

# KAMPURUI JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT

<https://www.ejournal.lppmunidayan.ac.id/index.php/kesmas>

e-ISSN: 2549-6654  
P-ISSN: 2338-610x

**Keywords:** *Homecare, Patient, Quality, Satisfaction, Service*

**Kata kunci:** Homecare, Kepuasan, Kualitas, Pelayanan, Pasien

Korespondensi Penulis:  
taniayasni@gmail.com



## PENERBIT

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas  
Dayanu Ikhsanuddin

Alamat: Jl. Sultan Dayanu Ikhsanuddin No. 124,  
Baubau 93724

# HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS HOME CARE DENGAN KEPUASAN PASIEN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS LAYANG

Andi Tania Yasni Aldini<sup>1)</sup>, St Rosmanely<sup>2)</sup>,  
Indar<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas  
Hasanuddin, Kota Makassar, Indonesia

Dikirim: 6 Maret 2023

Direvisi: 9 Juli 2023

Disetujui: 9 Juli 2023

## ABSTRACT

*Background: Quality of service can be said to be qualified if it gives satisfaction to patients. As time goes by, with increasing levels of education and people's incomes, the demands of the community to obtain quality health services are also increasing. Purpose: This study aims to determine the relationship between the quality of home care-based health services and patient satisfaction in the work area of the Layang Public Health Center, Makassar City. Methods: This type of research is quantitative with a cross sectional study approach. The population in this study were 159 home care patients in the working area of the Layang Health Center in Makassar City. The sampling technique used simple random sampling with a total sample of 60 respondents. Data collection was carried out using a questionnaire/checklist sheet. The research results were analyzed using SPSS. Results: In general, from the research results of each research variable, it was found that the majority of respondents expressed satisfaction with the quality of Home Care services in the work area of the Layang Health Center. The results of the correlation analysis using the chi-square test ( $p < 0.05$ ) showed that there was a relationship between the dimensions of technical competence ( $p = 0.000$ ), human relations ( $p = 0.02$ ), and accuracy time ( $p = 0.000$ ) with patient satisfaction. That is, the better the quality of services provided, the higher the resulting patient satisfaction. Conclusion: There is a relationship between the dimensions of technical competence, human relations, safety, continuity, and timeliness of possession with patient satisfaction. It is hoped that the Layang Health*

*Center can improve the quality of services provided to home care patients, especially in the timeliness of patient examinations.*

#### **INTISARI**

**Latar Belakang:** Kualitas pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila memberikan kepuasan untuk pasien. Seiring berjalannya waktu dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan pendapatan masyarakat, tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas juga semakin meningkat, program pelayanan kesehatan *home care* merupakan salah satu bentuk usaha penyedia pelayanan kesehatan dalam mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan berbasis *home care* dengan kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Layang Kota Makassar. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi pada penelitian ini sebanyak 159 pasien *home care* di wilayah kerja Puskesmas Layang Kota Makassar. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner/lembar *checklist*. Hasil penelitian dianalisis menggunakan SPSS. **Hasil:** Secara umum, dari hasil penelitian masing-masing variabel penelitian didapatkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan *Home Care* di wilayah kerja Puskesmas Layang. Hasil analisis korelasi dengan uji *chi-square* ( $p < 0.05$ ) diperoleh ada hubungan dimensi kompetensi teknis ( $p = 0.000$ ), hubungan antar manusia ( $p = 0.02$ ), dan ketepatan waktu ( $p = 0.000$ ) dengan kepuasan pasien. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat pula kepuasan pasien yang dihasilkan. **Kesimpulan:** Ada hubungan antara dimensi kompetensi teknis, hubungan antar manusia, keamanan, kesinambungan, dan ketepatan waktu memiliki dengan kepuasan pasien. Diharapkan kepada puskesmas Layang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien *home care*, khususnya pada ketepatan waktu pemeriksaan pasien.

## **1. PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan adalah salah satu komponen penting dalam sistem kesehatan nasional yang berhubungan langsung dengan masyarakat (Megatsari, Laksono, Ridlo, Yoto, & Azizah, 2018).

Kualitas Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila telah memberikan kepuasan untuk pasien. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin puas perasaan yang akan ditimbulkan oleh pasien (Syapitri, Hutajulu, Aryani, & Saragih, 2021).

Kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit atau puskesmas sangat berpengaruh dengan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Anfal, 2020) pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Sundari Medan didapatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan ( $p < 0,05$ ).

Seiring berjalannya waktu dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan pendapatan masyarakat, tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas juga semakin meningkat. Penyedia pelayanan kesehatan seperti rumah sakit ataupun puskesmas harus dapat memenuhi tuntutan masyarakat tersebut agar masyarakat mendapatkan kepuasan dan dapat kembali menggunakan pelayanan kesehatan secara berkelanjutan (Suraja, 2019).

Program pelayanan kesehatan Home Care merupakan salah satu bentuk usaha penyedia pelayanan kesehatan dalam mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Home Care merupakan pelayanan kesehatan komprehensif yang diberikan kepada individu dan keluarga di tempat tinggal mereka yang berorientasi untuk meningkatkan, mempertahankan, memulihkan kesehatan atau memaksimalkan tingkat kemandirian dan meminimalkan akibat dari penyakit (Sitorus, Prasetyo, & Pribadi, 2018).

Pelayanan kesehatan berbasis Home Care telah dijalankan di dunia sejak abad ke-19. Di Amerika Home Care telah ada sejak tahun 1974, pada tahun tersebut pelayanan kesehatan di rumah (Home Care) telah lazim dilakukan. American Nurse Association (ANA) pada tahun 1986 telah menetapkan standar keperawatan atau juga lebih dikenal dengan sebutan Home Care Health (Permana, Sindu, & Pageh, 2021).

Perkembangan Home Care di Indonesia

dimulai sejak tahun 1974 yang pada saat itu dikenal dengan nama "Pendampingan dan Perawatan Sosial Lanjut Usia di Rumah". Dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat menjelaskan bahwa salah satu bentuk upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dilaksanakan dalam bentuk pelayanan berbasis Home Care. Sejak saat itu, program pelayanan kesehatan Home Care di Indonesia semakin berkembang sehingga banyak masyarakat yang mencoba menggunakan layanan Home Care yang disediakan rumah sakit ataupun puskesmas. Program Home Care ini telah dilaksanakan di berbagai kota di Indonesia yaitu, Gorontalo, Yogyakarta, Bandung, Jakarta, Medan, dan Makassar (Sutrisno, Putra, & Sukatmi, 2022).

Program pelayanan kesehatan Home Care di Kota Makassar lebih dikenal dengan sebutan "Dottoro'ta". Program Home Care ini merupakan suatu program inovasi pemerintah Kota Makassar yang mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah.7 Walikota Makassar memprakarsai pelaksanaan program pada Januari 2015 untuk memberikan pelayanan kesehatan yang merata di seluruh wilayah kota. Adapun jumlah pasien yang menggunakan layanan Dottoro'ta pada tahun 2019 sebanyak 5.181 pasien, tahun 2020 sebanyak 4.253 pasien, tahun 2021 sebanyak 3.505 pasien, tahun 2022 hingga bulan September sebanyak 3.062 Pasien.

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Makassar di atas terdapat penurunan jumlah pengguna layanan program Home Care (Dottoro'ta) di Kota Makassar dari tahun 2019 sampai tahun 2022. Hal ini tentunya perlu diperhatikan, khususnya pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pada program Home Care. Dari 47 Puskesmas di Kota Makassar terdapat sembilan Puskesmas yang mengalami penurunan jumlah pasien Home Care. Salah satunya adalah Puskesmas Layang. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Makassar, terdapat penurunan jumlah pengguna layanan kesehatan berbasis Home Care di wilayah kerja Puskesmas Layang, yaitu pada tahun 2020 jumlah pasien home care 246 pasien, pada tahun 2021 sebanyak 213 pasien, dan pada tahun 2022 terhitung dari Januari sampai September jumlah pengguna layanan home care di wilayah kerja Puskesmas

Layang adalah 159 pasien.

Menurut Natoadmojo (2003) terjadinya penurunan dan peningkatan jumlah kunjungan setiap tahun dikarenakan dua faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal yang memungkinkan adalah jumlah pasien yang sakit di wilayah kerja Puskesmas Layang menurun. Sedangkan faktor internal dari Puskesmas Layang sendiri perlu diperhatikan pada aspek pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan menilai ketidakpuasan dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diberikan sehingga terjadi penurunan jumlah pasien (Rahmah, Fahdhienie, & Akbar, 2022).

