

FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN HOME CARE DI PUSKESMAS TAMANGAPA

Factors Influencing the Reuse of Home Care Services in Tamangapa Community Health Center

Nurul Feby Mellina¹, Nurhayani², Muh. Yusri Abadi³

¹Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, nurulfebymellina17@gmail.com

²Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, nurhayanirahman@gmail.com

³Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, abadiyusri@gmail.com

*Alamat Korespondensi: Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, Jl Perintis Kemerdekaan KM 10, Tamalanrea Kota Makassar Sulawesi Selatan

Kata Kunci:

Pemanfaatan ulang;
Home care;
Puskesmas;

Keywords:

Reuse;
Home care;
Public Health Center;

ABSTRAK

Latar Belakang: *Home care* merupakan salah satu jenis pelayanan kesehatan yang pelaksanaannya dilakukan dengan mendatangi dan melakukan perawatan di rumah pasien. Salah satu puskesmas yang menerapkan program ini adalah Puskesmas Tamangapa dengan jumlah pasien *home care* terjadi penurunan sejak tahun 2019 hingga 2021, sehingga bisa dikatakan bahwa terjadi penurunan minat pemanfaatan ulang pelayanan *home care*. **Tujuan:** untuk mengetahui pengaruh faktor pelayanan tim *home care*, fasilitas pelayanan, proses pelayanan, serta persepsi pasien mengenai pelayanan *home care* terhadap pemanfaatan ulang pelayanan *home care* di Puskesmas Tamangapa Kota Makassar. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional study*. Populasi yang digunakan adalah pasien yang pernah menggunakan pelayanan *home care* Puskesmas Tamangapa selama tahun 2021 yaitu sebanyak 164 pasien dengan sampel sebanyak 115 pasien menggunakan teknik *simple random sampling*. Penelitian dilakukan pada tanggal 12 Desember 2022-12 Januari 2023. Pengolahan dan analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji *chi square*. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 92 orang (80,0%) ingin memanfaatkan ulang dan 23 orang (20,0%) tidak memanfaatkan ulang. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa pelayanan tim *home care* ($p=0,000$), proses pelayanan ($p=0,000$), dan persepsi mengenai pelayanan *home care* ($p=0,000$) berpengaruh terhadap pemanfaatan ulang pelayanan *home care*. Sedangkan fasilitas pelayanan ($p=0,884$) tidak berpengaruh terhadap pemanfaatan ulang pelayanan *home care*. **Kesimpulan:** Ada pengaruh faktor pelayanan tim *home care*, proses pelayanan, persepsi mengenai pelayanan *home care* terhadap pemanfaatan ulang pelayanan *home care*, sedangkan faktor fasilitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap pemanfaatan ulang pelayanan

home care. Disarankan kepada pihak puskesmas untuk lebih giat dalam mengadakan sosialisasi mengenai pelayanan *home care* di masyarakat.

ABSTRACT

Background: Home care is a type of health service whose implementation is carried out by visiting and treating the patient at home. One of the puskesmas implementing this program is the Tamangapa Health Center, where the number of home care patients has decreased from 2019 to 2021, so it can be said that there has been a decrease in interest in reusing home care services. **Purpose:** to determine the influence of home care team service factors, service facilities, service processes, and patient perceptions of home care services on the reuse of home care services at Tamangapa Health Center, Makassar Ciy. **Method:** This type of research is a quantitative research with a cross sectional study design. The population used was patients who had used the Tamangapa Health Center home care services during 2021, namely 164 patients with a sample of 115 patients using a simple random sampling technique. The research was conducted on December 12 2022-January 12 2023. Data processing and analysis was carried out univariately and bivariately using the chi square test. **Results:** The results showed that 92 people (80.0%) wanted to reuse it and 23 people (20.0%) did not reuse it. The statistical test results showed that the home care team service ($p=0.000$), the service process ($p=0.000$), and the perception of home care services ($p=0.000$) had an effect on the reuse of home care services. Meanwhile, service facilities ($p=0.884$) had no effect on the reuse of home care services. **Conclusion:** There is an influence of the service factors of the home care team, the service process, the perception of home care services on the reuse of home care services, while the service facility factor has no effect on the reuse of home care services. It is suggested to the puskesmas to be more active in holding socialization regarding home care services in the community.

