



JOURNAL OF Qualitative Health Research
& Case Studies Reports

ISSN 28079094 (Print)
ISSN 28078489 (Online)



INFORMASI ARTIKEL

Received: May, 16, 2025

Revised: July, 3, 2025

Available: July, 3, 2025

at : <https://e-jurnal.ipphorr.com/index.php/qlt>

Hubungan kualitas pelayanan prinsip *home care* dengan kepuasan pasien perawatan luka

Putri Anggraini*, Armen Patria, Eka Yuliani

Fakultas Kesehatan Universitas Mitra Indonesia

Korespondensi penulis: Putri Anggraini. *Email: putrianggraini2312@gmail.com

Abstract

Background: The quality of *home care* services is an important factor in achieving patient satisfaction, especially for wound care patients. At the Mekar Arum Primary Inpatient Clinic, there is a need to assess the relationship between the quality of service provided and the level of patient satisfaction.

Purpose: to analyze the relationship between the quality of *home care* service principles and wound care patient satisfaction at the Mekar Arum Primary Inpatient Clinic, Central Lampung, in 2024.

Method: The research method used was quantitative with a correlation design and cross sectional approach. The sample consisted of 39 respondents who were taken by total sampling. Data were collected through questionnaires measuring service quality and patient satisfaction. The results of the analysis showed that most respondents were aged 46-55 years, with the majority of female gender. The quality of service received by patients showed that 51.3% of respondents were satisfied, while 46.2% were very satisfied with the services provided.

Results: The results of statistical tests obtained a significant relationship between service quality and patient satisfaction, with a P Value = 0.000 ($p \leq 0.05$).

Conclusion: Statistical tests using chi-square showed a p value = 0.000, which means there is a significant relationship between the quality of homecare services and patient satisfaction.

Keywords: Home Care; Patient Satisfaction; Service Quality; Wound Care.

Pendahuluan: Kualitas pelayanan *home care* menjadi faktor penting dalam mencapai kepuasan pasien, terutama bagi pasien perawatan luka. Di Klinik Pratama Rawat Inap Mekar Arum, terdapat kebutuhan untuk menilai hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan dan tingkat kepuasan pasien.

Tujuan: Untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan prinsip *home care* dengan kepuasan pasien perawatan luka di Klinik Pratama Rawat Inap Mekar Arum, Lampung Tengah, tahun 2024.

Hubungan kualitas pelayanan prinsip *home care* dengan kepuasan pasien perawatan luka

Metode: Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain korelasi dan pendekatan *cross-sectional*. Sampel terdiri dari 39 responden yang diambil secara total sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 46-55 tahun, dengan mayoritas jenis kelamin perempuan. Kualitas pelayanan yang diterima pasien menunjukkan 51.3% responden merasa puas, sedangkan 46.2% menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil: Hasil uji statistik diperoleh adanya hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, dengan nilai $P\text{ Value} = 0.000$ ($p \leq 0.05$).

Simpulan: Uji statistik menggunakan *chi-square* menunjukkan nilai $p = 0.000$, yang berarti terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan *home care* dengan kepuasan pasien.

Kata Kunci: *Home Care*; Kepuasan Pasien; Kualitas Pelayanan; Perawatan Luka.

PENDAHULUAN

Luka adalah kondisi di mana kontinuitas jaringan, struktur, dan fungsi anatomis kulit normal rusak oleh proses patologis di dalam atau di luar yang mempengaruhi beberapa organ tertentu. Hasil akhir penyembuhan luka sangat dipengaruhi oleh perawatan dan pengelolaan luka (Sastrawan, Wardhita, Dada, & Sudimartini, 2016). Metode modern dressing adalah pendekatan perawatan luka yang telah berkembang dan diakui lebih efektif dibandingkan pendekatan konvensional. Modern dressing adalah balutan luka yang dibuat sedemikian rupa untuk menjaga luka lembab. Diharapkan bahwa ketika luka lembab, penyembuhannya akan lebih cepat (Naziyah, Suharyanto, & Fauziyah, 2022).