Dari hasil observasi awal yang dilakukan di Puskesmas Layang rata-rata keluhan pasien yang didapatkan adalah permasalahan kualitas pelayanan yang masih kurang. Keluhan pasien di puskesmas Layang mengenai petugas puskesmas yang kurang ramah dan pelayanan yang kurang baik sehingga pasien merasa kurang puas terhadap kualitas layanan yang diberikan di Puskesmas Layang. Berdasarkan hal tersebut, penulis ingin meneliti bagaimana hubungan kualitas pelayanan kesehatan berbasis home care dengan kepuasan pasien di wilayah kerja Puskesmas Layang Kota Makassar.

## **2. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study. Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Layang Kota Makassar pada Desember 2022 – Februari 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang telah menggunakan layanan home care di wilayah kerja Puskesmas Layang Kota Makassar. Adapun jumlah pasien home care di wilayah kerja Puskesmas Layang pada tahun 2022 terhitung sejak bulan Januari sampai bulan September berjumlah 159 pasien. Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dan diperoleh sampel sebesar 60 sampel. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji *chi-square*. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Data diolah dengan menggunakan program SPSS selanjutnya disajikan dalam

bentuk tabel dan narasi untuk membahas hasil penelitian.

### 3. HASIL

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa responden terbanyak terdapat pada kelompok umur 46-65 tahun yaitu, sebanyak 27 responden (45%). Adapun responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 22 responden (36.7%) dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 38 responden (63.3%). Pendidikan terakhir responden terbanyak berada pada tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 26 responden (43.3%) dan yang terendah pada tingkat perguruan tinggi sebanyak 6 responden (10%). Adapun pekerjaan responden terbanyak yaitu Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 19 responden (31.7%) dan sebanyak 3 responden (5%) tidak bekerja. Sebagian besar responden menggunakan layanan Home Care dua kali yaitu sebanyak 41 responden (68.3%) dan terdapat 2 responden (3.3%) yang menggunakan layanan Home Care 4 kali.

**Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Pasien Home Care di Wilayah Kerja Puskesmas Layang**

Karakteristik Responden	n=60	%
<b>Umur</b>		
17-25	6	10
26-45	22	36.7
46-65	27	45
>65	5	8.3
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	22	36.7
Perempuan	38	63.3
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SD	8	13.3
SMP	20	33.3
SMA	26	43.3
Perguruan Tinggi	6	10
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	5	8.3
Wiraswasta	18	30
Pelajar/Mahasiswa	4	6.7
IRT	19	31.7
Tidak Bekerja	3	5
Lainnya	11	18.3
<b>Jumlah Penggunaan Layanan Homecare</b>		
2 kali	41	68.3
3 kali	17	28.3
4 kali	2	3.3

Sumber : Data Primer, 2023

Pada Tabel 2 diketahui bahwa dari 53 responden yang menyatakan variabel

kompetensi teknis cukup baik terdapat 52 responden (98.1%) yang menyatakan puas dan terdapat 1 responden (1.9%) yang tidak puas terhadap layanan yang didapatkan. Sedangkan, dari 7 responden yang menyatakan variabel kompetensi teknis kurang baik terdapat 2 responden (28.7%) yang menyatakan puas dan terdapat 5 responden (71.4%) yang tidak puas terhadap kualitas layanan yang didapatkan. Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi square diperoleh nilai p-value = 0.000 ( $p < 0.05$ ), artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi kompetensi teknis dengan kepuasan pasien.

Dari 55 responden yang menyatakan variabel hubungan antar manusia cukup baik terdapat 51 responden (92.7%) yang menyatakan puas dan terdapat 4 responden (7.3%) yang tidak puas terhadap kualitas layanan yang didapatkan. Sedangkan, dari 5 responden yang menyatakan variabel hubungan antar manusia kurang baik terdapat 3 responden (60%) yang menyatakan puas dan terdapat 2 responden (40%) yang tidak puas terhadap kualitas layanan yang didapatkan. Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi square diperoleh nilai p-value = 0.020 ( $p < 0.05$ ), artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien.

