

Hubungan Proses Manajemen *Home Care* Dengan Kepuasan Pasien Peserta Program *Home Care*

Fahrul Irayani¹, Sefria Indah Primasari²

^{1,2} Program Studi Kebidanan, Akademi Kebidanan Wahana Husada Bandar Jaya
e-mail: fahrulirayani7@gmail.com

Abstract

Beringin Raya Public Health Center is one of the health centers with home care program achievements only reaching 57%. This study aims to determine the relationship between the Home Care Management Process and the Patient Satisfaction of the Home Care Program participants in the Beringin Raya Public Health Center, Kemiling District, Bandar Lampung Regency in 2022. The type of research used in this study is quantitative with an analytical observational design/ analytical survey. The sample in this study amounted to 30 respondents. This study was conducted on June 11, 2022 – June 19, 2022. The results of the data were processed and analyzed using univariate and bivariate analysis tests, using the chi-square test to see the relationship between home care management processes and patient satisfaction. The results showed that 30 respondents stated that they were not satisfied as many as 21 (70%) patients were satisfied and 9 (30%). Based on the results of statistical tests obtained $p = 0.000$ and $OR = 4.688$ there is a significant relationship between Organizing and Patient Satisfaction, $p\text{-value} = 0.000$ and $OR = 5.5$ there is a significant relationship between the Implementation of Care and Patient Satisfaction, $p\text{-value} = 0.000$ and $OR = 4.8$ there is a significant relationship between documentation and patient satisfaction. So it can be concluded that there is a relationship between the Home Care Management Process and Patient Satisfaction of the Home Care program participants in the Beringin Raya Public Health Center.

Keywords : Home Care Management, Patient Satisfaction, Home Care Program

Abstrak

Puskesmas Beringin Raya merupakan salah satu puskesmas dengan capaian program home care hanya mencapai 57%. Penelitian ini untuk mengetahui Hubungan Proses Manajemen Home Care Dengan Kepuasan Pasien peserta program Home Care Di Wilayah Kerja Puskesmas Beringin Raya Kecamatan Kemiling Kabupaten Bandar Lampung Tahun 2022. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain menggunakan observasional analitik/survei analitik. Sampel pada penelitian ini berjumlah 30 responden. Penelitian ini dilakukan pada 11 Juni 2022 – 19 Juni 2022. Hasil dari data diolah dan dianalisis menggunakan uji analisis univariat dan bivariat, menggunakan uji uji chi-square untuk melihat hubungan proses manajemen home care dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 30 responden menyatakan tidak puas sebanyak 21 (70 %) pasien merasa puas dan 9 (30%). Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai $p = 0,000$ dan $OR = 4,688$ ada hubungan yang signifikan antara Pengorganisasian dengan Kepuasan Pasien , $p\text{-value} = 0,000$ dan $OR = 5,5$ ada hubungan yang signifikan antara Pelaksanaan Asuhan dengan Kepuasan Pasien, $p\text{-value} = 0,000$ dan $OR = 4,8$ ada Hubungan yang signifikan antara Pendokumentasian dengan Kepuasan Pasien. Maka dapat disimpulkan bahwa ada Hubungan Proses Manajemen Home Care Dengan Kepuasan Pasien peserta program Home Care Di Wilayah Kerja Puskesmas Beringin Raya.

Kata Kunci : Manajemen Home Care, Kepuasan Pasien, Program Home Care

1. PENDAHULUAN

Indonesia sendiri, perkembangan home care tidak banyak dicatat, namun sebenarnya telah ada sejak dikenalkan konsep puskesmas sekitar tahun 1970, dimana Public Health Nursing (PHN) saat itu dijadikan kegiatan pokok puskesmas yang wajib dilaksanakan, namun pada saat itu tenaga perawat belum memadai jumlahnya, maka perkembangan home care melalui program PHN tidak optimal. Pada saat ini, seiring dengan pesatnya perkembangan pendidikan tinggi keperawatan dan