©2023 by author.

Published by Faculty of Public Health, Hasanuddin University.

This is an open access article under CC-BY-SA license

(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan dikatakan efektif apabila pelaksanaannya bisa menjangkau seluruh masyarakat tanpa terkecuali, berjalan secara kesinambungan, serta bisa diterima dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.¹ Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan kesehatan harus memenuhi kualitas mutu pelayanan yang baik dan efektif sehingga minat masyarakat untuk mengunjungi kembali pelayanan tersebut meningkat.²

Home care merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh tenaga medis pemerintah dengan cara mengunjungi dan memberikan perawatan kesehatan di rumah pasien maupun keluarga pasien khususnya pasien pasca perawatan yang dilakukan secara kesinambungan dan komprehensif.³ Hal ini dilaksanakan guna memberikan perawatan dalam rangka memulihkan, mempertahankan, serta meningkatkan kesehatan sekaligus mengoptimalkan kondisi pasien pasca perawatan Rumah Sakit.⁴

Program *home care* yang dilaksanakan pemerintah Kota Makassar sebagai perwujudan Peraturan Walikota Makassar No. 6 Tahun 2016 tentang Pelayanan Kunjungan Rumah 24 Jam (*Home Care*) di Kota Makassar. Program ini dilaksanakan guna memperluas akses pelayanan, sehingga seluruh warga dapat terlayani dengan baik. Dimana sebelum program *home care* ini diluncurkan pada tahun 2016, pelayanan konvensional hanya terpusat pada 46 Puskesmas di Kota Makassar dengan luas wilayah 175,8 km² dan penduduk sebanyak 1.398.804 jiwa.⁵

Salah satu puskesmas yang melaksanakan program ini adalah Puskesmas Tamangapa Kota Makassar. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Makassar, pemanfaatan pelayanan *home care* di Puskesmas Kota Makassar selama tahun 2019-2021 mengalami penurunan jumlah kunjungan yang cukup signifikan. Tercatat bahwa pasien *home care* pada tahun 2019 sebanyak 338 pasien dan pada tahun 2020 mengalami penurunan hingga 273 pasien kemudian pada tahun 2021 mengalami penurunan hingga 164 pasien.⁵

Tim *home care* Puskesmas Tamangapa juga mengaku bahwa pada tahun 2021 program *home care* tidak mencapai jumlah targetnya karena berkurangnya minat masyarakat. Dimana target pencapaian menurut SOP program *home care* Puskesmas Tamangapa adalah minimal terdapat 1 pasien dalam sehari. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan *home care* Puskesmas Tamangapa mengalami penurunan karena minat pasien untuk menggunakan program *home care* mulai berkurang.⁶ Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan ulang pelayanan *home care* di Puskesmas Tamangapa Kota Makassar Tahun 2021

METODE

Bagian Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif melalui pendekatan survey analitik dengan desain cross sectional. Hal ini dimaksudkan untuk mencari korelasi antara faktor yang menjadi variabel independen dalam penelitian terhadap pemanfaatan ulang pelayanan *home care* Puskesmas Tamangapa Kota Makassar yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2022 - Januari 2023. Penelitian dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Tamangapa Kota Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang

pernah mendapatkan pelayanan home care Puskesmas Tamangapa Kota Makassar tahun 2021 sebanyak 164 orang, sedangkan besar sampel pada penelitian ini sebanyak 115 orang.

