

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada masa kini, masyarakat Indonesia mengalami peningkatan signifikan terhadap kebutuhan layanan kesehatan, yang tidak hanya dapat dipenuhi oleh institusi pemerintah seperti puskesmas maupun rumah sakit. Prevalensi penyakit kronis yang semakin tinggi, terutama pada populasi lanjut usia yang memerlukan perawatan rutin dan berkelanjutan. Dengan demikian, *home care* dapat menjadi solusi untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat Indonesia dari berbagai strata ekonomi, mulai dari kelompok berpenghasilan rendah hingga kelompok berpenghasilan tinggi (Wahyuni, 2024). Pelayanan kesehatan di rumah diperoleh hasil 97,7% menyatakan perlu dikembangkan pelayanan kesehatan di rumah, 87,3% mengatakan bahwa perlu standarisasi tenaga, sarana dan pelayanan, serta 91,9% menyatakan pengelola keperawatan kesehatan di rumah memerlukan ijin operasional (Kumboyono, 2022).

Layanan *home care* merupakan bentuk pelayanan keperawatan yang diselenggarakan secara mandiri atau kelompok terhadap pasien yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien secara holistik. Di era bisnis yang semakin kompetitif, diperlukan kreativitas dan inovasi dari para pelaku usaha, termasuk perawat yang menjalankan *home care* (Perceka *et al*, 2022). Secara khusus *home care* bertujuan untuk meningkatkan promotif, preventif, kuratif,

dan rehabilitatif, mengurangi frekuensi hospitalisasi, meningkatkan efisiensi waktu, biaya, tenaga, dan pikiran. Dasar perawatan *home care* adalah meningkatkan dan mempertahankan kemandirian pasien serta meminimalkan komplikasi dari penyakit yang diderita (Simatupang, 2023).

Aplikasi keperawatan *home care* di masyarakat merupakan bagian penting dari pelayanan keperawatan komunitas yang terus berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan perawatan di luar fasilitas kesehatan. *Home care* memberikan kesempatan bagi pasien menerima asuhan keperawatan yang holistik dan berkelanjutan di lingkungan rumah (Wianti, 2025). Pelayanan *home care* dianggap sangat efektif dan efisien, karena memberikan kesempatan pada anggota rumah tangga lainnya untuk tetap bisa melaksanakan tugas rutin mereka di rumah sambil menjaga pasien. Disamping itu lingkungan dirumah dirasakan lebih nyaman dibandingkan dengan rumah sakit, sehingga hal ini akan mempercepat kesembuhan mereka (Yuliawan *et al*, 2023).

Manajemen *home care* yang baik sangat menentukan keberhasilan pelayanan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi asuhan keperawatan di lingkungan komunitas (Wianti, 2025). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien dan keluarga pasien merasa sangat puas dengan layanan *home care* karena memberikan kenyamanan dan terpenuhinya kebutuhan pasien. Namun, juga terdapat penelitian yang mengidentifikasi tantangan dalam layanan *home care*, seperti koordinasi antara tenaga kesehatan dan keluarga. Oleh karena itu, diperlukan dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak, seperti keluarga pasien, masyarakat, dan pemerintah untuk

meningkatkan kualitas layanan *home care* (Pamungkas, 2023).

Berkembangnya *home care* di kalangan masyarakat menjadi lebih baik jika diimbangi dengan kualitas pelayanannya. Menurut Asti (2023), Komite *Joint Commission International* mengeluarkan standar akreditasi khusus *home care*. Standar penilaian akreditasi ini merupakan standar penelitian penerapan *home care* berfokus pada pasien. Penilaian tersebut meliputi keselamatan pasien, akses, asesmen pasien, hak dan tanggung jawab pasien, perawatan pasien, dan manajemen obat pasien. Menurut Wahyuni (2024), pemenuhan kebutuhan pada pelayanan *home care* menghasilkan kepuasan bagi pengguna layanan tersebut. Kepuasan dapat diukur melalui pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan, dari informasi layanan yang diberikan dan efektifitas penggunaannya.

Hasil penelitian Rensini *et al* (2023) menunjukkan bahwa perawatan di lingkungan rumah terasa lebih nyaman bagi pasien dibandingkan dengan perawatan di rumah sakit sehingga proses penyembuhan akan lebih cepat jika mereka merasa nyaman dan bahagia. Sedangkan pada penelitian Ilyas (2024) menunjukkan bahwa kehandalan, jaminan, bukti langsung, empati dan daya tanggap dalam pelayanan *home care* berhubungan dengan kepuasan keluarga pasien. Berdasarkan analisis terhadap dua penelitian terkait pelayanan *home care* diatas, dapat disimpulkan bahwa perawatan *home care* memiliki potensi signifikan dalam meningkatkan kualitas hidup pasien dan kepuasan keluarga.