perkembangan legislasi praktek keperawatan melalui dikeluarkannya SK Menkes NO 1239 tahun 2001 tentang registrasi dan praktik keperawatan, maka kegiatan home care kedepan akan mengalami perkembangan yang pesat (PHN, 2018). Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas, sehingga tidak sedikit pasien merasakan tidak puas (Kemenkes, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh Fertin Mulyanasari (2014) tentang Evaluasi pelaksanaan pendidikan pasien dan keluarga pada pelayanan Home Care Berstandar Joint Commission International di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta menyatakan bahwa Hasil pelayanan home care menunjukkan 53,3% pasien merasa puas. Dari jumlah pasien Home Care yang mendapatkan presentase 5 terbawah menjadi prioritas untuk di lakukan penelitian. Selain dari jumlah pasien beberapa alasan lain seperti jumlah penduduk, luas wilayah, lokasi, cakupan layanan dan akses.

Hasil survei yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Lampung mengenai kepuasan pelayanan kesehatan tahun 2020 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 (43,3%) dan persepsi mutu layanan yang berwujud (25,4%). Jumlah pasien home care di Puskesmas Way Halim (417 orang), Puskesmas Labuhan Ratu (732 orang), Puskesmas Way Kandis (72 orang), Puskesmas Susunan Baru (292 orang), Puskesmas Bakung (232 orang), Puskesmas Beringin Raya (43 orang), Puskesmas Pasar Ambon (208 orang), Puskesmas Palapa (19 orang), Puskesmas Simpur (251 orang), Puskesmas Kota Karang (36 orang), Puskesmas Teluk Betung (260 orang), Puskesmas Pinang Jaya (221 orang), Puskesmas Satelit (253 orang), Puskesmas Sukarame (50 orang), Puskesmas Gedong Air (180 orang), Puskesmas Kampung Sawah (201 orang), Puskesmas Sukabumi (80 orang), Puskesmas Panjang (210 orang), Puskesmas Kedaton (145 orang), Puskesmas Sukamaju (57 orang), Puskesmas Kemiling (165 orang), Puskesmas Permata Sukarame (93 orang). (Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, 2020).

Puskesmas Beringin Raya merupakan salah satu puskesmas dengan capaian program home care hanya mencapai 57%. Tahun 2018 jumlah peserta home care mencapai 56 peserta, tahun 2019 peserta home care mencapai 47 peserta, tahun 2020 peserta home care mencapai 43 peserta, dari data diatas diketahui setiap tahun peserta home care mengalami penurunan, hal ini dikarenakan mereka merasa pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen home care kurang maksimal, sehingga mereka merasa kurang puas (Profil PKM Beringin Raya, 2021). Berdasarkan survey laporan tingkat kepuasan pasien Di Puskesmas yang berada di Kecamatan Kemiling Tahun 2020, salah satu faktor yang menentukan puas atau tidak puas keluarga pasien adalah kualitas pelayanan kesehatan, dimana terdapat beberapa unsur pelayanan yang mempunyai kuadaran A (tidak puas) dan kuadaran C (kurang puas) yaitu kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian mendapatkan jadwal pelayanan, dan kenyamanan lingkungan (Kecamatan Kemiling, 2020).