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data primer melalui hasil wawancara dan observasi menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan terkait penelitian, serta data sekunder melalui data laporan Puskesmas Tamangapa, Dinas Kesehatan Kota Makassar, serta sumber-sumber lain yang mendukung keberlangsungan penelitian ini. Data tersebut kemudian diolah menggunakan SPSS dan dianalisis secara univariat dan bivariat. Selanjutnya data tersebut disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi disertai dengan narasi berupa asumsi penjelasan atau interpretasi dari setiap tabel.paragraf.

HASIL

Tabel 1 menunjukkan karakteristik responden dengan kategori umur yang paling banyak adalah kelompok umur 21-40 tahun dengan total 41 orang (35,7%). Untuk karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, kategori yang paling banyak adalah jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 69 orang (60,0%). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dan pekerjaan masing-masing yang paling banyak adalah responden yang pendidikan terakhirnya adalah SMA yaitu sebanyak 38 orang (33,0%) dan tidak bekerja (pengangguran dan ibu rumah tangga) yakni sebanyak 32 orang (27,8%).

Tabel 1
Distribusi Frekuensi berdasarkan Karakteristik Resonden

Variabel	n	Persentase
Umur		
1-20 tahun	19	16,5
21-40 tahun	41	35,7
41-60 tahun	26	22,6
61-80 tahun	23	20,0
81-100 tahun	6	5,2
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	46	40,0
Perempuan	69	60,0
Pendidikan		
Tidak Sekolah/Tidak Tamat SD	14	12,2
Tamat SD	16	13,9
Tamat SMP	18	15,7
Tamat SMA	38	33,0
Tamat Perguruan Tinggi	29	25,2
Pekerjaan		
Tidak Bekerja/IRT	32	27,8
PNS/TNI/Polri	6	5,2
Karyawan Swasta	22	19,1

Wiraswasta/Pedagang	28	24,3
Pensiunan	4	3,5
Pelajar/Mahasiswa	17	14,8
Lainnya	6	5,2

Sumber: Data Primer 2023

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen dengan variabel dependen dalam bentuk tabulasi silang (*crosstab*). Analisis bivariat variabel independent dengan pemanfaatan ulang pelayanan *home care* dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2

Analisis Bivariat Variabel Independen dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan *Home Care*

Variabel	Pemanfaatan Ulang Pelayanan <i>Home Care</i>				Total		<i>p-value</i>
	Memanfaatkan Ulang		Tidak Memanfaatkan Ulang				
	n	%	n	%	N	%	
Pelayanan Tim <i>Home Care</i>							
Baik	86	96,6	3	3,4	89	100	p=0,000
Tidak Baik	6	23,1	20	76,9	26	100	
Fasilitas Pelayanan							
Lengkap	89	79,5	23	20,5	112	100	p=0,884
Kurang Lengkap	3	100,0	0	0,0	3	100	
Proses Pelayanan							
Baik	91	96,8	3	3,2	94	100	p=0,000
Kurang Baik	1	4,8	20	95,2	21	100	
Persepsi mengenai Pelayanan <i>Home Care</i>							
Positif	82	96,5	3	3,5	85	100	p=0,000
Negatif	10	33,3	20	66,7	30	100	
Total	92	80,0	23	20,0	115	100	

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan hasil analisis cross tab variabel penelitian dengan pemanfaatan ulang pelayanan *home care* pada tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan bahwa pelayanan tim *home care* Puskesmas Tamangapa sudah baik sebanyak 89 orang (77,4%) dan kurang baik sebanyak 26 orang (22,6%). Berdasarkan fasilitas pelayanan, menunjukkan bahwa sebanyak 112 orang (97,4%) menyatakan bahwa fasilitas pelayanan *home care* Puskesmas Tamangapa sudah lengkap dan kurang lengkap sebanyak 3 orang (2,6%). Berdasarkan proses pelayanan, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan bahwa proses pelayanan *home care* sudah baik sebanyak 94 orang (81,7%) dan kurang baik sebanyak 21 orang (18,3%). Berdasarkan persepsi mengenai pelayanan *home care*, menunjukkan bahwa sebanyak 85 orang (73,9%) mempunyai persepsi yang positif mengenai pelayanan *home care* dan sebanyak 30 orang (26,1%) mempunyai persepsi yang negatif mengenai pelayanan *home care*.