Dari 52 responden yang menyatakan variabel ketepatan waktu cukup baik terdapat 50 responden (96.2%) yang menyatakan puas dan terdapat 2 responden (3.8%) yang tidak puas terhadap kualitas layanan yang didapatkan. Sedangkan, dari 8 responden yang menyatakan variabel ketepatan waktu kurang baik terdapat 4 responden (50%) yang menyatakan puas dan terdapat 5 responden (50%) yang tidak puas terhadap kualitas layanan yang didapatkan. Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi square diperoleh nilai p-value = 0.000 ( $p < 0.05$ ), artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi ketepatan waktu dengan kepuasan pasien.

**Tabel 2  
Distribusi Hubungan Variabel Independen dengan Kepuasan Pasien**

Variabel	Kepuasan Pasien				p
	Puas		Tidak Puas		
	n	%	n	%	
<b>Kompetensi Teknis</b>					0.000
Cukup	52	98.1	1	1.9	
Kurang	2	28.7	5	71.4	
<b>Hubungan Antar Manusia</b>					0.020
Cukup	51	92.7	4	7.3	
Kurang	3	60	2	40	
<b>Ketepatan Waktu</b>					0.000
Cukup	50	96.2	2	3.8	
Kurang	4	50	4	50	
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>90</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	

Sumber: Data Primer, 2023

#### 4. PEMBAHASAN

Secara umum, dari hasil penelitian dan analisis masing-masing variabel penelitian didapatkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan Home Care di wilayah kerja Puskesmas Layang. Hasil analisis bivariat antara kelima variabel kualitas layanan dengan kepuasan pasien menunjukkan ada hubungan antara variabel kompetensi teknis ( $p = 0.000$ ), hubungan antar manusia ( $p = 0.020$ ), dan ketepatan waktu ( $p = 0.000$ ).

Dimensi kompetensi teknis meliputi keterampilan dan kemampuan dokter dan perawat dalam melayani pasien sehingga menimbulkan kepuasan pasien. Dalam melayani pasien kompetensi dokter atau perawat penting untuk diperhatikan dalam pengukuran kualitas layanan karena akan menimbulkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa dari 53 responden yang menyatakan variabel kompetensi teknis cukup baik terdapat 52 responden (98.1%) yang menyatakan puas dan terdapat 1 responden (1.9%) yang tidak puas terhadap layanan yang didapatkan. Sebanyak satu responden merasa tidak puas dengan

layanan Home Care di wilayah kerja Puskesmas Layang disebabkan karena responden mengharapkan pelayanan yang lebih tanggap. Sedangkan, dari 7 responden yang menyatakan variabel kompetensi teknis kurang baik terdapat 2 responden (28.7%) yang menyatakan puas dan terdapat 5 responden (71.4%) yang tidak puas terhadap kualitas layanan yang didapatkan.

Dari wawancara yang dilakukan oleh beberapa responden yang menyatakan kompetensi teknis kurang baik dan tidak merasa puas disebabkan oleh daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan yang dianggap masih kurang. Dari 7 responden yang menyatakan variabel kompetensi teknis kurang baik terdapat 2 responden merasa puas dengan pelayanan didapatkan karena walaupun petugas kurang tanggap dalam melayani pasien namun tetap bersikap ramah kepada pasien sehingga pasien menyatakan puas dengan pelayanan yang didapatkan.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi square diperoleh nilai p-value = 0.000 ( $p < 0.05$ ), artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi kompetensi teknis dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa dimensi kompetensi teknis yang berkaitan langsung dengan bagaimana pemberi layanan kesehatan memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ada meliputi kepatuhan, kebenaran, ketepatan, dan konsistensi sehingga memberikan dampak kepuasan pada pasien (Rahmayani, Rosita, ZA, & Husna, 2022).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Satria, 2021) di Puskesmas Plus Perbaungan Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara yang menyatakan bahwa ada hubungan antara dimensi kompetensi teknis dengan kepuasan pasien ( $p = 0.024$ ). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Jaya, 2022) di UPTD Puskesmas Tosora Kabupaten Wajo Sulawesi Selatan yang menyatakan

bahwa tidak ada hubungan dimensi kompetensi teknis dengan kepuasan pasien ( $p = 0.086$ ).

