



Kualitas Program Layanan *Homecare* Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien : *Literature Review*

Channe Esphi Royani Sirait¹, Grace Solely Houghty²

¹⁻² Magister Keperawatan STIK SINT Carolus Jakarta, Indonesia

² Universitas Pelita Harapan, Indonesia

Email: channeyani@stik-sintcarolus.ac.id¹, grace.houghty@uph.edu²

Abstract: *Background: Homecare is recovery, independence, fulfilling basic needs, choose the treatment needed are called homecare, influences the success of health development. In overcoming health problems, health workers must be able to increase their professionalism in carrying out their duties to provide the best and highest quality services, so that patients and family members feel satisfied as measured by the factors. Purpose: This literature review research aims to find out how the quality of homecare service programs influences the level of patient satisfaction. Methods: There were 14 journals used in the literature review. Journal searches are carried out through Four databases : Google Scholar, Crossref, ProQuest, Emerald Insight. Results: Literature analysis shows that, there is a relationship between reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible with the level of patient satisfaction. Conclusion: The quality of home services is influenced by several factors, the focus of quality measurement in Indonesia and several countries is similar. In other countries, quality seen in the nursing process, staff skills are called assurance. Quality is conceptualized as a continuous process, coordination of professional groups, prioritizing patient safety standards is called tangible, timeliness called responsiveness. In Indonesian quality is measured in five factors are tangible, responsiveness, reliability, assurance and empathy. These factors are most related to patient satisfaction in homecare services.*

Keywords : *Homecare Quality, Patient Satisfaction.*

Abstrak: Latar Belakang: Perawatan keluarga dirumah dalam mempertahankan, memulihkan kesehatan, kemandirian, pemenuhan kebutuhan dasar, kebebasan memilih perawatan disebut *homecare*, mempengaruhi keberhasilan pembangunan kesehatan. Dalam mengatasi masalah kesehatannya, maka tenaga kesehatan harus dapat meningkatkan profesionalisme dalam menjalankan tugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas, sehingga pasien dan anggota keluarga merasa puas diukur dengan faktor *tangible, empathy, reliability, responsiveness* dan *assurance*. Tujuan: Penelitian *literatur review* ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas program layanan *homecare* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Metode: penelitian: Jurnal yang digunakan dalam *literature review* berjumlah 14 jurnal. Penelusuran jurnal dilakukan melalui 4 Database yaitu *Google Scholar, Crossref, ProQuest, Emerald Insight* penyeleksian jurnal menggunakan panduan protokol (PRISMA) mulai dari *identification, screening, eligibility*. Hasil: analisis *literature* menunjukkan bahwa, adanya hubungan *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible* dengan tingkat kepuasan pasien. Kesimpulan: Kualitas pelayanan rumah dipengaruhi beberapa faktor, fokus pengukuran kualitas di Indonesia dan beberapa negara memiliki kesamaan. Negara lain kualitas dilihat dalam proses keperawatan, ketrampilan staff merupakan jaminan (*assurance*). Kualitas dikonseptualisasikan sebagai proses berkelanjutan, koordinasi kelompok profesional, mengutamakan standar keselamatan pasien merupakan bukti fisik (*tangible*), ketepatan waktu adalah ketanggapan (*responsiveness*). Penelitian di Indonesia kualitas diukur dalam lima faktor yaitu bukti fisik (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*) kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*), faktor ini paling berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan dirumah/ *homecare*.

Kata Kunci : Kualitas *Homecare*, Kepuasan Pasien.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan keperawatan adalah upaya untuk membantu orang yang sakit atau sehat dari lahir hingga meninggal dengan pengetahuan, kemauan, dan kemampuan. Kegiatan dalam keperawatan keluarga sangat berpengaruh terhadap keberhasilan pembangunan kesehatan, terutama dalam mengatasi masalah kesehatan masyarakat dengan mendorong keluarga untuk mengatasi masalah kesehatannya sendiri. Salah satu jenis pelayanan keperawatan adalah asuhan keperawatan komunitas yang dilakukan di rumah. Perubahan demografi, berkembangnya teknologi, mudahnya akses individu terhadap kesehatan, angka harapan hidup pada manusia meningkat dan populasi lansia pun meningkat. Perubahan populasi ini juga efektif dalam pengembangan berbagai model kesehatan dalam sistem kesehatan. Salah satu model kesehatan yang dikembangkan adalah layanan kesehatan di rumah.