Berdasarkan prasuvey yang peneliti lakukan terhadap Puskesmas Beringin Raya, diketahui ada 20 pasien yang dilakukan perawatan home care, dimana berdasarkan wawancara diketahui 12 pasien tidak puas karena petugas kesehatannya tidak disiplin waktu dengan kontrak yang semestinya, peralatan kesehatan yang minim serta kurangnya petugas kesehatan memberikan informasi kesehatan. Adapun faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan home care di Puskesmas Beringin Raya, antara lain Pengorganisasian, Pelaksanaan Asuhan, dan Pendokumentasian. Ketiga faktor tersebut dianggap perlu untuk dikaji kembali agar dapat diketahui pengaruhnya terhadap pemanfaatan layanan home care di Beringin Raya. Adapun tujuan penelitian ini adalah diketahui hubungan proses manajemen home care dengan kepuasan pasien peserta program home care di wilayah kerja Puskesmas Beringin Raya Kecamatan Kemiling Kabupaten Bandar Lampung Tahun 2022.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, Desain dalam penelitian ini menggunakan observasional analitik/ survei analitik, Penelitian dilakukan pada 11 Juni 2022 – 19 Juni 2022, Lokasi penelitian dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Beringin Raya Kabupaten Bandar Lampung. Subyek dalam penelitian ini adalah hubungan proses manajemen home care terhadap kepuasan pasien dan keluarga dan obyek dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan. Dalam penelitian ini yang menjadi variable independen adalah proses manajemen Home Care sedangkan variable dependen kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien peserta program home care yang berkunjung di Puskesmas Beringin Raya Kecamatan Kemiling Kabupaten Bandar Lampung. Sampel penelitian ini sebanyak 30 responden dengan teknik sampling yang digunakan adalah Proportionate stratified random sampling. Tempat penelitian akan dilakukan di Wilayah Kerja Puskesmas Beringin Raya.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner tentang proses manajemen home care terhadap kepuasan pasien Home Care peneliti menggunakan lembar kuesioner yang terdiri dari 15 pernyataan dengan pilihan jawaban tidak dan puas, jika pasien menjawab tidak puas maka akan diberi skor 1, dan jika menjawab puas maka diberi skor 3, sehingga diketahui skor tertinggi adalah 45 poin. Untuk mengetahui kepuasan pasien, peneliti menggunakan lembar kuesioner yang terdiri dari 25 pernyataan dengan pilihan jawaban tidak puas, dan puas, jika pasien menjawab tidak puas maka akan diberi skor 1, dan jika menjawab puas maka diberi skor 3, sehingga diketahui skor tertinggi adalah 75 poin.

Analisis univariat digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi dari masing-masing variable dan Analisis bivariat digunakan untuk melihat hubungan proses manajemen home care dengan kepuasan pasien. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji chi-square, jika setelah melakukan pengolahan data terdapat nilai p-value $\leq 0,05$, karena derajat error yang digunakan peneliti sebesar 5% dengan derajat signifikan tingkat kepercayaan 95% maka H_0 diterima dan H_a ditolak, begitu juga dengan sebaliknya jika terdapat p-value $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, Analisis keeratan hubungan antara dua variable dengan melihat nilai Odd Ratio (OR) Besar kecilnya nilai OR menunjukkan besarnya keeratan hubungan proses manajemen home care dengan kepuasan pasien (Sugiyono, 2017).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien dalam proses manajemen Home Care dari 30 responden yang merasa puas sebanyak 9 responden (30%) dan yang merasa tidak puas 21 responden (70 %). Diketahui bahwa tingkat pengorganisasian dalam proses manajemen Home Care dari 30 responden yang merasa puas sebanyak 4 responden (13,3%) dan yang merasa tidak puas 26 responden (86,7 %), diketahui bahwa tingkat pelaksanaan Asuhan dalam proses manajemen Home Care dari 30 responden yang merasa puas sebanyak 6 responden (20%) dan yang merasa tidak puas 24 responden (80 %), diketahui bahwa tingkat pendokumentasian dalam proses manajemen Home Care dari 30 responden yang merasa puas sebanyak 9 responden (30%) dan yang merasa tidak puas 21 responden (70 %).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien, Pengorganisasian, Pelaksanaan Asuhan, dan Pendokumentasian di Wilayah Kerja Beringin Raya di Bandar Lampung

Variabel	Kategorik	Frekuensi (n=30)	sentase (n=100%)
Kepuasan Pasien	Puas	9	30
	Tidak puas	21	70
Pengorganisasian	Puas	4	13,3
	Tidak puas	26	86,7
Pelaksanaan Asuhan	Puas	6	20
	Tidak puas	24	80
Pendokumentasian	Puas	9	30

