

---

## EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MEDIA LAYANAN HOME CARE DALAM PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS MOCONGLOE KABUPATEN MAROS

Asmiana Saputri Ilyas<sup>1\*</sup>, Sitti Herliyanti Rambu<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Prodi Pendidikan Profesi Ners, STIKES Amanah Makassar

\*Alamat Korespondensi: [asmianasaputri@gmail.com](mailto:asmianasaputri@gmail.com)

---

### ABSTRAK

**Latar belakang:** Penyedia layanan publik kesulitan menjelaskan kepada masyarakat bagaimana layanan yang mereka berikan berfungsi, dan akibatnya pengguna layanan menjadi frustrasi. Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan, tingkat kebijakan publik pengguna jasa semakin meningkat dan didukung oleh semakin besarnya kesadaran akan hak-haknya. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik, maka perlu adanya respon yang kuat terhadap permintaan masyarakat karena sukses tidaknya suatu kebijakan diukur dari tingkat kepuasan masyarakat.

**Tujuan:** Mengetahui efektivitas pemanfaatan media dalam pelayanan home care dan kepuasan terhadap pelayanan *home care*.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu deskripsi atau penyajian data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa rumah tangga. Peneliti menggunakan teknik cluster sampling berdasarkan segmen populasi yang dipilih.

**Hasil:** Menunjukkan bahwa penggunaan jasa rumah tangga dinilai baik dari 5 faktor yaitu keandalan, akuntabilitas, kepercayaan, kecintaan dan tepat rekomendasi yang diberikan oleh pejabat. Dalam hal menikmati layanan rumah, masyarakat puas dengan layanannya.

**Kesimpulan:** Penggunaan layanan berbasis rumah terbukti efektif dalam memberikan layanan. Hal ini dapat dilihat melalui lima metrik layanan: keandalan, daya tanggap, jaminan, kasih sayang, dan bukti fisik yang diterima dari masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan, Media Layanan, Home Care

---

### PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan taraf hidup, kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia. Sebagaimana tercantum dalam UUD 1945, kesehatan merupakan hak asasi manusia dan suatu kebutuhan. Oleh karena itu, promosi kesehatan merupakan bagian penting dan strategis dalam upaya kita untuk menghasilkan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas. Selain pendidikan dan perekonomian, kesehatan menjadi salah satu faktor penentu nilai Indeks Pembangunan Manusia (IPM) (Kepmenkes 279/Menkes/IV/2006).

Dari penyakit menular menjadi penyakit kronis seperti kanker dan jantung yang

membutuhkan pengobatan yang mahal dan jangka panjang, transisi epidemiologi mengubah pola penyakit. Sebagian besar rumah sakit di Indonesia berkonsentrasi pada layanan perawatan akut daripada perawatan kronis, sehingga penting untuk mengembangkan layanan yang menarik calon pasien. Salah satu cara untuk menarik calon pasien adalah dengan menawarkan layanan rumah, atau perawatan rumah (Han, S. J., Kim, H. K., Storfjell, J., & Kim, M. J. 2013).

Thoha dalam Anggara (2012) Pekerjaan sosial didefinisikan sebagai upaya yang dilakukan oleh individu, kelompok, perseorangan, atau organisasi untuk membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu. Dengan

cara yang sama, layanan kesehatan yang bertujuan untuk mencegah dan mengobati penyakit, termasuk layanan yang didasarkan pada hubungan pasien-dokter atau tenaga kesehatan. Saat ini, jenis pelayanan kesehatan yang paling umum dikenal dalam sistem kesehatan adalah rawat inap dan rawat jalan (Anggara. Sahya, 2012).

Di sisi lain, banyak masyarakat yang menderita sakit dan harus dirawat di rumah karena terbatasnya akses terhadap layanan kesehatan yang layak. Pelaksanaan pekerjaan keperawatan yang dilakukan oleh perawat tidak harus selalu dilakukan di rumah sakit, klinik atau di gedung rumah sakit, namun dapat juga dilakukan di lingkungan sekitar atau di rumah pasien. Pelayanan keperawatan yang dilakukan di rumah pasien disebut home care (Lee, T. 2013).