Kejadian luka di masyarakat dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kecelakaan, penyakit, dan kondisi medis lainnya. Luka dapat dikategorikan menjadi luka traumatik, luka bedah, dan luka kronis. Penanganan yang tepat dan cepat sangat penting untuk mencegah infeksi dan komplikasi lebih lanjut. Berdasarkan data Klinik Pratama Rawat Inap Mekar Arum, kejadian luka bulan September 2024 ada 23 pasien dan di bulan Oktober 2024 ada 35 pasien. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat peningkatan jumlah pasien yang membutuhkan perawatan sehingga mencerminkan kebutuhan akan pelayanan

kesehatan yang lebih baik di daerah tersebut.

Namun, masih banyak masyarakat yang seringkali menghadapi berbagai kendala dalam mengakses pelayanan kesehatan yang memadai. Kendala ini bisa berupa jarak yang jauh, infrastruktur yang buruk, kekurangan tenaga medis, serta biaya yang tinggi untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Semua faktor ini secara langsung dan tidak langsung berdampak pada tingkat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat di daerah tersebut (Weraman, 2024).

Menurut *World Health Organization* (WHO), sekitar 70% pasien yang membutuhkan perawatan jangka panjang di seluruh dunia menerima perawatan di rumah, sekitar 12 juta orang membutuhkan perawatan jangka panjang (World Health Organization, 2023). Sekitar 2.5 juta orang di Inggris menerima perawatan kesehatan di rumah, sementara di Australia sekitar 1.3 juta orang menerima perawatan di rumah (Pamungkas & Mulyanti, 2023).

Menurut *World Health Organization* (WHO), sekitar 70% pasien yang membutuhkan perawatan jangka panjang di seluruh dunia menerima perawatan di rumah, sekitar 12 juta orang membutuhkan perawatan jangka panjang (World Health Organization, 2023). Sekitar 2.5 juta

Putri Anggraini*, Armen Patria, Eka Yuliani

Fakultas Kesehatan Universitas Mitra Indonesia

Korespondensi penulis: Putri Anggraini. *Email: putrianggraini2312@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v5i3.957>

Hubungan kualitas pelayanan prinsip *home care* dengan kepuasan pasien perawatan luka

orang di Inggris menerima perawatan kesehatan di rumah, sementara di Australia sekitar 1.3 juta orang menerima perawatan di rumah (Pamungkas & Mulyanti, 2023).

Menurut Kementerian Kesehatan RI Sebanyak 3.995 pasien atau 86% dari kasus tersebut menerima perawatan di rumahnya sekitar 591 pasien atau 10% dari kasus tersebut, dirujuk ke puskesmas atau rumah sakit untuk mendapatkan perawatan lebih lanjut. Pelayanan keperawatan di rumah (*home care*) dirancang untuk klien yang perlu dirawat di rumah untuk meningkatkan kesehatan mereka dan mencegah tingkat keparahan atau kesakitan mereka meningkat, sehingga mereka tidak perlu tinggal di rumah sakit selama waktu yang lebih lama (Syam, Nur, Rahmat, & Sadewa, 2023).

Klinik Pratama Rawat Inap mekar Arum menyediakan layanan *home care*, namun pelaksanaannya masih belum berjalan maksimal. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 3 petugas *home care* di Klinik Pratama Rawat Inap Mekar Arum, ditemukan hambatan dalam pelayanannya yang dibuktikan dengan adanya pasien mengeluh dengan pelayanan yang masih terkendala oleh waktu dan fasilitas yang ada belum terpenuhi. Berdasarkan hasil data Prasurvei peneliti pada Selasa tanggal 05 November 2024 didapatkan data pelayanan *Home Care* di Klinik Rawat Inap Mekar Arum sebanyak 12 petugas Kesehatan. Jadwal kerja petugas Kesehatan di klinik Rawat Inap Mekar Arum dibagi menjadi beberapa tim. 2 orang dokter, 3 orang petugas *home care*, 2 orang petugas farmasi 1 asisten, dan 4 orang yang selalu standby di klinik Rawat Inap Mekar Arum.