Hasil temuan pada Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 24 responden katagori pengorganisasian menyatakan tidak puas terdapat 21 responden (87,5%) yang kepuasan pasiennya tidak puas, dan dari 6 responden katagori pengorganisasian tidak puas terdapat 5 responden (83,3%) yang kepuasannya tidak puas. Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai $p = 0,000$ ($p < 0,005$) dan confidence interval (CI) 95%, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan bermakna antara pengorganisasian dengan kepuasan pasien. Diperoleh juga nilai OR sebesar 4,688 yang menunjukkan bahwa pasien yang menyatakan pengorganisasian manajemen home care dalam katagori tidak puas sebesar 4,688 kali dibandingkan dengan pasien yang menyatakan puas.

Diketahui bahwa dari 22 responden katagori pelaksanaan Asuhan menyatakan tidak puas terdapat 20 responden (90,9%) yang kepuasan pasiennya tidak puas, dan dari 8 responden katagori pengorganisasian tidak puas terdapat 6 responden (75,0%) yang kepuasannya tidak puas. Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai $p = 0,000$ ($p < 0,005$) dan confidence interval (CI) 95%, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan bermakna antara pengorganisasian dengan kepuasan pasien. Diperoleh juga nilai OR sebesar 5,5 yang menunjukkan bahwa pasien yang menyatakan pelaksanaan Asuhan manajemen home care dalam katagori tidak puas sebesar 5,5 kali dibandingkan dengan pasien yang menyatakan puas. Diketahui bahwa dari 21 responden katagori pendokumentasian menyatakan tidak puas terdapat 20 responden (90,9%) yang kepuasan pasiennya tidak puas, dan dari 9 responden katagori pengorganisasian tidak puas terdapat 6 responden (75,0%) yang kepuasannya tidak puas.

Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai $p = 0,000$ ($p < 0,005$) dan confidence interval (CI) 95%, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan bermakna antara Pendokumentasian dengan kepuasan pasien. Diperoleh juga nilai OR sebesar 4,8 yang menunjukkan bahwa pasien yang menyatakan pelaksanaan Asuhan manajemen home care dalam katagori tidak puas sebesar 4,8 kali dibandingkan dengan pasien yang menyatakan puas.

Tabel 2. Hubungan Pengorganisasian, Pelaksanaan Asuhan, dan Pendokumentasian dengan Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Beringin Raya Kabupaten Bandar Lampung Tahun 2022

Variabel	Kepuasan Pasien				Jumlah		P Value	OR 95% CI
	Tidak Puas		Puas					
	<i>f</i> (n=30)	%	<i>f</i> (n=30)	%	<i>f</i> (n=30)	%		
Pengorganisasian								
Tidak Puas	21	87,5	3	12,5	24	80	0,000	4,688 (3,396-29,834)
Puas	5	83,3	1	16,7	6	20		
Pelaksanaan Asuhan								
Tidak Puas	20	90,9	2	9,1	22	73	0,000	5,500 (3,936-51,190)
Puas	6	75,0	2	25,0	8	27		
Pendokumentasian								
Tidak Puas	20	90,9	1	4,8	21	70	0,000	4,800 (3,966-52,759)
Puas	6	75,0	3	33,3	9	30		

Pembahasan

Kepuasan pasien prose manajemen home care di Puskesmas Beringin Raya tergambar dari hasil distribusi frekuensi variable kepuasan yang menunjukkan bahwa dari 30 responden terdapat sebanyak 21 (70%) pasien yang menyatakan tidak puas dengan proses manajemen home care sementara 9(30%) pasien merasa puas dengan proses home care. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien yang menyatakan tidak puas lebih banyak dibandingkan dengan pasien yang merasa puas. Menurut Oliver, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan

antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan.