Rumah Sakit Umum Pusat Surakarta merupakan rumah sakit umum milik pemerintah dibawah Kementrian Kesehatan dan merupakan salah satu

rumah sakit tipe C yang terletak di wilayah Surakarta, Jawa Tengah. Rumah sakit ini memberikan pelayanan dibidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis serta ditunjang dengan fasilitas medis lainnya. RSUP Surakarta juga menyediakan pelayanan *home care* bagi pasien bedah maupun non bedah yang membutuhkan perawatan lanjutan di rumah selepas pulang rawat inap (RSUP Surakarta, 2022). Peraturan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 26 Tahun 2019 pasal 36 yang mengatur tentang pelaksanaan praktik keperawatan dan pasal 37 tentang praktik mandiri keperawatan (Kementrian Kesehatan RI, 2019).

Pelayanan *home care* di RSUP Surakarta sudah berlangsung kurang lebih 1 tahun sejak januari 2025. Beberapa pelayanan yang di sediakan antara lain perawatan luka ringan, perawatan luka sedang, perawatan luka besar, pemasangan folley catheter, pemasangan NGT, perawatan tracheostomi, dan perawatan bayi baru lahir. Dengan adanya pelayanan *home care* tersebut sangat bermanfaat bagi karyawan khususnya perawat dan bidan, dimana hal tersebut dapat meningkatkan ketrampilan dan jiwa *nursepreneurship* karyawan. Selain itu dengan adanya pelayanan *home care* dapat menambah pendapatan karyawan sebesar kurang lebih 60% dari tarif *home care*.

Hasil survei pendahuluan yang dilakukan peneliti di RSUP Surakarta pada bulan Oktober 2025 didapatkan bahwa selama ini pelayanan *home care* di RSUP Surakarta berjalan dengan baik, meskipun terdapat 1-2 orang pasien yang mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan,

ketidakpuasan tersebut dari 5 orang pasien didapatkan 3 orang mengatakan dalam memberikan tindakan kadang terlalu tergesa- gesa sehingga tidak rapi dalam mengganti perban atau perawatan luka. Sedangkan 2 orang pasien yang mendapatkan perawatan luka mengatakan sudah puas terhadap pelayanan *home care* . Selain itu, sesuai data di sistem informasi pasien RSUP Surakarta terdapat penurunan jumlah pasien *home care* pada 3 bulan terakhir dengan penurunan sebesar 30-50% pada setiap bulannya.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan suatu penelitian tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan *Home care* dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien di RSUP Surakarta”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah Terdapat Hubungan Kualitas Pelayanan *Home Care* dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien di RSUP Surakarta? “

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan *Home Care* dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien di RSUP Surakarta

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan kualitas pelayanan *home care* di RSUP Surakarta
- b. Mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien di RSUP Surakarta

- c. Menganalisis Hubungan Kualitas Pelayanan *Home care* dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien di RSUP Surakarta

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Menambah pengetahuan dan wawasan penulis serta dapat sebagai landasan pengembangan ilmu keperawatan tentang “ Hubungan Pelayanan *Home Care* dengan Tingkat Kepuasan Pada Pasien di RSUP Surakarta”. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan jiwa *nursepreneurship* pada perawat, sehingga mereka mampu berfikir kreatif, mandiri, dan inovatif dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pasien

Untuk memfasilitasi pasien yang membutuhkan pelayanan *home care* dan memperoleh pelayanan yang berkualitas sehingga pasien dan keluarga merasa puas.

- b. Bagi Perawat

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan *home care* agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga meningkatkan kinerja perawat.

- c. Bagi Rumah Sakit

Dapat dijadikan kebijakan bagi rumah sakit untuk membuat SOP tentang pelayanan *home care* agar meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

d. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan terkait pelayanan *home care* dan tingkat kepuasan sehingga dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu kesehatan.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menjadi bahan referensi untuk melakukan penelitian tentang pelayanan *home care* menggunakan metode atau variabel lain.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian adalah penjelasan yang menunjukkan bahwa suatu penelitian itu orisinal, belum pernah dilakukan sebelumnya, atau berbeda secara signifikan dari penelitian yang sudah ada (Notoadmodjo, 2018). Menurut sepengetahuan peneliti selama ini belum ada penelitian sejenis yang dilakukan di RSUP Surakarta. Beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini dapat di lihat dari tabel sebagai berikut.

