



HUBUNGAN PELAYANAN HOME CARE DENGAN KEPUASAN PASIEN HOME CARE DI KLINIK ISTIQAMAH

RELATIONSHIP BETWEEN HOME CARE SERVICES AND PATIENT SATISFACTION HOME CARE AT ISTIQAMAH CLINIC

Syaida Asyuura¹, Yadi Putra², Ellyza Fazlylawati³

¹Universitas Abulyatama Aceh Besar, Email: yadi_putra@abulyatama.ac.id

²Universitas Abulyatama Aceh Besar

³Universitas Abulyatama Aceh Besar

*email koresponden: yadi_putra@abulyatama.ac.id

Abstract

Home care prioritizes the fulfillment of patient satisfaction through quality health services without violating the code of ethics and quality standards of professional services and home care is effective for overcoming health problems with its flexible, needs-based and economical forms of service. Patient satisfaction is related to reliability, responsiveness, assurance, empathy, and direct evidence. The purpose of this study was to determine the relationship of home care services with patient satisfaction. This type of research is quantitative with cross sectional method. The population in this study was 245 and the sample in this study was 30 patients who used home care services at the istiqamah clinic using the total sampling technique. Data were collected using the Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) with a Cronbach's $\alpha = 0.87$ and a home care service questionnaire with a Cronbach's $\alpha = 0.82$. The results showed that home care services in the good category were (60.0%) and patient satisfaction in the satisfied category was (73.3%). The statistical test results obtained p -value = 0.003 means there is a relationship between home care services with patient satisfaction. It is recommended to improve service quality to optimize patient satisfaction.

Keywords: Patient Satisfaction, Service, Home Care.

Abstrak

Home care mengutamakan pemenuhan kepuasan pasien melalui pelayanan kesehatan yang berkualitas tanpa melanggar kode etik dan standar mutu pelayanan profesi dan home care efektif untuk mengatasi masalah kesehatan dengan bentuk pelayanannya yang fleksibel, berdasarkan kebutuhan dan ekonomis. Kepuasan pasien berhubungan dengan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pelayanan home care dengan kepuasan pasien. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan metode cross sectional. Populasi dalam penelitian ini 245 dan sampel dalam penelitian ini adalah 30 pasien yang menggunakan pelayanan home care di klinik istiqamah dengan menggunakan teknik total sampling. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner The Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18) dengan Cronbach's $\alpha = 0,87$ dan kuesioner pelayanan home care dengan Cronbach's $\alpha = 0,82$. Hasil penelitian didapatkan pelayanan home care dengan kategori baik sebanyak (60.0%) dan kepuasan pasien pada kategori puas sebanyak (73.3%). Hasil uji statistik didapatkan nilai p -value = 0.003 artinya ada hubungan pelayanan home care dengan kepuasan pasien. Disarankan peningkatan kualitas pelayanan untuk optimalisas kepuasan pasien.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan, Home Care.



1. PENDAHULUAN

Layanan home care secara progresif diakui sebagai elemen penting dalam kerangka perawatan kesehatan secara global, terutama bagi individu yang membutuhkan perawatan jangka panjang. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), diperkirakan 70% individu yang membutuhkan perawatan jangka panjang di seluruh dunia mendapatkan layanan semacam itu di lingkungan rumah, menggarisbawahi pergeseran penting menuju perawatan kesehatan berbasis rumah sebagai alternatif yang layak untuk perawatan yang dilembagakan. Di negara-negara seperti Amerika Serikat, sekitar 12 juta orang memerlukan perawatan jangka panjang, dengan sekitar 80% dari populasi ini menerima perawatan di rumah mereka. Demikian juga, di Inggris, sekitar 2,5 juta orang memperoleh manfaat dari layanan kesehatan di rumah, sementara Australia melaporkan bahwa sekitar 1,3 juta orang adalah penerima perawatan berbasis rumah. Kecenderungan yang berkembang terhadap perawatan di rumah dibentuk oleh banyak faktor termasuk usia pasien, kondisi medis, aksesibilitas ke layanan kesehatan, dan kebijakan kesehatan nasional yang menyeluruh.