Kepuasan pasien home care di puskesmas Beringin Raya merupakan suatu hasil dari proses manajemen Home Care dan bagaimana proses home care itu sendiri. Setelah semua proses home care yang dilakukan oleh petugas, maka hasil akhir atau output diukur dengan menggunakan metode dimensi kepuasan pasien dihubungkan kembali dengan proses home care dari awal sampai akhir. Menurut Peneliti kepuasan pasien peserta program Home Care di wilayah kerja PKM Beringin Raya 21 responden menyatakan tidak puas dikarenakan beberapa hal seperti proses menunggu pasien/jadwal untuk diperiksa oleh petugas yang sering tidak tepat waktu, petugas yang sedikit terburu-buru waktu saat pemeriksaan karena adanya pemeriksaan ditempat lain sehingga kurangnya komunikasi antara pasien dengan petugas. Hal tersebut disebabkan karena 17 perawat yang berada di PKM Beringin Raya hanya 5 perawat yang sudah pernah mengikuti pelatihan Home Care.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 24 responden kategori pengorganisasian menyatakan tidak puas terdapat 21 responden (87,5%) yang kepuasan pasiennya tidak puas, dan dari 6 responden kategori pengorganisasian tidak puas terdapat 5 responden (83,3%) yang kepuasannya tidak puas. Hasil uji statistik didapatkan $p\text{-value} = 0,000$ ($p\text{-value} < \alpha = 0,05$) yang berarti bahwa ada Hubungan Pengorganisasian dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Beringin Raya Kabupaten Bandar Lampung Tahun 2022. Kemudian diperoleh nilai $OR = 4,688$ yang menunjukkan bahwa pasien yang menyatakan pengorganisasian manajemen home care dalam kategori tidak puas sebesar 4,688 kali dibandingkan dengan pasien yang menyatakan puas.

Unsur organisasi dalam pelayanan home care nursing berdasarkan SK Direktorat Yan Medik NO HK 01.01.311.2001. Home care nursing terdiri dari 3 (tiga) unsur, yaitu pengelola pelayanan, pelaksanaan pelayanan, dan klien. Dari ketiga faktor tersebut tampak bahwa home care nursing bisa terlaksana apabila ada kerjasama antara pengelola home care nursing (PKR), klien dan pelaksana home care nursing (Suardana, 2013). Apabila salah satu dari komponen tersebut tidak berfungsi secara baik maka pelayanan yang diberikan sulit untuk memberikan hasil yang optimal. Dalam sistem ini setiap komponen mempunyai hak dan kewajiban masing-masing yang dapat diukur sehingga diharapkan tidak akan merugikan salah satu pihak pun karena pelayanan yang diberikan dapat dikendalikan oleh masing-masing pihak (Parellangi, 2018).

Menurut peneliti hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 24 responden menyatakan tingkat pengorganisasian dalam proses manajemen Home Care di puskesmas Beringin Raya dalam kategori tidak puas. Beberapa faktor yang menyatakan perasaan tidak puas yang dialami responden dikarenakan pasien mengalami pelayanan yang kurang maksimal dari petugas berupa petugas yang tidak memperkenalkan diri kepada pasien, petugas tidak memberikan penjelasan tentang program home care, petugas tidak memberikan kontak person, serta tenaga kesehatan tidak memberi informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien yang menjalani home care.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 22 responden kategori pelaksanaan Asuhan menyatakan tidak puas terdapat 20 responden (90,9%) yang kepuasan pasiennya tidak puas, dan dari 8 responden kategori pengorganisasian tidak puas terdapat 6 responden (75,0%) yang kepuasannya tidak puas. Hasil uji statistik didapatkan $p\text{-value} = 0,000$ ($p\text{-value} < \alpha = 0,05$) yang berarti bahwa ada Hubungan Pelaksanaan Asuhan dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Beringin Raya Kabupaten Bandar Lampung Tahun 2022. Kemudian diperoleh nilai $OR = 5,5$ yang menunjukkan bahwa pasien yang menyatakan pelaksanaan Asuhan manajemen home care dalam kategori tidak puas sebesar 5,5 kali dibandingkan dengan pasien yang menyatakan puas.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 tentang Keperawatan menyatakan asuhan keperawatan adalah rangkaian interaksi dengan klien dan lingkungan untuk mencapai tujuan pemenuhan kebutuhan dan kemandirian dalam merawat dirinya (Pemerintah Republik Indonesia, 2014). Asuhan keperawatan merupakan suatu proses keperawatan yaitu suatu metode sistematis dan ilmiah yang digunakan perawat untuk memenuhi kebutuhan klien dalam mencapai atau mempertahankan keadaan biologis, psikologis, sosial dan spiritual yang optimal melalui tahapan pengkajian keperawatan, indentifikasi diagnosa keperawatan, penentuan perencanaan keperawatan,