Tujuan penulisan ini untuk mengetahui bagaimana kualitas program layanan *homecare* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

2. KAJIAN TEORITIS

Tingkat penuaan di Jepang mencapai 28,4% pada 2019. Seiring dengan peningkatan angka ini, kebutuhan akan perawatan medis dan perawatan jangka panjang di Jepang diperkirakan akan meningkat. Perawatan di rumah, juga dikenal sebagai *homecare* yaitu program medis untuk orang-orang yang tidak dapat melakukan aktivitas sehari-hari karena penyakit, cedera, penuaan, atau gangguan yang disebabkan oleh demensia. Dalam layanan perawatan di rumah, berbagai profesional seperti dokter, perawat, apoteker, ahli gizi, terapi fisik, manajer perawatan, dan pembantu rumah tangga berkolaborasi untuk memberikan perawatan sepanjang hari kepada pasien (Seungwon Jeong et al., 2022)

Pelayanan kesehatan di rumah merupakan suatu model yang memberikan kesinambungan pelayanan di lingkungan rumah bagi pasien yang terbaring di tempat tidur, penyandang cacat penyakit keganasan, lanjut usia, dan individu dengan penyakit kronis. Pelayanan kesehatan yang diberikan berupa pelayanan gizi, perawatan diri, olah raga, terapi fisik dan rehabilitasi, pelayanan psikososial, pelayanan pemeriksaan, dan berbagai prosedur terapi kesehatan lain nya. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan keperawatan pada pasien di rumah dengan penyakit kronis cukup tinggi. Salah satu indikator terpenting pelayanan kesehatan adalah kepuasan dengan asuhan keperawatan. Kepuasan terhadap pelayanan keperawatan di unit kesehatan rumah harus diukur dengan menggunakan parameter obyektif. Hasilnya akan menunjukkan kualitas pelayanan keperawatan dan akan menjadi dasar untuk pengembangan pedoman pendidikan keperawatan (Rabia Cevik Inac et al.,2023).

Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada individu dan keluarga di tempat tinggal mereka dikenal sebagai sebutan *homecare* atau perawatan kesehatan di rumah. Tujuan dari pelayanan ini adalah untuk meningkatkan, mempertahankan, atau memulihkan kesehatan pasien, memaksimalkan tingkat kemandirian, memenuhi kebutuhan dasar pasien dan keluarga, dan memberikan kebebasan kepada pasien dan keluarga untuk mempertimbangkan dan merawat kerabat mereka. Sebagian pasien lebih menyukai perawatan di rumah daripada di Rumah Sakit. Hal ini berdampak pada proses penyembuhan pasien, yang cenderung lebih cepat jika mereka nyaman dan bahagia (Yoyok, 2019).