Berdasarkan pemanfaatan ulang pelayanan *home care*, menunjukkan bahwa sebanyak 92 orang (80,0%) memiliki minat untuk memanfaatkan ulang pelayanan *home care* sedangkan responden yang menyatakan bahwa tidak akan memanfaatkan ulang pelayanan *home care* adalah sebanyak 23 orang (20,0%).

PEMBAHASAN

Pengaruh Pelayanan Tim *Home Care* terhadap Pemanfaatan Ulang Pelayanan *Home Care*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menilai pelayanan yang diberikan tim *home care* sudah baik sebanyak 89 orang (77,4%). Diantara 89 responden tersebut, sebanyak 86 orang (96,6%) menyatakan ingin memanfaatkan ulang pelayanan *home care* di masa yang akan datang jika merasa membutuhkan pelayanan tersebut. Sedangkan sebanyak 3 orang lainnya (3,4%) menyatakan tidak ingin memanfaatkan ulang pelayanan *home care* di masa yang akan datang jika mereka sakit.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sebanyak 26 orang (22,6%) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas *home care* Puskesmas Tamnagapa masih kurang baik. Diantara 26 responden tersebut, sebanyak 20 orang (76,9%) menyatakan tidak akan memanfaatkan ulang pelayanan *home care* di masa yang akan datang. Adapun 6 orang lainnya (23,1%) menyatakan akan memanfaatkan kembali pelayanan *home care* di masa yang akan datang.

Perbedaan penilaian tiap responden terhadap pelayanan petugas terjadi bukan tanpa sebab. Hal ini dikarenakan tindakan pengobatan yang dilakukan petugas kesehatan memberikan dampak kesembuhan yang berbeda-beda sesuai dengan kondisi penyakit pasien masing-masing. Selain itu, tingkat kepuasan dan kenyamanan tiap pasien juga berbeda-beda sehingga pasien memberikan penilaian yang berbeda pula.

Dari hasil uji statistik didapatkan bahwa nilai $p=0,000$, sehingga disimpulkan bahwa nilai $p<0,05$. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara signifikan ada pengaruh antara pelayanan petugas *home care* terhadap pemanfaatan ulang pelayanan *home care* Puskesmas Tamangapa Kota Makassar.

Adanya pengaruh tersebut muncul karena mayoritas responden yang menilai pelayanan petugas sudah baik, memiliki keinginan untuk memanfaatkan kembali pelayanan *home care* di masa yang akan datang. Di lain sisi, mayoritas responden yang menilai bahwa pelayanan petugas tim *home care* tidak baik, menyatakan bahwa kedepannya tidak akan memanfaatkan pelayanan *home care* lagi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Karina et al (2020) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kompetensi petugas kesehatan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan Peduli Remaja (PKPR) dengan hasil analisis $p=0,002$.⁷ Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irawan dan Asmaripa (2018) yang menyatakan bahwa sikap petugas tidak mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Payakabung.⁸

Menurut Permatasari (2020), pelayanan petugas kesehatan merupakan salah satu faktor yang turut serta mempengaruhi pasien untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Hal ini disebabkan karena kompetensi petugas kesehatan seperti sikap dan keterampilannya dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi persepsi pasien dalam memberikan penilaian. Sehingga apabila penilaian pasien terhadap petugas kesehatan baik, maka semakin tinggi pula pemanfaatan pelayanan kesehatannya.⁹

Adanya pengaruh pelayanan petugas kesehatan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan *home care* disebabkan karena tingkat kepuasan pasien yang diperoleh dari pelayanan yang didapatkan sebagai aspek kognitif serta perasaan pasien yang dihasilkan dari komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien meliputi kepedulian, empati, ketanggapan sebagai aspek afektif dan aspek perilaku.