Home Care merupakan bagian dari program pengembangan Puskesmas yang merupakan bagian dari program kesehatan masyarakat. Dalam pelaksanaannya banyak ditemukan permasalahan, antara lain permasalahan terkait dengan kurangnya sumber daya manusia (SDM), pendanaan, perencanaan dan pengorganisasian proyek. Saat ini, program tersebut belum terorganisir dan terencana dengan baik. Program kunjungan rumah bersifat asal-asalan, selain itu kendalanya adalah permasalahan tenaga kesehatan yang mempunyai banyak jabatan, yaitu terkait penanganan kasus yang tidak ekstensif (Islawati, Nurmiati, Rezky Aulia. 2022). Hal inilah yang mendorong kami melakukan penelitian untuk mengetahui efektivitas penggunaan media home care dan mengetahui tingkat kepuasan terhadap home care di Puskesmas Moncongloe Kabupaten Maros.

## **METODE**

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan atau menjelaskan suatu

masalah dan hasilnya dapat digeneralisasikan, sedangkan metode deskriptif adalah metode yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan sesuatu, seperti tanda atau kondisi. Peneliti menggunakan teknik pengukuran deskriptif yaitu mendeskripsikan atau membuat grafik data yang dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada orang-orang.

## **HASIL**

Lima indikator efektivitas layanan dapat digunakan untuk mengukur efektivitas penggunaan layanan rumah, menurut Philip Kotler:

1. Keandalan adalah kemampuan untuk secara jujur dan akurat melaksanakan layanan yang dijanjikan. Artinya pelayanan pengelolaan harus dijalankan secara teratur dan hati-hati. Keandalan agen meliputi pengiriman tepat waktu sesuai janji, penyampaian layanan sesuai janji, dan kemampuan agen menjawab pertanyaan pengguna jasa. Dari hasil bantuan komputer dapat disimpulkan bahwa indeks keandalan menunjukkan bahwa agen dapat diandalkan dalam memberikan layanan.
2. Daya tanggap adalah kemauan membantu pengguna jasa dan memberikan pelayanan tepat waktu. Artinya para eksekutif harus merespon dengan cepat dan akurat permintaan dan masukan dari pengguna jasa. Hasil survei menunjukkan bahwa petugas yang pernah menggunakan layanan di rumah tertarik untuk memberikan layanan tersebut.
3. Jaminan merupakan hal yang diberikan oleh Media Pengelola Pelayanan Rumah, jaminannya bahwa pelanggan akan aman saat menggunakan layanan, petugas yang selalu hormat dan ramah, serta petugas yang mengetahui atau mengetahui cara memberikan layanan. Hasil survei menunjukkan bahwa dalam hal penawaran asuransi, masyarakat mempercayai iklan jasa rumah tangga. Trust dalam artian

masyarakat percaya bahwa pelayanan itu ada dan memberikan pelayanan yang baik dan berpengetahuan.

4. Empati adalah metode orientasi pengguna Berdasarkan hasil kuisioner, empati petugas pelayanan di layanan home care menunjukkan pendapat masyarakat bahwa petugas pelayanan memahami kebutuhannya dan fokus pada kepentingan pengguna.
5. Bukti fisik meliputi jenis personel dan tim medis yang tiba di lokasi penerima manfaat, obat dan peralatan yang digunakan, serta profesionalisme tim medis dalam memberikan pelayanan.