Di Indonesia, pelayanan perawatan di rumah telah menunjukkan perkembangan yang signifikan, terutama dalam hal perawatan pasien dengan kebutuhan khusus dan orang tua. Tujuan dari program ini adalah untuk memberikan layanan kesehatan yang komprehensif dan berkelanjutan di rumah agar pasien dapat mendapatkan perawatan di tempat yang lebih nyaman. Misalnya, program home care di Kota Makassar telah dimulai sejak Januari 2015 dan mencatat peningkatan jumlah kunjungan pasien dari 270 panggilan pada tahun pertama menjadi 4.685 panggilan pada tahun 2016 (Gema Wiralodra, 2023). Meskipun ada kemajuan, tantangan tetap ada. Sebuah penelitian yang dilakukan di Puskesmas Mesjid Raya menemukan bahwa sebagian besar layanan perawatan di rumah masih berada dalam kategori buruk; 61,82% orang yang menjawab menilai layanan tersebut sebagai kurang baik (Gema Wiralodra, 2023).

Kepuasan pasien merupakan aspek krusial dalam pelayanan kesehatan. Data dari Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tahun 2021 mengungkapkan adanya perbedaan yang signifikan dalam tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Swedia tercatat memiliki tingkat kepuasan tertinggi dengan indeks 92,37%, diikuti oleh Finlandia (91,92%) dan Norwegia (90,75%). Di sisi lain, tingkat kepuasan terendah ditemukan di Kenya sebesar 40,4% dan India sebesar 34,4%. Di Indonesia, kepuasan pasien bervariasi secara signifikan; menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, standar kepuasan pasien ditargetkan lebih dari 95%, tetapi banyak rumah sakit yang belum memenuhi standar tersebut. Studi menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Indonesia berkisar antara 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatera Barat.

Nasution (2005) dalam studi oleh Taborat (2020), menyatakan bahwa kualitas adalah tercapainya kepuasan pelanggan secara penuh (full customer satisfaction). Produk atau jasa dikatakan berkualitas ketika mampu memberikan kepuasan total yang sesuai dengan ekspektasi konsumen. Selanjutnya, Ramez (2012) mengemukakan bahwa pengukuran mutu pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan melihat lima dimensi utama yang menjadi penilaian efektivitas pelayanan rumah sakit terhadap pasien, yakni bukti fisik (Tangibles), keandalan (Reliability), kesigapan dalam melayani (Responsiveness), jaminan atau kepastian



(Assurance), serta rasa empati terhadap pasien. Tingkat kepuasan pasien sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang mereka terima. Pelayanan sendiri merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh staf untuk dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pemberian jasa. Suatu pelayanan dikategorikan baik apabila dapat memenuhi kebutuhan pasien sesuai dengan persepsi mereka terhadap layanan itu, apakah dirasakan memuaskan atau sebaliknya, termasuk waktu tunggu yang dialami. Kepuasan pasien terbentuk mulai dari proses penerimaan saat kedatangan hingga pasien meninggalkan fasilitas kesehatan tersebut (Kumajas, 2019).

Menurut hasil survei yang dilakukan peneliti di Istiqamah home care dalam 1 tahun belakang terdapat 245 pasien home care. Hasil wawancara dengan perawat di istiqamah rata-rata layanan home care terbanyak adalah perawatan luka. Persentase layanan home care dibedakan menjadi beberapa layanan. Dari data kunjungan pasien selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Peningkatannya di tandain dari jumlah kunjungan Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, terdapat pasien yang menyatakan puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan, namun ada juga pasien yang merasa kurang puas, serta dua pasien lainnya mengungkapkan bahwa mereka bukan pengunjung tetap. Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Pelayanan home care dengan Kepuasan Pasien home care di Klinik Istiqamah.”

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analitik dengan desain Cross Sectional. Populasi yang diteliti adalah pasien home care di Klinik Istiqamah selama periode Januari hingga Desember 2024, berjumlah 245 pasien. Sampel dipilih secara purposive sebanyak 30 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang mencakup karakteristik responden, pelayanan home care, dan kepuasan pasien. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 19 Mei sampai 3 Juni 2025. Analisis data menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui adanya hubungan antara pelayanan home care dan kepuasan pasien.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada tanggal 19 Mei sampai 3 Juni 2025 di Klinik Istiqamah dengan membagikan kuesioner kepada 30 pasien *home care*, diperoleh hasil penelitian sebagai berikut

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan Pada Pasien *home care* Di Istiqamah (n=30)

NO	Karakteristik Responden	f	%
1.	Usia		
	25-44	11	36.7
	45-59	11	36.7
	60	4	13.3
	61-74	4	13.3
	Jumlah	30	100.0
2.	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	7	23.3