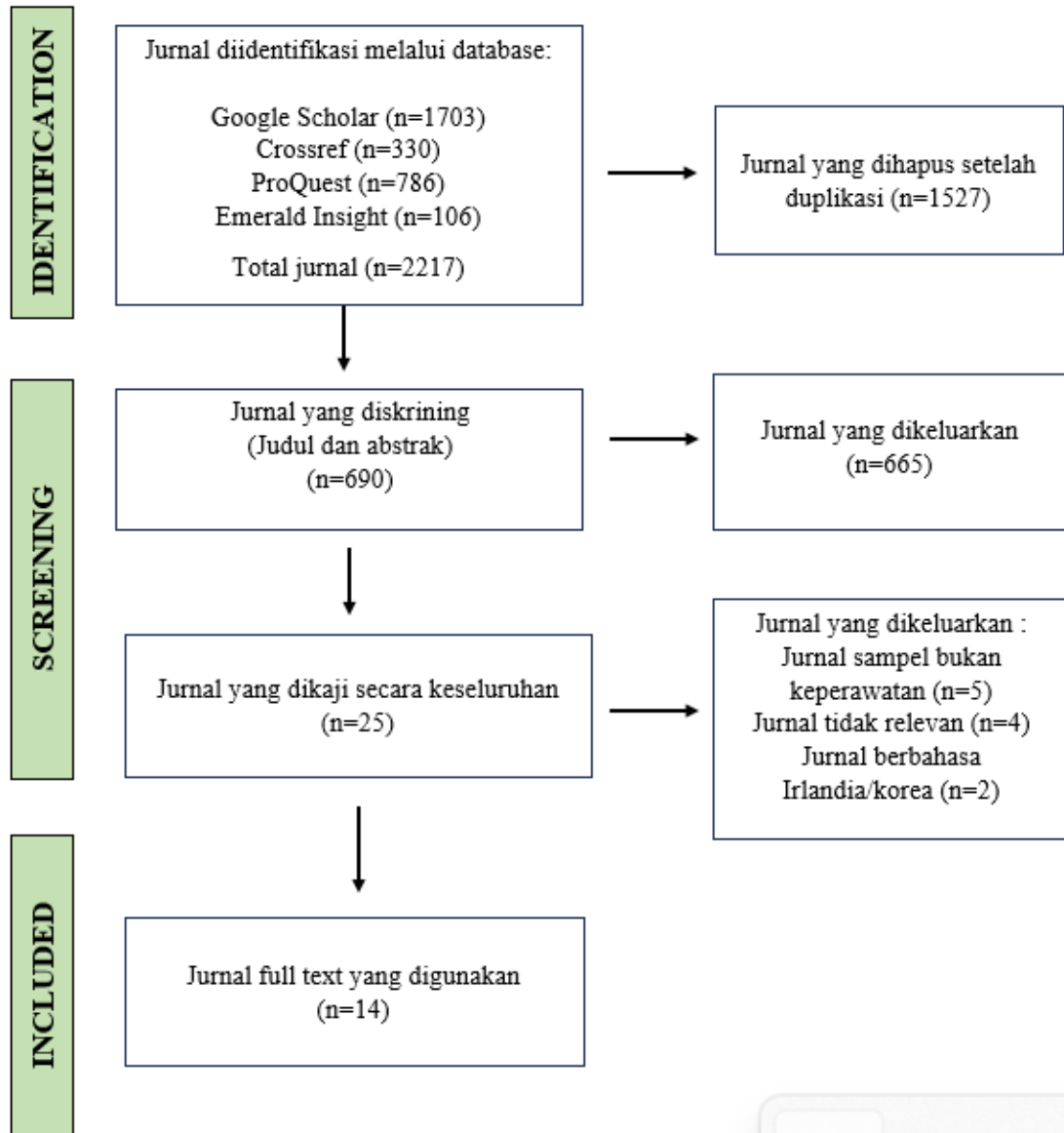
Peran tenaga kesehatan sebagai pemberi pelayanan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas *homecare*. Menurut Foebel et al. (2019), konsep kualitas layanan berarti segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan responden yang menerima pelayanan sesuai dengan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, sesuai dengan empati (*empathy*) dari responden yang memberikan pelayanan, keandalannya (*reliability*), kemampuan mereka untuk menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan, daya tanggap (*responsiveness*) dan menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*).

Dalam hal ini tenaga kesehatan harus dapat meningkatkan profesionalisme dalam menjalankan tugas nya, untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas, sehingga pasien dan anggota keluarga merasa puas khususnya dalam program layanan *homecare*. Tinjauan literatur ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisa lima faktor kualitas pelayanan jasa yaitu, bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), keandalannya (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) terhadap tingkat kepuasan pasien.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah studi *literature review*. Database yang digunakan sebagai sumber literature terdiri dari *Google Scholar*, *Crossref*, *ProQuest*, *Emerald Insight* Kata kunci yang digunakan untuk pencarian Bahasa Indonesia adalah “Kualitas *Homecare*”, “Kepuasan Pasien”, sedangkan kata kunci pencarian dalam Bahasa Inggris adalah “*Homecare Quality*”, “*Patient Satisfaction*” Kriteria inklusi jurnal adalah pelayanan *homecare* yang mengutamakan kualitas untuk melihat kepuasan pasien terhadap program *homecare* di institusi kesehatan, dengan desain penelitian kualitatif dan kuantitatif, *full text* berbahasa Indonesia ataupun berbahasa Inggris, diterbitkan 5 tahun terakhir (2019-2023). Jurnal-jurnal tersebut diseleksi dengan panduan PRISMA (Page et al, 2021). Segera setelah pencarian jurnal dilakukan pada database didapatkan secara keseluruhan berjumlah 2217 artikel,

kemudian peneliti melakukan seleksi tahap pertama dengan eliminasi jurnal yang sama sebanyak 1527 jurnal. Selanjutnya seleksi kedua dengan judul *abstrak* dan pada proses akhir didapatkan 14 jurnal yang dimasukkan dalam *review*.’