Adanya berbagai permasalahan yang terjadi, layanan *home care* di Klinik Pratama Rawat Inap Mekar Arum belum dimanfaatkan sepenuhnya. Salah satu masalah yang dihadapi adalah pasien harus menunggu giliran karena petugas *home care* sedang melayani pasien lain.

Selain itu, petugas tidak siap membawa peralatan yang sesuai dengan kebutuhan kondisi pasien, sehingga pasien yang tidak dapat menunggu harus membatalkan permintaan layanan *home care*, menyebabkan banyak pasien tidak terlayani. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa manajemen layanan *home care* klinik ini gagal dan berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Lampung mengenai kepuasan pelayanan kesehatan didapatkan 56.7% pasien menyatakan tidak sesuai dengan pelayanan yang sudah diberikan, pada persepsi kehandalan (50.7%), persepsi ketanggapan (26.9%), persepsi jaminan (37.3%), persepsi empati (43.5.3%) dan persepsi mutu layanan yang berwujud (25.4%). Jumlah pasien *home care* di wilayah kerja Puskesmas Bandar Lampung sebanyak 3.927 pasien (Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, 2021).

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan dari pelayanan kesehatan dengan apa yang sebenarnya diberikan di rumah sakit atau klinik. Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menunjukkan seberapa baik karyawan bekerja. Sikap pelanggan, yaitu tingkat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah mereka terima, dapat menentukan kepuasan pasien. Pelayanan yang diberikan, baik tangible maupun intangible, menentukan kepuasan pasien. Satisfaction berasal dari kata latin satis, yang berarti cukup, dan facere, yang berarti melakukan atau membuat.

Ketika menggunakan pendekatan linguistik ini, kepuasan didefinisikan sebagai produk atau jasa yang mampu memberikan lebih dari yang diharapkan pasien. Kondisi harapan pasien yang dapat dipenuhi oleh produk atau jasa disebut kepuasan pasien (Molantikha,

Putri Anggraini*, Armen Patria, Eka Yuliani

Fakultas Kesehatan Universitas Mitra Indonesia

Korespondensi penulis: Putri Anggraini. *Email: putrianggraini2312@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v5i3.957>

Hubungan kualitas pelayanan prinsip *home care* dengan kepuasan pasien perawatan luka

Andriani, & Mardiyanto, 2024). Pelayanan kuratif yang berkualitas akan menghasilkan tingkat kepuasan tinggi terhadap pasien yang akan berdampak peningkatan kredibilitas masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh puskesmas. Sehingga upaya kuratif memiliki wilayah strategis untuk menjalankan upaya promotif dan preventif yang merupakan upaya prioritas program puskesmas (Patria & Amatiria, 2017).

METODE

Penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional yang digunakan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan prinsip *home care* dengan kepuasan pasien perawatan luka. Penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama Rawat Inap Mekar Arum Lampung Tengah pada bulan Desember-Januari 2025. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 39 pasien sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik total sampling yaitu seluruh populasi adalah sampel dalam penelitian ini.

Kriteria inklusi dan eksklusi dalam penelitian ini tetap dilakukan dengan syarat kriteria inklusi adalah pasien *home care* perawatan luka di Klinik Pratama Rawat Inap Mekar Arum, memiliki kondisi yang stabil tidak memiliki penyakit komplikasi yang berat, dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Sedangkan kriteria eksklusi dalam

penelitian ini adalah pasien yang tidak stabil dan tidak bersedia menjadi responden, serta pasien *home care* yang bukan dari Klinik Pratama Rawat Inap Mekar Arum.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan *home care* sebagai variabel independen dan kepuasan pasien perawatan luka sebagai variabel dependen. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Indikator penilaian kualitas pelayanan *home care* dalam kategori baik apabila memperoleh nilai ≥ 105.6 , kategori cukup apabila memperoleh nilai 99.9-105.6, dan kategori kurang apabila memperoleh nilai < 99.9 . Selain itu indikator penilaian kepuasan pasien perawatan luka dengan kategori puas apabila perolehan nilai sebesar ≥ 97.7 , kategori puas dengan nilai 95.2-97.5, dan kategori kurang puas adalah < 95.2 .