Dimensi hubungan antar manusia berfokus pada interaksi antara petugas layanan kesehatan dengan pasien. Petugas pelayanan kesehatan harus mampu memberikan empati terhadap pasien, memperhatikan keluhan pasien, dan juga bersikap ramah terhadap pasien sehingga menimbulkan kenyamanan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan.

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa dari 55 responden yang menyatakan variabel hubungan antar manusia cukup baik terdapat 51 responden (92.7%) yang menyatakan puas dan terdapat 4 responden (7.3%) yang tidak puas terhadap kualitas layanan yang didapatkan. Sebagian besar responden yang menyatakan hubungan antar manusia baik merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan karena dokter maupun perawat sangat memperhatikan keluhan pasien dan menangani keluhan pasien dengan baik sehingga menimbulkan hubungan yang baik dengan pasien. Terdapat 4 responden yang menyatakan variabel hubungan antar manusia baik tetapi kurang puas terhadap pelayanan karena pasien lebih mengharapkan pelayanan yang lebih ramah dan lebih baik lagi dalam memperhatikan keluhan pasien.

Sedangkan, dari 5 responden yang menyatakan variabel hubungan antar manusia kurang baik terdapat 3 responden (60%) yang menyatakan puas dan terdapat 2 responden (40%) yang tidak puas terhadap kualitas layanan yang didapatkan. Responden yang menyatakan variabel hubungan antar manusia kurang baik dan tidak merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan disebabkan oleh beberapa responden merasa sikap petugas kurang ramah dalam menangani keluhan pasien. Adapun 2 responden yang menyatakan variabel hubungan antar manusia kurang baik namun tetap merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena walaupun pasien

menganggap pelayanan kurang ramah namun cukup mempermudah pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi-square diperoleh nilai  $p$ -value = 0.020 ( $p < 0.05$ ), artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien. Dimensi hubungan antar manusia memiliki hubungan yang tinggi dengan kepuasan pasien. Semakin baik hubungan yang ditimbulkan oleh petugas *Home Care* dengan pasien maka semakin baik pula kepuasan pasien yang didapatkan. Jika pasien memiliki komunikasi yang baik dengan dokter dan perawat, pasien akan merasa nyaman menggunakan layanan tersebut sehingga menimbulkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sari, 2022) pada pasien rawat inap peserta BPJS di RSUD Kabupaten Mamuju yang menyatakan bahwa ada hubungan antara dimensi hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Purnamasari, 2020) pada pasien rawat jalan di Puskesmas Antang Kota Makassar yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan dimensi hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien ( $p = 1.000$ ).

Ketepatan waktu pada pelayanan kesehatan, khususnya dalam pelayanan rawat jalan penting untuk diperhatikan dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Dokter atau perawat harus datang tepat waktu saat pasien membutuhkan sehingga dapat mengurangi risiko yang tidak diharapkan pada pasien. Jika pasien mendapatkan layanan secara tepat dan cepat akan menimbulkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Pada tabel 5.13 diketahui bahwa dari 52 responden yang menyatakan variabel ketepatan waktu cukup baik terdapat 50 responden (96.2%) yang menyatakan puas dan terdapat 2 responden (3.8%) yang tidak puas terhadap kualitas layanan yang didapatkan.

Sebagian besar responden yang menyatakan ketepatan waktu baik merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas Home Care. Hal ini disebabkan karena layanan yang didapatkan oleh pasien Home Care telah diberikan dengan tepat dan cepat sehingga menimbulkan kepuasan pasien. Adapun 2 responden yang tidak puas dengan pelayanan yang didapatkan karena pasien mengharapkan pelayanan yang lebih cepat dan tepat waktu.