## **PEMBAHASAN**

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penggunaan media meliputi kredibilitas, daya tanggap, keamanan, empati, dan bukti fisik (Tjiptono, F., & Chandra, G. 2016). Hal ini ditunjukkan dari hasil survei efektivitas penggunaan platform layanan rumah, keandalan agen dalam memberikan layanan sebanyak 144 (91,72%) responden yang melihat petugas memberikan layanan yang dapat diandalkan dan 13 (28,8%). % dianggap benar. Para responden mengatakan bahwa para pejabat tersebut tidak jujur. Sedangkan mengenai reaksi petugas, sebanyak 148 orang (94,27%) menanggapi petugas saat memberikan pelayanan, hanya 9 orang (5,73%) yang tidak menanggapi petugas.

Petugas akan disertifikasi dan diberikan penghargaan selama pelayanan (Hasibuan, M. S. P. (2019). Faktor kritisnya, dari 157 responden, 138 orang (87,90%) menyatakan petugas simpatik dan 19 orang (12,10%) menyatakan tidak ada simpati petugas. Bukti fisik pelayanan rumah: 135 (85,99%) dari 213 responden menyatakan petugas datang dengan membawa bukti fisik, dan 22 (14,01%) responden menyatakan petugas datang tanpa bukti fisik.

Hal ini menunjukkan sebagian besar

masyarakat menggunakan jasa rumah tangga dan mendapatkan pelayanan yang baik. Diuji tingkat efektivitas dari 157 responden, 143 responden (91,08%) menyatakan efektivitas pelayanan rumah. Hal ini menjadi bukti bahwa layanan rumah bisa efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Moncongloe Kabupate Maros.

Perawatan di rumah telah terbukti menjadi layanan berbasis kebutuhan yang memberikan informasi dengan mudah dan nyaman bagi semua pihak. Pengguna Layanan yakin bahwa kebutuhan mereka akan terpenuhi. Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dapat diukur berdasarkan harapan pengguna jasa, informasi pelayanan yang diberikan, dan efektivitas penggunaan pelayanan (Sudirman, D. 2020).

## **KESIMPULAN**

Penggunaan layanan berbasis rumah terbukti efektif dalam memberikan layanan. Hal ini dapat dilihat melalui lima metrik layanan: keandalan, daya tanggap, jaminan, kasih sayang, dan bukti fisik yang diterima dari masyarakat. Artinya setiap orang yang menggunakan layanan tersebut menerima layanan yang kurang lebih sama. Kepuasan pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan informasi pelayanan yang dijanjikan, pelayanan prima dan kepuasan pengguna pelayanan serta harapan pengguna pelayanan rumah di Puskesmas Moncongloe Kabupaten Maros dapat dilihat dari pelayanannya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggara, Sahya. 2012. Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, Dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Islawati, Nurmiati, Rezky Aulia. (2022). Efektifitas Program Home Care di Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Barombang Kota Makassar, 1190–1200.

<https://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph3419>.

- Han, S. J., Kim, H. K., Storfjell, J., & Kim, M. J. (2013). Clinical Outcomes and Quality of Life of Home Health Care Patients. *Asian Nursing Research*, 7(2), 53–60. <http://doi.org/10.1016/j.anr.2013.03.002>.
- Kepmenkes 279/Menkes/IV/2006. 2006. Pedoman Penyelenggaraan Upaya Keperawatan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas. Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Lee, T. (2013). Community-Based Home Healthcare Project for Korean Older Adults. *Osong Public Health and Research Perspectives*, 4(5), 233–239. <http://doi.org/10.1016/j.phrp.2013.09.002>.
- Liebel, D. V., & Powers, B. A. (2013). Home Health Care Nurse Perceptions of Geriatric Depression and Disability Care Management. <http://doi.org/10.1093/geront/gnt125>.
- Morales-Asencio, J., Gonzalo-Jiménez, E., Martín-Santos, F., Morilla-Herrera, J., Celdráan-Mañas, M., Carrasco, A. M., Toral-López, I. (n.d.). Effectiveness of a nurse-led case management home care model in Primary Health Care. A quasi-experimental, controlled, multi-centre study. *BMC Health Services Research*. <http://doi.org/10.1186/1472-6963-8-193>.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.