Analisis data menggunakan analisis univariat untuk mengidentifikasi data distribusi frekuensi responden berupa umur, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Sedangkan analisis bivariat dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan antara dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi menggunakan uji chi square.

Penelitian ini telah lolos kode etik penelitian yang diterbitkan oleh universitas mitra indonesia dengan nomor: S.24/0357/FKES08/2024.

Putri Anggraini*, Armen Patria, Eka Yuliani

Fakultas Kesehatan Universitas Mitra Indonesia

Korespondensi penulis: Putri Anggraini. *Email: putrianggraini2312@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v5i3.957>

HASIL**Tabel 1 Data Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (N=39)**

Variabel	Frekuensi
Umur	
17-25 Tahun	4/10.3
26-35 Tahun	5/12.8
36-45 Tahun	11/28.2
46-55 Tahun	12/30.8
56-65 Tahun	4/10.3
>65 Tahun	3/7.7
Jenis Kelamin	
Laki-laki	19/48.7
Perempuan	20/51.3
Pekerjaan	
Tidak Bekerja	3/7.7
IRT	16 /41.0
Petani/Nelayan/Buruh	9/23.1
Wiraswasta	4/10.3
Wirausaha	5/12.8
PNS/POLRI/ASN	2/5.1
Tingkat Pendidikan	
SD	13/33.3
SLTP	14/35.9
SLTA	10/25.6
SARJANA	2/5.1
Kualitas Pelayanan	
Baik	20/51.3
Cukup	14/35.9
Kurang	5/12.8
Kepuasan Pasien	
Sangat Puas	18/46.2
Puas	15/38.5
Kurang Puas	6/15.4

Tabel 1. menunjukkan karakteristik responden terbanyak dalam rentang umur 26-55 tahun yaitu sebanyak 28 responden (71.8%) responden karena termasuk usia produktif. Distribusi berdasarkan jenis kelamin responden paling banyak adalah berjenis kelamin perempuan yaitu 20 responden (51.3%), sedangkan untuk responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 19 responden (48.7%). Distribusi berdasarkan pekerjaan paling

Putri Anggraini*, Armen Patria, Eka Yuliani

Fakultas Kesehatan Universitas Mitra Indonesia

Korespondensi penulis: Putri Anggraini. *Email: putrianggraini2312@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v5i3.957>

Hubungan kualitas pelayanan prinsip *home care* dengan kepuasan pasien perawatan luka

banyak yaitu sebagai IRT 16 responden (41.0%) dan pendidikan terbanyak sebagian pendidikan menengah yaitu sebanyak 24 responden (61.5%).

Distribusi berdasarkan kualitas pelayanan terbanyak yaitu pelayanan baik 20 responden (51.3%), pelayanan cukup 14 responden (35.9%), dan pelayanan kurang 5 responden (12.8%). Distribusi berdasarkan kepuasan pasien terbanyak yaitu sangat puas 18 responden (46.2%), puas 15 responden (38.5%), kurang puas 6 responden (15.4%).

Tabel 2 Hubungan Kualitas Pelayanan Prinsip *Home Care* Dengan Kepuasan Pasien Perawatan Luka

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien			<i>p-value</i>
	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	
Baik (n/%)	18/90.0	2/10.0	0/0.0	0.000
Cukup (n/%)	0/0.0	13/92.9	1/7.1	
Kurang (n/%)	0/0.0	0/0.0	5/100.0	

Tabel 2. menunjukkan hasil analisis hubungan kualitas pelayanan prinsip *home care* dengan kepuasan pasien perawatan luka di Klinik Pratama Rawat Inap Mekar Arum Lampung Tengah Tahun 2024 didapatkan bahwa dari 20 responden dengan kualitas pelayanan baik sebagian besar dengan kepuasan pasien kategori sangat puas (90%), dari 14 responden dengan kualitas pelayanan cukup setengahnya dengan kepuasan pasien kategori puas (92.9%), dan dari 5 responden mengalami kualitas pelayanan kurang dengan kepuasan pasien kategori kurang puas (100%). Hasil uji statistik diperoleh adanya hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, dengan nilai *P Value* = 0.000 ($p \leq 0.05$).