Pengaruh Fasilitas Pelayanan terhadap Pemanfaatan Ulang Pelayanan *Home Care*

Fasilitas kesehatan merupakan suatu alat dan atau tempat yang menunjang pelaksanaan pelayanan kesehatan sehingga didapatkan kualitas pelayanan yang maksimal.¹⁰ Dari hasil penelitian, diketahui bahwa responden yang menilai bahwa fasilitas pelayanan *home care* yang disediakan oleh Puskesmas Tamangapa sudah lengkap sebanyak 112 orang (97,4%). Dari 112 orang tersebut, 89 orang (79,5%) diantaranya mengatakan bahwa ingin memanfaatkan ulang pelayanan *home care* dimasa yang akan datang. Sedangkan 23 orang lainnya (20,5%) mengatakan tidak akan memanfaatkan ulang pelayanan *home care* jika mereka sakit. Kemudian sebanyak 3 orang (2,6%) menilai fasilitas pelayanan *home care* kurang lengkap. Meskipun begitu, mereka tetap ingin memanfaatkan ulang pelayanan *home care* di masa yang akan datang. Dari hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa fasilitas pelayanan lengkap dan ingin memanfaatkan ulang pelayanan *home care*.

Hasil analisis menggunakan uji *chi square*, diperoleh nilai $p=0,380$ sehingga $p>0,05$ maka H_0 dalam penelitian ini diterima. Oleh karena itu, disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara fasilitas pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan *home care* Puskesmas Tamangapa. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Tamangapa, fasilitas pelayanan *home care* bisa dikatakan sudah lengkap. Hal ini dibuktikan dengan hampir seluruh responden menjawab fasilitas pelayanan yang disediakan sudah lengkap. Namun hal itu tidak menjadi faktor penting yang mempengaruhi minat pemanfaatan ulang responden.

Hasil penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Satrianegara et al (2020), yang juga mendapatkan hasil dalam penelitiannya bahwa tidak ada hubungan antara fasilitas pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan antenatal di Poliklinik Kebidanan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa.¹¹ Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Pusungunaung et al (2018) memperoleh hasil serupa yaitu tidak ada pengaruh antara fasilitas terhadap pemanfaatan pelayanan di Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado.¹²

Pengaruh Proses Pelayanan *Home Care* terhadap Pemanfaatan Ulang Pelayanan *Home Care*

Proses pelayanan merupakan faktor organisasi yang berdampak pada munculnya motivasi pasien dalam mewujudkan pemanfaatan pelayanan kesehatan karena proses pelayanan yang baik. Hal ini disebabkan karena faktor tersebut bisa mempengaruhi keputusan individu dalam menentukan pelayanan kesehatan yang ingin dimanfaatkan.¹³

Dari hasil penelitian, dapat dilihat bahwa sebanyak 94 orang (81,7%) menyatakan bahwa proses pelayanan *home care* Puskesmas Tamangapa sudah baik. Dari 94 orang tersebut, mayoritas responden atau tepatnya sebanyak 91 orang (96,8%) menyatakan bahwa mereka berminat untuk melakukan pemanfaatan ulang pelayanan *home care*. Sedangkan 3 orang lainnya tidak berniat untuk memanfaatkan ulang pelayanan tersebut. Kemudian, dari 21 orang (18,3%) yang menyatakan bahwa proses pelayanan *home care* masih kurang baik, sebanyak 20 orang (95,2%) juga menyatakan bahwa tidak akan memanfaatkan ulang pelayanan *home care* Puskesmas Tamangapa di masa yang akan datang. Sedangkan 1 orang (4,8%) menyatakan meskipun prosedur pelayanan masih kurang baik, ia tetap ingin memanfaatkan ulang pelayanan *home care*.