Sedangkan, dari 8 responden yang menyatakan variabel ketepatan waktu kurang baik terdapat 4 responden (50%) yang menyatakan puas dan terdapat 5 responden (50%) yang tidak puas terhadap kualitas layanan yang didapatkan. Salah satu alasan pasien tidak puas dengan pelayanan Home Care di wilayah kerja Puskesmas Layang adalah karena terkadang petugas Home Care datang tidak tepat waktu dan membuat pasien menunggu sehingga pasien tidak puas dengan pelayanan yang didapatkan. Adapun 4 responden yang menyatakan variabel ketepatan waktu kurang baik namun merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan karena walaupun terkadang petugas datang tidak tepat waktu atau membuat pasien menunggu tetapi tetap memberikan pelayanan yang baik dan mengurangi keluhan pasien.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi square diperoleh nilai p-value = 0.000 ( $p < 0.05$ ), artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi ketepatan waktu dengan kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan harus dilaksanakan dengan waktu dan cara yang tepat. Ketepatan waktu pelayanan maupun pemeriksaan pasien sangat penting untuk diperhatikan agar pasien tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Jika pasien mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tepat, maka akan menimbulkan kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yanti & Fahrissal Akbar, 2022) pada pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda

Aceh yang menyatakan bahwa ada hubungan dimensi ketepatan waktu dengan kepuasan pasien ( $p = 0.002$ ). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Oktavianti, Indar, & Abadi, 2022) pada pasien BPJS rawat jalan di Puskesmas Biru Kabupaten Bone yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara dimensi ketepatan waktu dengan kepuasan pasien ( $p = 0.170$ ).

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan bahwa ada hubungan antara dimensi kompetensi teknis, dimensi hubungan antar manusia, dan dimensi ketepatan waktu dengan kepuasan pasien home care di wilayah kerja Puskesmas Layang. Adapun saran yang diberikan bagi Puskesmas Layang yaitu diharapkan agar lebih disiplin dalam menjaga ketepatan waktu pemeriksaan pasien dan juga tetap meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anfal, A. L. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018*. Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9), 1689–1699.
- Jaya, I. B. R. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penyakit Tidak Menular Di Uptd Puskesmas Tosora Kabupaten Wajo*. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Megatsari, H., Laksono, A. D., Ridlo, I. A., Yoto, M., & Azizah, A. N. (2018). *Perspektif masyarakat tentang akses pelayanan kesehatan*. Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, 21(4), 247–253.
- Oktavianti, D., Indar, I., & Abadi, Y. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Puskesmas Biru Bone*. Hasanuddin Journal of Public Health, 3(2), 135–144.
- Permana, A. A. J., Sindu, I. G. P., & Pageh, I. M. (2021). *Developing home health care application for patient during the covid-19 pandemic*. Journal of Physics: Conference Series, 1810(1), 12009. IOP Publishing.
- Purnamasari, W. (2020). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan*

- Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Antang Kota Makassar*. Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Rahmah, F. M., Fahdhienie, F., & Akbar, F. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Umum Di Puskesmas Tanah Jambo Aye Kabupaten Aceh Utara Tahun 2022*. *Journal of Health and Medical Science*, 162-170.
- Rahmayani, R., Rosita, S., ZA, R. N., & Husna, M. (2022). *Tinjauan Aksesibilitas Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) di Puskesmas Lampupok Kabupaten Aceh Besar*. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine*, 8(2), 773-780.
- Sari, T. P. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X*. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(1), 53-59.
- Satria, B. (2021). *Hubungan Indikator Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Poli Kesehatan Ibu Dan Anak Di Puskesmas Plus Perbaungan*. *Jurnal Penelitian Kesmas*, 3(2), 57-62.
- Sitorus, R., Prasetyo, T. D., & Pribadi, Y. (2018). *Pemanfaatan Gis Untuk Aplikasi Layanan Homecare*. *Semnas. Unikama. Ac. Id*, 1, 350-362.
- Suraja, Y. (2019). *Pengelolaan Rekam Medis Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. *Jurnal Administrasi Dan Kesehatan*, 4(1), 62-71.
- Sutrisno, S., Putra, F. A., & Sukatmi, T. (2022). *Hubungan Jiwa Kewirausahaan Dengan Kualitas Pelayanan Home Care*. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia (JIKI)*, 15(1).
- Syapitri, H., Hutajulu, J., Aryani, N., & Saragih, F. L. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Tb Paru yang Menjalani Program Pengobatan*. *Jurnal Surya Muda*, 3(1), 1-11.
- Yanti, D., & Fahrival Akbar, W. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Dirumah Sakit TK II Iskandar Muda Kota Banda Aceh*. *Journal of Health and Medical Science*, 153-161.