NO	Karakteristik Responden	f	%
	Perempuan	23	76.7
	Jumlah	30	100.0
3.	Pendidikan		
	SD	8	26.7
	SMP	6	20.0
	SMA	4	13.3
	D3	3	10.0
	S1	6	20.0
	S2	3	10.0
	Jumlah	30	100.0
4.	Pekerjaan		
	Pegawai Negeri	5	16.7
	Pegawai Swasta	3	10.0
	IRT	13	43.3
	Pedagang	2	6.7
	Buruh	7	23.3
	Jumlah	30	100.0

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 30 responden mayoritas responden Umur dengan katagori 25-59 sebanyak 11 (36.7%) dan paling rendah ada Umur 60-74 (13.3%), mayoritas jenis kelamin ada Perempuan 23 (76.7%) sedangkan Laki laki 7 (23.3%), berdasarkan mayoritas Pendidikan SD 8 (26.7%) ada SMP dan S1 ada 6 (20.0%) ada SMA 4 (13.3) dan katagori paling rendah ada D3 dan S2 3 (10.0%), sedangkan mayoritas pekerjaan ada IRT 13 (43.3%) ada Buruh 7 (23.3%) ada Pegawai Negeri 5 (16.7) ada Pegawai Swasta 3 (10.0%) dan katagori paling rendah ada Pedagang 2 (6.7%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pelayanan *home care* di Klinik Istiqamah (n=30)

No	Pelayanan <i>home care</i>	f	%
1.	Baik	18	60.0
2.	Kurang Baik	12	40.0
	Jumlah	30	100.0

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden pada katagori Baik sebanyak 18 orang (60.0%), dan paling rendah ada kurang baik sebanyak 12 (40.0%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien *home care* di Klinik Istiqamah (n=30)

No	Kepuasan Pasien	f	%
1.	Cukup Puas	8	26.7
2.	Puas	22	73.3
	Jumlah	30	100.0

Tabel 3 di atas menunjukkan mayoritas responden pada katagori Puas sebanyak 22 orang (73.3%), dan paling rendah ada Cukup Puas sebanyak 8 orang (26.7%)



Tabel 4. Hubungan Pelayanan *home care* Dengan Kepuasan Pasien *home care* Di Klinik Istiqamah (n= 30)

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		P Value
	Puas		Cukup Puas				
	f	%	f	%	f	%	
							0,034
Pelayanan							
Baik	16	72.7	2	25.0	18	60.0	
Kurang Baik	6	26.3	6	75.0	12	40.0	
Total	22	100.0	8	100.0	30	100.0	

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 22 responden dengan pelayanan *home care* Baik sebanyak 16 responden (72.7%) kategori Kurang Baik sebanyak 6 responden (26.3%), dari 2 responden dengan kepuasan pasien puas 5 (25.0%) katagori cukup puas 6 (75.0%). Berdasarkan hasil uji dengan menggunakan *Chi-Square* maka diketahui p value = 0,034 ($\leq 0,05$), maka ada Hubungan Pelayanan *home care* Dengan Kepuasan Pasien *home care* Di Klinik Istiqamah.

Hasil analisis data pada penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan *home care* dengan kepuasan pasien di Klinik Istiqamah, dengan nilai P-Value sebesar 0,034 ($P < 0,05$). Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan *home care* sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien yang menerima layanan tersebut. Dengan kata lain, pelayanan *home care* yang diberikan secara baik, responsif, dan memenuhi harapan pasien dapat meningkatkan rasa puas pasien terhadap layanan yang diterima.

Temuan ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang juga menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan *home care* dengan kepuasan pasien maupun keluarga pasien. Sebagai contoh, penelitian oleh Novia Rizana et al. (2024) menggunakan metode analitik dengan pendekatan cross-sectional dan total sampling, melaporkan bahwa 66,7% responden menilai kualitas pelayanan *home care* dalam kategori baik, dan 58,1% pasien merasa puas terhadap layanan tersebut. Penelitian ini menemukan hubungan signifikan dengan nilai $p=0,007$ dan odds ratio 3,065, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *home care* secara kuantitatif berperan penting dalam menentukan kepuasan pasien.

Demikian pula, studi oleh Andi Tania Yasni Aldini dan rekan (2023) melalui pendekatan kuantitatif dan analisis chi-square, memperoleh kesimpulan bahwa kompetensi teknis petugas, hubungan interpersonal yang terjalin, serta ketepatan waktu pelayanan merupakan faktor utama yang berkorelasi positif signifikan dengan kepuasan pasien *home care*. Pada penelitian tersebut, mayoritas (90%) pasien di wilayah kerja Puskesmas Layang merasa puas, memperkuat pentingnya aspek-aspek teknis dan non-teknis dalam pelayanan *home care*.