melaksanakan tindakan keperawatan serta mengevaluasinya (Suarli & Yahya, 2012).

Menurut peneliti hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 22 responden menyatakan tingkat pelaksanaan Asuhan dalam proses manajemen Home Care di puskesmas Beringin Raya dalam katagori tidak puas. Beberapa faktor yang menyatakan perasaan tidak puas yang dialami responden dikarenakan Petugas kurang sigap, andal, dan cepat dalam proses pelayanan, Petugas kurang memeberikan arahan dan meningkatkan motivasi pasien, Petugas kurang pelayanan home care memberikan semua informasi tentang pengobatan, dan Petugas pelayanan home care kurang berhati-hati dalam memberikan pengobatan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 21 responden katagori pendokumentasian menyatakan tidak puas terdapat 20 responden (90,9%) yang kepuasan pasiennya tidak puas, dan dari 9 responden katagori pengorganisasian tidak puas terdapat 6 responden (75,0%) yang kepuasannya tidak puas. Hasil uji statistik didapatkan p-value = 0,000 ($p\text{-value} < \alpha = 0,05$) yang berarti bahwa ada Hubungan Pendokumentasian dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Beringin Raya Kabupaten Bandar Lampung Tahun 2022. Kemudian diperoleh nilai OR = 4,8 yang menunjukkan bahwa pasien yang menyatakan Pendokumentasian manajemen home care dalam katagori tidak puas sebesar 4,8 kali dibandingkan dengan pasien yang menyatakan cukup.

Dokumentasi keperawatan dalam pelayanan home care nursing yaitu seperangkat tindakan untuk mengabadikan segala hal yang dilakukan oleh perawat selama melakukan aktivitas dalam pelayanan home care nursing. Dokumentasi proses keperawatan merupakan bagian dari media komunikasi antara perawat yang melakukan asuhan keperawatan dengan perawat lain atau dengan tenaga kesehatan lain, serta pihak-pihak yang memerlukannya dan yang berhak mengetahuinya (Dinarti, 2009 dalam Parellangi, 2020).

Menurut peneliti hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 21 responden menyatakan tingkat pendokumentasian dalam proses manajemen Home Care di puskesmas Beringin Raya dalam katagori tidak puas. Beberapa faktor yang menyatakan perasaan tidak puas yang dialami responden dikarenakan Petugas kesehatan tidak mencatat semua hasil pemeriksaan, Petugas kesehatan tidak meminta izin untuk dokumentasi, Petugas kesehatan tidak melakukan pengkajian kondisi pasien dengan cermat, Petugas kesehatan tidak memberikan saran dan solusi dalam proses pengobatan, Petugas kesehatan tidak memberikan cara minum obat dan perawatan yang akan dilakukan kepada pasien.