Gambar 1.

Skema/Diagram Alur PRISMA

4. HASIL

Berdasarkan hasil penelusuran jurnal dari database online, didapatkan 14 jurnal dari dalam dan luar negeri yang memenuhi kriteria inklusi, kemudian dipilih dan di evaluasi lanjut karena topiknya sesuai yaitu kualitas program layanan *homecare* terhadap tingkat kepuasan pasien. Dalam jurnal ini kualitas yang diukur terdapat lima variable yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* terhadap tingkat kepuasan. Sekumpulan jurnal ini merupakan penelitian kualitatif, deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Data yang diperoleh ini berasal dari studi yang dilakukan pada berbagai negara. Tabel 1 menunjukkan jurnal yang dianalisis lebih lanjut.

Tabel 1. Rincian Hasil jurnal *Literatur Review*

No	Peneliti, Tahun Terbit	Judul Penelitian	Metodologi/Sampel	Hasil Penelitian
1.	Nese Kiskac, et al. (2023)	An Indicator of Health Care Quality in Home Health Patients with Chronic Diseases: Satisfaction with Nursing Care	Desain penelitian ini dengan metode Deskriptif dan cross-sectional Sampel penelitian 658 pasien penyakit kronis dari Unit Layanan Kesehatan Rumah. Menggunakan instrumen penelitian Newcastle Satisfaction with Nursing Scales (NSNS) Data dikumpulkan tanggal 11 Februari 2023-20 April 2023.	Tingkat kepuasan terhadap asuhan keperawatan pada pasien di rumah dengan kondisi penyakit kronis, ketepatan waktu kunjungan cukup tinggi.
2.	Ingunn Aase, et al. (2021)	<i>Talking about quality: how "Quality" is conceptualize in nursing homes and homecare</i>	Desain penelitian ini dengan metode kualitatif cross-sectional, Wawancara individu, Total sample 65 manajer dan staf di panti jompo di Norwegia dan Belanda. Manajer (n = 40), perawat (RN) atau asisten perawat (n = 25)	Hasil wawancara Manager bahwa Untuk prosedur tertentu diperlukan skill dan kompetensi yang tinggi, menempatkan tenaga profesional yang tepat di bidangnya dan staf perlu mandiri. Pentingnya pelatihan untuk menjadi percaya diri dan menikmati pekerjaan mereka.
3.	Hatice Esen, et al (2023)	<i>Evaluation of quality indicators in home health services delivery</i>	Penelitian ini menggunakan retrospektif, deskriptif, dan cross-sectional. Para pasien ditindaklanjuti oleh unit perawatan kesehatan di rumah antara 1 Januari dan 31 Desember 2021	Berdasarkan indikator <i>Home Health Services (HHS)</i> Pasien dikunjungi oleh tim terkait dalam dua hari kerja dan tingkat respons tepat waktu adalah 100%. Kunjungan per pasien dalam setahun rata-rata sebanyak tiga kali.