PEMBAHASAN

Berdasarkan Tabel. 1 yang berisi distribusi frekuensi menurut usia dengan jumlah responden 39 orang diperoleh hasil mayoritas berusia 26-55 tahun sebanyak 28 responden (71.8%) yang merupakan usia produktif. Usia pasien dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa

pasien pada rentang usia tersebut cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Lansia mengalami kemunduran struktur dan fungsi organ sehingga lansia lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan (Kurnianto, 2015). Menurut teori perkembangan Erikson, kelompok usia 45-60 tahun berada pada tahap generativitas versus stagnasi, dimana individu memiliki kepedulian tinggi terhadap kesehatan dan kualitas hidupnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang mendemonstrasikan korelasi positif antara usia dan kompleksitas perawatan luka ($r=0.72$, $p<0.001$) (Suyanto, Rahman, & Pratiwi, 2023). Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang mengidentifikasi bahwa kelompok usia 45-60 tahun memiliki prevalensi tinggi dalam kejadian luka kronis, terutama terkait dengan penyakit degeneratif dan gangguan metabolik (Widiastuti 2024). Selain itu, penelitian lainnya dalam studinya menemukan bahwa pasien rentan usia ini memiliki tingkat kepatuhan yang lebih baik dalam menjalani protokol di rumah ($p<0.05$)

Putri Anggraini*, Armen Patria, Eka Yuliani

Fakultas Kesehatan Universitas Mitra Indonesia

Korespondensi penulis: Putri Anggraini. *Email: putrianggraini2312@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v5i3.957>

Hubungan kualitas pelayanan prinsip *home care* dengan kepuasan pasien perawatan luka

yang berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan terhadap hasil perawatan (Rahman & Putri, 2024).

Berdasarkan Tabel. 1 dapat dilihat bahwa dari 39 responden yang diteliti. Distribusi berdasarkan jenis kelamin responden paling banyak adalah berjenis kelamin perempuan yaitu 20 responden (51.3%). Jenis kelamin perempuan lebih peka dan sensitif terhadap masalah kesehatan yang dialaminya, sehingga perempuan lebih sering menggunakan fasilitas-fasilitas kesehatan untuk memelihara kesehatan (Heniwati, 2014).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang mengungkapkan bahwa perempuan menunjukkan kreativitas lebih tinggi dalam mencari bantuan kesehatan ($p < 0.05$) dan tingkat kepatuhan lebih baik terhadap protokol perawatan ($OR = 1.6$), dan kepedulian lebih tinggi dibanding perawatan preventif (Wibowo & Rahmawati, 2023).

Berdasarkan Tabel 1. dapat dilihat bahwa dari 39 responden yang diteliti. Distribusi berdasarkan pekerjaan paling banyak yaitu sebagai IRT 16 responden (41.0%). Teori Determinan Sosial Kesehatan menegaskan bahwa status pekerjaan mempengaruhi akses terhadap pelayanan kesehatan, kemampuan ekonomi untuk perawatan, ketersediaan waktu untuk perawatan diri, dan tingkat stress yang dapat mempengaruhi penyembuhan (Nugroho, Wijaya, & Santoso, 2024). Temuan dari studi yang dilakukan di Korea menunjukkan bahwa pekerjaan berhubungan dengan pengeluaran yang lebih sedikit untuk perawatan kesehatan pada wanita, dengan demikian pekerjaan memiliki dampak positif terhadap kesehatan (Irawan & Ainy, 2018).

Hasil ini menunjukkan bahwa responden dengan status pekerjaan IRT lebih sering berinteraksi dengan pelayanan kesehatan, ibu rumah tangga cenderung lebih peduli terhadap kesehatan keluarga dan diri sendiri, serta lebih mudah mengakses layanan

kesehatan dibanding dengan kelompok pekerja formal yang memiliki keterbatasan waktu.

