (2005). Service, Quality, & Satisfaction. Penerbit Andi: Yokyakarta.
- Tjiptono dan Chandra. (2007). Service, Quality, & Satisfaction. Penerbit Andi: Yokyakarta.
- Tjiptono dan Chandra. (2011). Service, Quality, & Satisfaction. Penerbit Andi: Yokyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2005). Prinsip-prinsip Total Quality Service. Penerbit Andi: Yokyakarta
- Wijono, Djoko (2001). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori, Strategi, dan Aplikasi Vol. I. Airlangga University Press. Surabaya.