			Usia 65 tahun ke atas lebih banyak yang membutuhkan pelayanan dirumah
4.	Seungwon Jeong, et al. (2022)	<i>What should be considered when evaluating the quality of homecare? A survey of expert opinions on the evaluation of the quality of homecare in Japan</i>	<p>Penelitian ini menggunakan metode: Statistik deskriptif</p> <p>Menyelidiki 901 klinik yang terdaftar di National Association of Medical Institutions Supporting Home Care</p> <p>Mengambil sampel acak dari 600 stasiun Visiting Nurse Service</p> <p>Survei pos dilakukan secara mandiri</p> <p>kuesioner (1 Agustus hingga 31 Oktober 2017). Sebanyak 539</p> <p>Tingkat kepuasan pasien dan anggota keluarga terhadap profesional perawatan di rumah seperti dokter dan perawat serta tingkat kepuasan pasien dan anggota keluarga terhadap peralatan kesejahteraan dan perawatan di rumah cukup tinggi</p> <p>Faktor kedua “proses perawatan di rumah” dukungan kecemasan hubungan baik dengan pasien dan anggota keluarganya, dan pengelolaan pola makan dan tidur pasien adalah baik</p> <p>Faktor ketiga “struktur perawatan di rumah” terkait berbagi informasi di antara para profesional dan institusi perawatan di rumah, kerangka kerja penghubung, dan mengamankan sudah baik</p> <p>Faktor keempat “hasil medis” peningkatan kemandirian pasien dalam kehidupan sehari-hari, prognosis vital, dan status asupan nutrisi baik</p>
5.	Xianping Tang, et al. (2020)	<i>Evaluating the Quality of Home Care in China Using the Home Care Quality Assessment Tool</i>	<p>Penelitian ini menggunakan metode: Analisis Deskriptif, studi cross-sectional</p> <p>Merekrut 38 lembaga kesehatan rumah di Shanghai, Tiongkok, Meliputi: 18 lembaga dikota, 11 dipinggiran, 9 di pedesaan</p> <p>Kualitas Perawatan dari letak geografis, skill, peralatan Secara Keseluruhan berdasarkan instrumen <i>Homecare Quality Assesment Tools</i> (HCQuAT) tidak ada perbedaan signifikan yang terlihat pada tingkat keunggulan lembaga perawatan di rumah antara ketiga lokasi</p>
6	Nathalie Möckli, et al. (2023)	<i>Care coordination in homecare and its relationship with quality of care: A national multicenter cross-sectional study</i>	<p>Penelitian ini menggunakan metode: Analisis Deskriptif, studi cross-sectional</p> <p>Data dikumpulkan bulan Januari dan September 2021</p> <p>Koordinasi layanan yang dirasakan karyawan berkorelasi positif dengan kualitas layanan yang dinilai karyawan.</p> <p>Koordinasi antar profesional memberikan</p>

				kontribusi penting untuk mendapatkan layanan kesehatan berkualitas tinggi
7	Rabia Cevik Inac, et al. (2023)	Analysis of Home Healthcare Practice to Improve Service Quality: Case Study of Megacity Istanbul	Penelitian ini menggunakan metode Study kasus Data dari 1707 pasien digunakan dengan mempertimbangkan 14 variabel masukan berbeda yang mempengaruhi praktik perawatan kesehatan di rumah.	Algoritma AB, RF, GB, dan NN merupakan algoritma yang tepat untuk membuat perencanaan singkat, fleksibel melalui aplikasi perawatan kesehatan di rumah. Hasil analisis regresi statistik diperoleh 14 variabel independen, dan 2 variabel independen tidak mempunyai pengaruh atau minimal terhadap variabel dependen.
8.	Elianur Juwita, Et al. (2022)	Hubungan Kualitas Pelayanan Home Care dengan Tingkat Kepuasan Keluarga di Wilayah Puskesmas Mesjid Raya	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan crosssectional Tanggal 15 Juli 2021 di Puskesmas Mesjid Raya Aceh Besar. 50 Sample dan populasi penelitian ini.	Hasil peneliti diperoleh bahwa: adanya hubungan <i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible</i> dengan tingkat kepuasan keluarga
9.	Anton Yuliawan , et al. (2023)	Pengaruh Kualitas Home Care Sebagai Salah Satu Bentuk Pendampingan Pelayanan Kesehatan	Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif Deskriptif, pendekatan Crosssectional survey analitik.	Ada pengaruh antara kualitas layanan home care dan tingkat kepercayaan pasien. Pengaruh kualitas terhadap kepuasan pasien terhadap layanan <i>homecare</i> sangat signifikan
10.	Syafrisar Meri, et al. (2022)	Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Home care di Provinsi Riau	Penelitian ini menggunakan metode: Analisis Deskriptif yang memberikan gambaran terhadap kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan homecare, total sampel 67 orang	Kemampuan komunikasi perawat, kepemimpinan diri, efikasi diri, dan kinerja keperawatan mempunyai pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap kepuasan pelayanan pasien homecare
11.	Reza Fahrepi, et al. (2019)	Hubungan Kualitas Pelayanan Home Care Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Batua Kota Makassar	Penelitian ini menggunakan metode survey deskriptif dengan pendekatan cross sectional study Jumlah sampel 76 dengan tehnik total sampling Dilaksanakan selama 42 hari tanggal 18 Juli-29Agustus 2018	Kehandalan, Jaminan, Bukti langsung, Empati, Daya tanggap dalam pelayanan home care berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien. Pelayanan home care kepada keluarga pasien yang diberikan dengan cepat saat dibutuhkan serta peka terhadap