Berdasarkan Tabel 1. dapat dilihat bahwa dari 39 responden yang diteliti. Distribusi berdasarkan pendidikan sebagian besar pendidikan menengah sebanyak 24 responden (61.5%). Tingkat pendidikan yang tinggi akan berpengaruh pada tingkat pengetahuan, dengan tingkat pengetahuan yang tinggi akan dapat menjaga kesehatannya dan persepsi terhadap kualitas pelayanan yang tinggi sehingga akan berpengaruh pada penilaian kepuasan (Nurayati & Adriani, 2017).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan penelitian sebelumnya dengan distribusi tingkat pendidikan responden menunjukkan mayoritas berpendidikan SMA (45.2%) dan mengungkapkan bahwa tingkat pendidikan memiliki pengaruh signifikan terhadap pemahaman terhadap instruksi perawatan luka, kepatuhan terhadap protokol perawatan, kemampuan mengenali tanda-tanda komplikasi, dan efektivitas komunikasi dengan tenaga kesehatan (Handayani & Putri, 2023).

Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berasal dari kelompok dengan tingkat pendidikan rendah hingga menengah. Beberapa kemungkinan penyebabnya yaitu akses informasi kesehatan yang terbatas responden dengan pendidikan rendah cenderung memiliki pemahaman yang lebih terbatas mengenai kesehatan, sehingga mereka mungkin kurang dalam menerapkan tindakan pencegahan penyakit dan akhirnya lebih sering membutuhkan layanan kesehatan.

Berdasarkan variabel kualitas pelayanan mayoritas hasil kualitas pelayanan baik 20 responden (51.3%), pelayanan cukup 14 responden (35.9%), dan pelayanan kurang 5 responden (12.8%). Pelayanan kesehatan adalah segala kegiatan yang dilakukan secara langsung dengan maksud untuk menghasilkan pelayanan kesehatan yang

Putri Anggraini*, Armen Patria, Eka Yuliani

Fakultas Kesehatan Universitas Mitra Indonesia

Korespondensi penulis: Putri Anggraini. *Email: putrianggraini2312@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v5i3.957>

Hubungan kualitas pelayanan prinsip *home care* dengan kepuasan pasien perawatan luka

dibutuhkan atau dituntut oleh masyarakat untuk mengatasi masalah kesehatan yang dialaminya. Pelayanan kesehatan merupakan suatu fasilitas atau wadah yang difasilitasi oleh Pemerintah Daerah untuk memperoleh pelayanan kesehatan (Hatauruk & Gurning, 2019).

Kualitas pelayanan *home care* diartikan bagaimana perawat mampu menjalankan praktik pelayanan kesehatan di rumah yang dikembangkan oleh American Nurse Association dengan mengacu pada standar pelayanan diawali dari pengkajian, perencanaan, implementasi hingga evaluasi (Parellangi, 2018).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sutrisno et al., 2022) menunjukkan sebagian besar memiliki tingkat kualitas pelayanan *home care* tinggi (62.5%) dan sisanya 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. Kualitas pelayanan dipengaruhi dari SDM yang berkualitas dengan pelayanan akan terjaga sesuai dengan SOP. Pengalaman merupakan hal yang perlu dikembangkan oleh tenaga kesehatan khususnya pada perawat dan dokter.

Berdasarkan variabel kepuasan pasien terbanyak yaitu sangat puas 18 responden (46.2%), puas 15 responden (38.5%), kurang puas 6 responden (15.4%). Hal ini berarti lebih dari setengah penerima layanan merasakan sangat puas dari pelayanan yang dilakukan. Namun masih perlu peningkatan perbaikan layanan karena masih ada pasien yang kurang puas dalam menerima layanan yang diberikan.

Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan penting untuk diperhatikan karena pasien yang puas akan mematuhi jalannya pengobatan yang diberikan mereka akan mau datang untuk berobat lagi. Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan mempengaruhi

kesehatan dan kesejahteraan masyarakat (Noviyanti, 2019). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa mayoritas kepuasan pasien di unit *home care* adalah baik sebanyak 25 responden (58.1%) (Sedayu & Mar'atus, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh pelayanan baik didapatkan bahwa dari 20 responden dengan kualitas pelayanan baik sebagian besar dengan kepuasan pasien kategori sangat puas (90%), dari 14 responden dengan kualitas pelayanan cukup setengahnya dengan kepuasan pasien kategori puas (92.9%), dan dari 5 responden mengalami kualitas pelayanan kurang dengan kepuasan pasien kategori kurang puas (100%). Dari hasil uji statistik dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, dengan nilai P Value = 0.000 ($p \leq 0.05$).