Hal ini disebabkan karena prosedur pelayanan meliputi kemudahan dan kecepatan untuk mendapatkan pelayanan *home care* yang didapatkan melalui pengalaman masing-masing dapat berpengaruh dalam meningkatkan minat pemanfaatan ulang pelayanan *home care* di masa yang akan datang.

Hasil analisis menggunakan uji *chi square* yang dilakukan terhadap proses pelayanan *home care* Puskesmas Tamangapa, diperoleh nilai $p=0,000$ sehingga $p<0,05$. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga bisa dikatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara proses pelayanan *home care* terhadap pemanfaatan ulang pelayanan *home care*.

Hal ini disebabkan karena proses pelayanan yang dianggap sudah sesuai dengan keinginan pasien menyebabkan mereka merasakan dampak positif dari pelayanan ini. Oleh karena itu, minat mereka untuk memanfaatkan ulang pelayanan *home care* semakin tinggi. Begitu pula dengan sebagian kecil responden yang mempersepsikan bahwa proses pelayanan ini masih kurang baik, mereka merasa bahwa kualitas proses pelayanan *home care* Puskesmas Tamangapa dapat berpengaruh pada tingkat kesembuhan khususnya bagi pasien *home care emergency*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maulidah (2020) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara proses pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan lanjut usia di Puskesmas Mlonggo Kabupaten Jepara.¹⁴ Selain itu, Basith & Nita Prameswari (2020) dalam penelitiannya yang berjudul Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Gayamsari Kota Semarang menyatakan bahwa ada hubungan antara proses pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Gayamsari.¹⁵

Pengaruh Persepsi Mengenai Pelayanan Home Care terhadap Pemanfaatan Ulang Pelayanan Home Care

Persepsi merupakan pendapat responden mengenai suatu hal yang diperoleh melalui proses kognitif indra seseorang,¹⁶ Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa sebanyak 85 orang (73,9%)

menyatakan bahwa persepsi mereka terhadap pelayanan *home care* di Puskesmas Tamangapa sudah positif. Dimana sebanyak 82 orang diantaranya (96,5%) berniat untuk memanfaatkan ulang pelayanan *home care*. Hal ini disebabkan karena mereka menganggap bahwa pelayanan ini sudah sesuai dengan ekspektasi mereka dan menganggap bahwa pelayanan *home care* ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya bagi pasien yang tidak mampu ke puskesmas karena penyakit yang dideritanya dan/atau tidak mempunyai transportasi untuk mengunjungi puskesmas serta jarak yang cukup jauh.

Kemudian sebanyak 30 orang (26,1%) menilai bahwa persepsi mereka terhadap pelayanan *home care* termasuk negatif. Dari 30 orang tersebut, sebanyak 20 orang (66,7%) juga menyatakan bahwa tidak akan memanfaatkan ulang pelayanan *home care* Puskesmas Tamangapa. Hal ini disebabkan karena perbedaan ekspektasi tiap responden terhadap pelayanan *home care*. Dimana ketidaksesuaian ekspektasi dengan pelayanan yang didapatkan membuat mereka menganggap bahwa pelayanan *home care* masih perlu dilakukan perbaikan dari segi kualitas pelayanan.

Hasil analisis yang dilakukan menggunakan uji *chi square* didapatkan hasil $p=0,000$ sehingga $p\leq 0,005$. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara persepsi pelayanan *home care* dengan pemanfaatan ulang pelayanan *home care* Puskesmas Tamangapa.