					keluhan pasien meningkatkan kepuasan pasien.
12	Zusana A.Sasarari ,et al.(2023)	Pengaruh Pelayanan Terhadap Pasien	Kualitas <i>Homecare</i> Kepuasan	Penelitian ini menggunakan metode Deskriptive kuantitatif dengan jenis survey analitik menggunakan pendekatan survey crosssectional, dengan jumlah sampel adalah 65	Kualitas layanan <i>homecare</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien yang menerima layanan
13	Suprpto, (2018)	Efektivitas Layanan Dalam Kesehatan Puskesmas Kota Makassar	Penggunaan <i>Homecare</i> Pelayanan Pada Barombong	Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif kuantitatif menggunakan teknik pengambilan sampel cluster sampling dengan berdasarkan daerah populasi yang telah ditetapkan	Penggunaan layanan <i>homecare</i> dianggap efektif, dilihat dari 5 faktor yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung yang diberikan petugas
14	Sri M. Sandag, et al. (2023)	Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Manado	Faktor yang	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain potong lintang. Populasi dalam penelitian ini yaitu 3.055 dengan jumlah sampel 231 pasien yang diambil secara simple random sampling. Dilakukan analisis univariat dan bivariat dengan uji chi-square, sedangkan analisis multivariat menggunakan uji regresi logistik.	Variable dalam penelitian ini yaitu: <i>Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance</i> dan <i>Empathy</i> berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara di Manado..

5. PEMBAHASAN

Literatur review ini sudah melakukan telaah sejumlah 14 original jurnal tentang Kualitas Program Layanan *Homecare* Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. Beberapa dari jurnal tersebut melihat kondisi program layanan *homecare* dari berbagai negara seperti Turki, Norwegia, Belanda, Iran, Jepang, China, Swiss, dimana di negara tersebut kebutuhan layanan dirumah di latarbelakangi oleh perubahan demografi populasi lansia yang meningkat, angka harapan hidup membawa masalah kesehatan. Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada individu; berupa pelayanan gizi, perawatan diri, olah raga, terapi fisik,

rehabilitasi, pelayanan psikososial, pelayanan pemeriksaan. Pelayanan perawatan di rumah seperti di Jepang, Belanda dan Swiss ditanggung oleh pemerintah, layanan ini sudah merupakan program pemerintah dan tersedia anggaran untuk melakukan perawatan di rumah khususnya bagi lansia, penyakit kronis yang tidak membutuhkan perawatan di rumah sakit. Fenomena ini adalah salah satu yang dapat dilihat berbeda dengan negara kita Indonesia yaitu biaya perawatan di rumah/ *homecare* masih relatif mahal dan belum tersedia anggaran dari pemerintah untuk perawatan pasien di rumah. Untuk kebutuhan pelayanan pasien di rumah di Indonesia hampir sama dengan hasil penelusuran jurnal di beberapa negara tersebut yaitu kebutuhan pasien akan layanan geriatrik, penyakit kronik, *paliative care*, fisioterapi, pemberian terapi lanjut seperti obat-obatan parenteral terapi, pemasangan kateter, NGT, kunjungan dokter spesialis dan biaya kebutuhan layanan ini masih harus ditanggung sendiri oleh masyarakat, berbeda dengan hasil penelusuran artikel di Jepang, Belanda dan Swiss yang menjadi tanggungan pemerintah setempat.

Beberapa judul Jurnal dalam literatur ini yang diambil dalam penelitian di Indonesia yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien baik secara simultan maupun parsial seperti penelitian Elianur Juwita, Et al. (2022), penelitian Reza Fahrepi, et al. (2019), penelitian Suprpto, (2018), dan penelitian Sri M. Sandag, et al. (2023). Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa terdapat lima faktor yang dapat menjadi parameter dalam mengukur kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu: bukti fisik (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) dimana variabel kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang mendapatkan pelayanan di rumah/ *homecare*. Hasil penelitian Elianur Juwita, Et al. (2022), adanya hubungan *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien atau keluarga, dengan p value 0,008 ($p < 0,005$), adanya hubungan *responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien dan keluarga, dengan p value 0,014 ($p < 0,005$), adanya hubungan yang cukup signifikan *assurance* dengan tingkat kepuasan pasien dan keluarga, dengan p value 0,001 ($p < 0,005$), adanya hubungan yang signifikan *emphaty* dengan tingkat kepuasan pasien dan keluarga, dengan p value 0,001 ($p < 0,005$), adanya hubungan yang signifikan *tangible* dengan tingkat kepuasan pasien dan keluarga, dengan p value 0,008 ($p < 0,005$).