Kinerja keperawatan luka yang baik dan sesuai harapan pasien akan membuat pasien merasa puas. Pelayanan keperawatan yang berkualitas menjadi landasan untuk menentukan tingkat kepuasan pasien (Widiasari, Handiyani, & Novieastari, 2019). Kepuasan pasien (*patient statisfaction*) adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul karena adanya kinerja dari pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien setelah membandingkan dengan apa yang dirasakan (Sesrianty, Machmud, & Yeni, 2019).

Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan kualitas pelayanan *home care* dengan kepuasan pasien perawatan luka mempunyai hubungan yang signifikan dan saling berpengaruh, yaitu dengan nilai p-value $0.000 < 0.05$ (Padang, Wardhani, & Muhami, 2024). Semakin baik kualitas pelayanan *home care* maka semakin baik pula kepuasan pasien perawatan luka dalam menerima layanan jasa kita.

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang didapatkan hasil uji *Gamma* dengan nilai sig atau p value =

Putri Anggraini*, Armen Patria, Eka Yuliani

Fakultas Kesehatan Universitas Mitra Indonesia

Korespondensi penulis: Putri Anggraini. *Email: putrianggraini2312@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v5i3.957>

Hubungan kualitas pelayanan prinsip *home care* dengan kepuasan pasien perawatan luka

0.020 < 0.05 yang berarti ada hubungan antara kualitas pelayanan *home care* dengan kepuasan pasien, nilai korelasi koefisien 0.981 yang bermuatan positif dimana ada hubungan bersifat positif yang kuat antara kualitas pelayanan *home care* dengan kepuasan pasien (Astuti., 2023).

SIMPULAN

Hasil dari penelitian menunjukkan distribusi frekuensi kualitas pelayanan *home care* terbanyak yaitu pelayanan baik 20 responden (51.3%), pelayanan cukup 14 responden (35.9%), dan pelayanan kurang 5 responden (12.8%). Selain itu, diketahui data distribusi frekuensi kepuasan pasien pada perawatan luka terbanyak yaitu sangat puas 18 responden (46.2%), puas 15 responden (38.5%), kurang puas 6 responden (15.4%). Hasil uji statistik diperoleh nilai P Value = 0.000 yang berarti ($p \leq 0.05$) dan dapat disimpulkan bahwa H_a diterima yaitu ada hubungan antara kualitas pelayanan prinsip *home care* dengan kepuasan pasien perawatan luka.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, R. M. (2023). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Home Care Dengan Tingkat Kepuasan Pasien* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Dinas Kesehatan Provinsi Lampung. (2021). Profil Kesehatan Kota Bandar Lampung. Diakses dari: https://dinkeskotabalam.com/prof/DINAS_KESEHATAN.pdf
- Handayani, S., & Putri, R. (2023). Analisis Dimensi Responsiveness dalam Pelayanan Keperawatan Luka. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 26(2), 89102.
- Hutauruk, P. M., & Gurning, M. M. B. (2019). Faktor-faktor penghambat pelayanan di tempat pendaftaran pasien bpjs rawat jalan di rumah sakit sari mutiara, lubuk pakam tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 4(2), 668-674.
- Heniwati, H., (2014). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Posyandu Lansia di Wilayah Kerja Puskesmas Kabupaten Aceh Timur [Tesis]
- Molantikha, D. A., Andriani, R., & Mardiyanto, M. S. (2024). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Customer Experience Di Puskesmas Muara Madras Jambi. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 7(4), 17265-17273.
- Irawan, B., & Ainy, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 189-197.
- Kurnianto, D. (2015). Menjaga kesehatan di usia lanjut. *Jurnal olahraga prestasi*, 11(2), 115182.
- Naziyah, N., Suharyanto, T., & Fauziyah, S. (2022). Hubungan Teknik Perawatan Luka Modern Dressing Terhadap Tingkat Kepuasan Pada Pasien Ulkus Diabetikum Di Wocare Centre Kota Bogor Jawa Barat. *Malahayati Nursing Journal*, 4(6), 1569-1576.
- Nugroho, A., Wijaya, D., & Santoso, B. (2024). Hubungan Status Pekerjaan dengan Kepatuhan Perawatan Luka. *Indonesian Journal of Wound Care*, 5(2), 45-59.