4. KESIMPULAN

Sebagian besar responden menyatakan tingkat kepuasan pasien dalam proses manajemen Home Care dari 30 responden yang merasa tidak puas 21 responden (70 %). Sebagian besar responden menyatakan bahwa tingkat pengorganisasian dalam proses manajemen Home Care dari 30 responden yang merasa tidak puas 26 responden (86,7 %). Sebagian besar responden menyatakan bahwa tingkat pelayanan Asuhan dalam proses manajemen Home Care dari 30 responden yang merasa tidak puas 24 responden (80 %). Sebagian besar responden menyatakan bahwa bahwa tingkat pendokumentasian dalam proses manajemen Home Care dari 30 responden yang merasa tidak puas 21 responden (70 %).

Ada Hubungan yang signifikan antara Pengorganisasian dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Beringin Raya Kabupaten Bandar Lampung Tahun 2022 dengan p-value = 0,000 dan OR = 4,688 sehingga H_0 diterima. Ada Hubungan yang signifikan antara Pelaksanaan Asuhan dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Beringin Raya Kabupaten Bandar Lampung Tahun 2022 dengan p-value = 0,000 dan OR = 5,5 sehingga H_0 diterima. Ada Hubungan yang signifikan antara Pendokumentasian dengan Kepuasan Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Beringin Raya Kabupaten Bandar Lampung Tahun 2022 dengan p-value = 0,000 dan OR = 4,8 sehingga H_0 diterima.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Aziz K, Palu B, Ahri R.(2018).Health Information Systems, IT - Information Technology. Available at: <https://doi.org/10.1524/itit.2006.48.1.6>
- Nursalam. (2014) Manajemen Keperawatan. Available at: <http://www.penerbitsalemba.com>.
- Fahrepi, R., Rate, S. and Hadi, A.J. (2019) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Homecare dengan tingkat Puskesmas Batua Kota Makassar The Relation Of Home Care Service Quality And Family ' s Patient Satisfaction In Batua Public Health Center Jobs Area , Makassar City', PROMOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat, 9(0451), pp. 122–128. Available at: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/PJKM/article/viewFile/589/482>.
- Hargitayanti, H., Akmal, M. and Hasniati, H. (2022) Performance of Health Service on Home Care and Marine Ambulance Telemedicine in The City of Makassar.
- Kasim, N., Palu, B. and Ahri, R.A. (2018) 'Evaluasi Program Layanan Home Care Di Wilayah Kerja Puskesmas Batua Kota Makassar Tahun 2018 Public Health Faculty Universitas Muslim Indonesia Address : Email : Phone : Article history : Received 31 May 2018 Kesehatan adalah hak dan investasi semua warga', Jurnal Kesehatan, 1(3), pp. 254–259. Available at: <http://jurnal.fkmumi.ac.id/index.php/woh/article/view/woh1313%0AEvaluasi>.
- Meirawaty, G. and Yudianto, K. (2019) 'Field Experience : Manajemen Strategis pada Proses Manajemen Keperawatan', Media Karya Kesehatan, 2(2). Available at: <https://doi.org/10.24198/mkk.v2i2.22765>.
- Melita and Nadjib, M. (2018) 'Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kunjungan Lansia ke Posbindu Lansia di Wilayah Kerja Puskesmas Kelurahan Bintara Kota Bekasi Tahun 2017', Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia, 7(4), pp. 158–167. Available at: <https://jurnal.ugm.ac.id>.
- Nur, I., Sari, I. and Nuraini, T. (2016) Kepuasan Pasien Diabetes Melitus Terhadap Perawatan Paliatif: Tingkat Terendah Pada Dimensi Tampilan Fisik. Jurnal Keperawatan Indonesia.
- Sari, I.N.I. and Nuraini, T. (2016) Kepuasan Pasien Diabetes Melitus terhadap Perawatan Paliatif: Tingkat Terendah pada Dimensi Tampilan Fisik. Jurnal Keperawatan Indonesia, 19(2), pp. 100–106. Available at: <https://doi.org/10.7454/jki.v19i2.458>.
- Sugiyono. (2017) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cet. 26. Alfabeta.