Tingkat kepuasan pasien perawatan di rumah dengan kondisi pasien yang memiliki penyakit kronis cukup signifikan/ cukup tinggi. Kepuasan pasien dapat dilihat dari hubungan antara intervensi yang mereka inginkan/ diterima pasien sangat memuaskan dan ini mereka rasakan selama kunjungan pengobatan oleh tenaga kesehatan terkait. Kepuasan pasien

dengan kondisi penyakit kronik terhadap asuhan keperawatan adalah salah satu indikator terpenting pelayanan kesehatan, juga ketepatan waktu kunjungan, ini adalah penelitian Nese Kiskac et al, (2023), Hatice Esen, (2023) di Iran. Penelitian ini sesuai dengan dimensi beberapa peneliti di Indonesia yaitu: Elianur Juwita, Et al. (2022), Reza Fahrepi, et al. (2019), dan Suprpto, (2018) bahwa: Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan tim profesional dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan memuaskan. Dan waktu kunjungan merupakan dimensi daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan. Nese Kiskac et al yang menggunakan instrumen pengukuran kepuasan terhadap asuhan keperawatan menggunakan *Newcastle Satisfaction with Nursing Scales* (NSNS), Penelitian dari Nathalie Mockli et al, (2023) di Swiss dan Seungwon Jeong, (2022) di Jepang menyatakan bahwa penting nya koordinasi antar profesional (dokter, perawat, ahli gizi, rehab medik, farmasi) untuk mendapatkan layanan kesehatan yang memberikan kualitas yang baik dan berfokus pada kepuasan pasien (*patient experience*). Penelitian ini sepadan dengan penelitian yang dilakukan di Indonesia oleh peneliti Sri M. Sandag, et al (2023), yaitu dari segi faktor Jaminan (*assurance*) seperti keamanan dan kenyamanan, akurasi pemeriksaan, dan layanan yang baik, kemudian Empati (*emphaty*) dengan menunjukkan perhatian pada pasien dan tindakan yang diberikan mencerminkan kualitas yang baik.

Salah satu faktor penting dalam menentukan kualitas layanan yang diberikan oleh suatu klinik atau rumah sakit adalah kepuasan pasien (Syafriar Meri et al., 2022), berdasarkan penelitian Rabia Cevik Inac et al., (2023) Layanan perawatan di rumah di Turki mencoba mengurangi dampak penyakit dan kecacatan dengan mempermudah masyarakat menjalani kehidupan sehari-hari, menemukan cara terbaik untuk mengobati, dan meningkatkan kualitas hidup mereka. Pelayanan perawatan di rumah atau *homecare* ini adalah pilihan yang pas bagi mereka yang lebih memilih tetap tinggal di rumah tetapi tetap menjalani pengobatan dan perawatan. Namun, ini diperlukan bagi mereka yang tidak dapat dirawat oleh teman dan keluarga. Manfaat yang paling utama dari pelayanan kesehatan di rumah adalah orang tersebut merasa tenteram di lingkungannya dan diperhatikan ketika berada bersama keluarganya.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan adalah perbandingan antara apa yang mereka harapkan service layanan dan apa yang mereka terima. Jika harapan mereka terpenuhi, layanan tersebut dapat dipastikan memberikan kualitas yang luar biasa dan memberikan kepuasan yang tinggi, tetapi jika harapan mereka tidak terpenuhi, layanan tersebut tidak memenuhi harapan mereka, pernyataan ini menurut penelitian Zusana A.Sasarari et al.,

(2023). Penelitian yang dilakukan ini sebanding dengan penelitian Ingunn Aase et al., (2021) di Belanda dan Xianping Tang et al., (2020) China, yaitu manager maupun staff menekankan hal yang sama yaitu perlunya skill dan kompetensi yang tinggi, kemandirian, menempatkan tenaga profesional yang tepat di bidangnya dalam pemberian layanan pasien dirumah, dengan membekali pelatihan untuk meningkatkan rasa percaya diri staff dan kenyamanan dalam melakukan setiap prosedur keperawatan, pendokumentasian yang baik, pelaporan insiden sebagai bahan pembelajaran studi kasus untuk perbaikan pelayanan berikutnya.