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Judul dan peneliti	Metode	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
1	Pengaruh kualitas pelayanan <i>home care</i> terhadap kepuasan pasien Sasarari (2023)	Desain penelitian deskriptive kuantitatif dengan jenis survey analitik menggunakan pendekatan survey <i>crosssectional</i> . Tehnik pengumpulan data menggunakan kuisioner sekaligus pada suatu saat (<i>point time approach</i>) Analisis yang digunakan dalam penelitian ini Adalah univariat dan bivariat. Populasi dalam penelitian ini seluruh	Hasil menunjukan kualitas layanan p value 0,001, layanan <i>home care</i> p value 0,008, kepuasan pasien p value 0,000, kepercayaan pasien dengan nilai signifikan 0,000 < 0,005. Dapat disimpulkan bahwa	Persamaan: 1) Persamaan sama-sama membahas <i>home care</i> dan kepuasan 2) Analisa data menggunakan kendal tau Perbedaan: 1) Desain penelitian yang

No	Judul dan peneliti	Metode	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
		<p>pasien yang pernah mendapatkan pelayanan home care, sedangkan besar sampel sejumlah 65 sampel. Penelitian dilaksanakan di wilayah kerja puskesmas.</p>	<p>kepercayaan pasien memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan kemungkinan dapat mempengaruhi kualitas layanan home care. Secara psikologis juga akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan pasien terhadap institusi dan produk layanan tersebut. <i>Home care</i> sangat diperlukan oleh masyarakat sebagai bentuk perhatian dan kepedulian tenaga kesehatan terhadap warga atau masyarakat yang membutuhkan</p>	<p>digunakan deskriptive kuantitatif dengan jenis survey analitik 2) Variabel bebas pengaruh kualitas pelayanan <i>home care</i> Variabel terikat kepuasan pasien 3) Instrument berupa kuisioner secara manual 4) Lokasi di wilayah puskesmas dan waktu penelitiann pada tahun 2023.</p>
2	<p>Rosnania (2023) gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan <i>home care</i>.</p>	<p>Metode penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif dengan metode survey <i>crosssectional</i>. Penelitian ini dilakukan pada bulan April – Mei 2023 di Wilayah kerja Puskesmas Bangkala dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan <i>home care</i> di wilayah kerja Puskesmas Bangkala sebagian besar responden merasa puas yaitu sebanyak 83,3%. Kesimpulan Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dari pelayanan keperawatan yang bermutu.</p>	<p>Persamaan: 1) sama-sama membahas <i>home care</i> dan kepuasan, 2) analisa data menggunakan kendal tau</p> <p>Perbedaan: 1) Variabel bebas pelayanan <i>home care</i> Variabel terikat gambaran tingkat kepuasan pasien 2) Lokasi di wilayah kerja puskesmas</p>

No	Judul dan peneliti	Metode	Hasil	Persamaan dan perbedaan
				3) Waktu penelitian tahun 2023 , 4) Jumlah responden 30
3	Wahyuni (2024) hubungan kualitas pelayanan <i>home care</i> dengan kepuasan	Jenis penelitian ini analitik dengan metode <i>crosssectional</i> . Sampel dalam penelitian ini adalah 105 pasien yang menggunakan pelayanan <i>home care</i> di wilayah kerja puskesmas peusangan kabupaten bireuen menggunakan tehnik <i>total sampling</i> . Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner <i>The Patient satisfaction Questionnaire Shoft Fom (PSQ-18)</i> dan kuesioner kualitas pelayanan <i>home care</i> .	Hasil penelitian ini didapatkan kualitas pelayanan home care dengan kategori baik sebanyak (66.7%) dan kepuasan pasien pada kategori puas sebanyak (58.1%). Hasil uji statistik dengan didapatkan nilai $p_value = 0.007$ artinya terdapat hubungan kualitas pelayanan home care dengan kepuasan pasien. Disarankan kepada pelayanan kesehatan sebagai pihak yang menyediakan pelayanan home care, agar meningkatkan kepuasan pasien dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga membantu pasien mendapatkan kembali kesehatannya secara optimal melalui pelayanan home care yang diberikan perawat	Persamaan: 1) Sama-sama membahas <i>home care</i> dan kepuasan 2) Tehnik sampling dengan total sampling Perbedaan : 1) Variabel terikat kepuasan, 2) Lokasi di wilayah kerja puskesmas 3) Jumlah sampel 105 responden