Hasil ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Irawan & Ainy (2018) dengan judul Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara persepsi mengenai pelayanan JKN dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.¹⁷ Selain itu, penelitian oleh Jalias et al (2020) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh persepsi pasien mengenai mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien dengan nilai $p=0,000$.¹⁸

KESIMPULAN & SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa ada pengaruh pelayanan tim *home care*, proses pelayanan *home care*, dan persepsi pelayanan *home care* terhadap pemanfaatan ulang pelayanan *home care*. Sedangkan variabel fasilitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap pemanfaatan ulang pelayanan *home care*. Disarankan bagi tim *home care* yang bertugas dan bertanggung jawab agar selalu bertindak dengan cepat dalam melaksanakan pelayanan sehingga apabila pasien membutuhkan pelayanan, perawatan dapat diberikan dengan tepat waktu apalagi jika pasien merupakan pasien yang membutuhkan penanganan secepatnya. Kemudian saran bagi peneliti selanjutnya agar dilakukan penelitian terhadap efektivitas aplikasi *telemedicine home care Dottoro'ta* yang merupakan aplikasi yang baru-baru ini diluncurkan.

REFERENSI

1. Arsita IN. Implementasi Program Home Care (Dottorotta) di Kota Makassar. *Jurnal Unismuh Makassar*. 2019;3:1-9.
2. Nurfazriah I, Hidayat AN, Kartikasari R, Yusuffina D. Peningkatan Pengetahuan Kader Tentang

- Kesehatan Ibu dan Anak dalam Upaya Pencegahan AKI Dan AKB di Desa Citaman. *International Journal Community Serv Learn*. 2021;5(4):324.
3. Suswati I, Setiwan FEB, Prasetyo YB, Tilaqsa A. *Interprofessional Education (IPE) : Panduan Tutorial Dan Homevisit Kesehatan Keluarga*.; 2018.
 4. Surya Supriyana D, Prasetyawati AE, Studi P, et al. Pendekatan Home Care untuk Meningkatkan Dukungan Keluarga dalam Manajemen Tuberkulosis Paru pada Pasien Lanjut Usia : Laporan Kasus. *J Stethosc*. 2020;1(1).
 5. Dinas Kesehatan Kota Makassar. *Pedoman Home Care 2015*.; 2015.
 6. UPT Puskesmas Tamangapa. SOP Pelayanan Home Care Puskesmas Tamangapa. Published online 2021.
 7. Karina C Al, Sandra C, Herawati YT. Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja (PKPR) oleh Remaja Sekolah di Wilayah Kerja Puskesmas Bondowoso. *Jurnal Pustaka Kesehat*. 2020;8(2):93-104.
 8. Kurniawan D. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Dalam Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Tamalanrea Jaya Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
 9. Permatasari P, Arbitera C, Wenny DM. Determinan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Kota Tangerang Selatan Tahun 2020. *Ikraith-Ekonomika*. 2020;4(3):54-63.
 10. Haning E, Rochmah TN, Aimanah IU. Analisis Need Dan Demand Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Siwalankerto Kota Surabaya Di Era Jkn. *J Penelit Sist Kesehat*. 2018;21(3):172-178.
 11. Satrianegara MF, Azis J, Rusmin M. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Minat Kunjungan Ulang Pelayanan Antenatal di Poliklinik Kebidanan RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa. *Jurnal Kesehatan*. 2020;13(1):71-77.
 12. Pusungunaung SW, Kolibu FK, Rumayar AA. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Kembali Pelayanan Oleh Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal KESMAS*. 2018;7(4):1-7.
 13. Megatsari H, Laksono AD, Ridlo IA, Yoto M, Azizah AN. Perspektif Masyarakat Tentang Akses Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Penelitian Sistem Kesehatan*. 2018;21(4):247 – 253-247 – 253.
 14. Maulidah MS, Handayani OWK. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*. 2020;4(4):956-966.
 15. Basith ZA, Prameswari GN. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*. 2020;4(1):52-63.
 16. Fatimah S. Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *HIGEIA (Journal Public Health Research and Development*. 2019;3(1):121-131.
 17. Irawan B, Ainy A. 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*. 2018;9(3):189-197.
 18. Jalias SJFD, Idris FP. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui tingkat kepuasan di puskesmas tamalate makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*. 2020;1(2):37-49.