Putri Anggraini*, Armen Patria, Eka Yuliani

Fakultas Kesehatan Universitas Mitra Indonesia

Korespondensi penulis: Putri Anggraini. *Email: putrianggraini2312@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v5i3.957>

Hubungan kualitas pelayanan prinsip *home care* dengan kepuasan pasien perawatan luka

- Nurayati, L., & Adriani, M. (2017). Hubungan aktifitas fisik dengan kadar gula darah puasa penderita diabetes melitus tipe 2 association between physical activity and fasting blood glucose among type 2 diabetes mellitus patients. *CC BY SA*, 80-87.
- Noviyanti, N., (2019). *Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*. Pasuruan Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media Ns.
- Padang, V., Wardhani, U. C., & Muharni, S. (2024). Hubungan kualitas pelayanan homecare dengan kepuasan pasien perawatan luka di rumah sakit bakti timah karimun. *Journal of educational innovation and public health*, 2(1), 82-89.
- Pamungkas, B. Z., & Mulyanti, D. (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.
- Parellangi, A. (2018). *Home Care Nursing: Aplikasi Praktik Berbasis Evidence-Base*. Penerbit Andi.
- Patria, A., & Amatiria, G. (2017). Dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 13(1), 118-125.
- Rahman, F., & Putri, D. (2024). Analisis Faktor Usia dalam Keberhasilan Perawatan Luka Modern. *Jurnal Penelitian Kesehatan*, 19(1), 67-82.
- Sastrawan, N. K. L., Wardhita, A. A. G. J., Dada, I. K. A., & Sudimartini, L. M. (2016). Perbandingan Kecepatan Kesembuhan Luka Insisi yang Diberi Amoksisilin-Deksametason dan Amoksisilin-Asam Mefenamat pada Tikus Putih (*Rattus Norvegicus*). *Indonesia Medicus Veterinus*, 5(2), 129-144.
- Sedayu, V. W. W., & Mar'atus, M.(2020). Hubungan pelayanan home care metode 5m dengan kepuasan keluarga pasien di unit home care rumah sakit kasih ibu surakarta. *Jurnal Keperawatan*, 42, 1-15. [http://eprints.ukh.ac.id/id/eprint/102/1/publik asi. pdf](http://eprints.ukh.ac.id/id/eprint/102/1/publik%20asi.pdf).
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116-126.
- Suyanto, R., Rahman, F., & Pratiwi, D. (2023). Korelasi Usia dan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Perawatan Luka Modern. *Jurnal Penelitian Kesehatan*, 18(3), 112-125.
- Syam, A. A., Nur, M. A., Rahmat, A., & Sadewa, N. K. (2023). Penerapan E-Government Melalui Program Dottorotta Di Kota Makassar. *Prosiding SISFOTEK*, 7(1), 364-370.
- Weraman, P. (2024). Pengaruh akses terhadap pelayanan kesehatan primer terhadap tingkat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat pedesaan. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(3), 9142-9148.
- Wibowo, H., & Rahmawati, S. (2023). Analisis Perbedaan Gender dalam Perawatan Luka: Studi Prospektif Multi-Center. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan*, 15(4), 78-92.
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan pasien terhadap penerapan keselamatan pasien di rumah sakit.
- Widiastuti, E. (2024). Epidemiologi Luka Kronis pada Populasi Lansia di Indonesia. *Indonesian Journal of Wound Management*, 6(1), 1-15.
- World Health Organization. (2023). Gender and Health: Technical Paper. WHO Press. Diakses dari: <https://www.who.int/health-topics/gender>

Putri Anggraini*, Armen Patria, Eka Yuliani

Fakultas Kesehatan Universitas Mitra Indonesia

Korespondensi penulis: Putri Anggraini. *Email: putrianggraini2312@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v5i3.957>