6. KESIMPULAN

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas dalam pelayanan dirumah, artikel dari negara lain dalam literatur ini memiliki fokus yang sama dengan penelitian di Indonesia dalam mengukur kualitas, dimana penelitian tersebut memberi kesimpulan bahwa kualitas dapat dilihat dalam proses yang baik dalam asuhan keperawatan, ketrampilan atau *skill* staff, hal ini dapat dikaitkan dengan faktor Jaminan (*assurance*). Kualitas dikonseptualisasikan sebagai proses berkelanjutan, koordinasi antar kelompok profesional, dan mengutamakan standar keselamatan pasien dapat dikaitkan dengan faktor bukti fisik (*tangible*), ketepatan waktu adalah faktor ketanggapan (*responsiveness*). Artikel yang ditelaah oleh peneliti di Indonesia mengukur kualitas berdasarkan lima faktor yaitu bukti fisik (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*) kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*), kelima faktor ini yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan pasien dirumah/*homecare*.

7. SARAN

Penggunaan layanan *homecare* yang berkualitas dan memberikan kepuasan bagi pengguna layanan, dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna layanan dilihat dari lima faktor yaitu: Bukti fisik (*tangible*), Ketanggapan (*responsiveness*) Kehandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*emphaty*) yang diberikan langsung oleh petugas layanan dirumah atau *homecare*

DAFTAR PUSTAKA

- Aase, I., et al. (2021). Talking about quality: How ‘quality’ is conceptualized in nursing homes and homecare. *BMC Health Services Research*, 21, 104. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06104-0>
- Agritubella, S. M., et al. (2022). Kepuasan pasien terhadap pelayanan home care di Provinsi Riau. *Jurnal Proteksi Kesehatan*, 11(2), 102–106. ISSN 2715-1115 (Online), ISSN 2302–8610.
- Andrianto, et al. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap citra klinik “X” di Tuban. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 8, 206–221. <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/care>
- Anton Yuliawan, et al. (2023). Pengaruh kualitas home care sebagai salah satu bentuk pendampingan pelayanan kesehatan. *Jurnal Keperawatan GSH*, 12(1).
- Cevik İnac, R., et al. (2023). Analysis of home healthcare practice to improve service quality: Case study of megacity Istanbul. *Healthcare*, 11, 319. <https://doi.org/10.3390/healthcare11030319>
- Elianur Juwita, et al. (2022). Hubungan kualitas pelayanan home care dengan tingkat kepuasan keluarga di wilayah Puskesmas Mesjid Raya. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 8(1). <https://doi.org/10.5281/zenodo.6572332>
- Esen, H., et al. (2023). Evaluation of quality indicators in home health services delivery. *Iranian Journal of Public Health*, 52(9), 1952–1961. <https://doi.org/10.18502/ijph.v52i9.13577>
- Fahrepi, R. (2029). Hubungan kualitas pelayanan home care dengan tingkat kepuasan keluarga pasien di wilayah kerja Puskesmas Batua Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, XIV(9), 122–128. ISSN 2089-0346 (Print) || ISSN 2503-1139 (Online)
- Jeong, S., et al. (2022). What should be considered when evaluating the quality of home care? A survey of expert opinions on the evaluation of the quality of home care in Japan. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19, 2361. <https://doi.org/10.3390/ijerph19042361>
- Kıskac, N., et al. (2023). An indicator of health care quality in home health patients with chronic diseases: Satisfaction with nursing care. *JAREN*, 9(2), 147–152. <https://doi.org/10.55646/jaren.2023.61987>
- Mockli, N., et al. (2023). Care coordination in homecare and its relationship with quality of care: A national multicenter cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2023.104544>
- Musa, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada klinik Citra Utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan dan Teknik Sains*, 1(1), 9–21.

- Sasarari, Z. A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan home care terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Edukasi Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 79–84. <https://doi.org/10.61099/junedik.v1i2.19>
- Suprpto. (2018). Efektivitas penggunaan layanan homecare dalam pelayanan kesehatan pada Puskesmas Barombong Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 6(1), 1375–1377. <https://akper-sandikarsa.e-journal.id>
- Tang, X., et al. (2020). Evaluating the quality of home care in China using the Home Care Quality Assessment Tool. *Journal of Transcultural Nursing*, 1–7. <https://doi.org/10.1177/1043659620953191>