Penelitian deskriptif oleh Rosnania dan kolega (2023) di wilayah kerja Puskesmas Bangkala juga mendukung temuan ini, dengan 83,3% pasien menyatakan puas dan 16,7% cukup puas terhadap layanan *home care*. Tidak terdapat responden yang kurang puas,



menandakan kualitas pelayanan yang memadai. Hal serupa ditemukan dalam studi Sitti Herliyanti Rambu (2024) di Puskesmas Baula, dengan metode survei purposive sampling terhadap 30 responden, yang juga melaporkan proporsi kepuasan pasien sama yakni 83,3% puas dan 16,7% cukup puas. Kesamaan hasil ini menunjukkan konsistensi bahwa pelayanan *home care* yang baik dapat meningkatkan persepsi positif pasien.

Selain itu, Reza Fahrepi dan rekan (2019) menambahkan dimensi penting dalam kualitas layanan *home care* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan keluarga pasien, yaitu keandalan, jaminan, bukti langsung, empati, dan daya tanggap. Penemuan bahwa seluruh dimensi tersebut berhubungan signifikan ($p < 0,05$) semakin menguatkan bahwa aspek multidimensional dalam pelayanan *home care* memengaruhi kepuasan.

Penelitian di RS Bakti Timah Karimun oleh Vivi et al. (2024) turut mendukung, mereka menemukan mayoritas kualitas pelayanan *home care* berada pada kategori "cukup" (73,8%), sedangkan tingkat kepuasan pasien perawatan luka sebagian besar dalam kategori "sangat puas" (62,5%). Hasil uji statistik menegaskan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan $p=0,000$. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal (masih dalam kategori cukup), kepuasan pasien masih dapat tercapai dengan tingkat yang tinggi apabila aspek pelayanan tertentu dipenuhi dengan baik.

Dalam konteks penelitian di Klinik Istiqamah, kesesuaian hasil ini mencerminkan pola yang sama, di mana pelayanan *home care* yang meliputi aspek sikap petugas yang ramah, sopan, komunikatif, serta kemampuan memberikan penjelasan tujuan perawatan dan mendengarkan keluhan pasien dengan sabar, mampu menghadirkan kepuasan lebih pada pasien. Sikap empati dan komunikasi efektif menjadi kunci utama dalam membangun hubungan yang baik dan menimbulkan rasa percaya pasien terhadap petugas *home care*. Relevansi temuan ini dapat dikaitkan dengan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Kelima dimensi ini sangat relevan dan aplikatif dalam konteks pelayanan *home care* yang bersifat personal dan berkelanjutan. Dalam penelitian ini, dimensi keandalan mencakup ketepatan waktu kunjungan dan konsistensi dalam pemberian perawatan, sedangkan empati dan daya tanggap berkaitan erat dengan sikap petugas dalam merespon kebutuhan serta keluhan pasien secara penuh perhatian.

Selanjutnya penelitian Ratnaningrum Mei Astuti (2023) di Rumah Sakit Islam Banjarnegara menegaskan peran sentral kualitas pelayanan *home care*, dengan nilai $p=0,020$ dan korelasi yang sangat kuat, bahwa aspek keandalan, empati, dan responsivitas menjadi faktor krusial dalam meningkatkan kepuasan pasien. Temuan ini menguatkan asumsi bahwa pelayanan yang memenuhi standar kualitas layanan berdampak langsung terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa peningkatan mutu pelayanan *home care* yang mencakup sikap interpersonal, kompetensi teknis, ketepatan waktu, dan komunikasi yang jelas merupakan kunci untuk meningkatkan kepuasan pasien di Klinik Istiqamah.



Sebaliknya, pelayanan yang kurang memadai dalam aspek-aspek tersebut akan menurunkan tingkat kepuasan pasien, yang secara langsung dapat memengaruhi keberlanjutan dan efektivitas layanan *home care*.

Peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien merupakan indikator penting keberhasilan layanan kesehatan, terutama layanan *home care* yang sangat bergantung pada interaksi personal dan kontinuitas perawatan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan *home care* yang berorientasi pada pelayanan holistik dan berpusat pada pasien sangat penting untuk mendukung efektivitas layanan serta menjaga keberlangsungan hubungan baik antara petugas dengan pasien. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini tidak hanya memperkuat bukti empiris hubungan positif kualitas pelayanan *home care* dengan kepuasan pasien sebagaimana ditemukan dalam berbagai penelitian sebelumnya, tetapi juga menegaskan pentingnya penerapan standar layanan yang komprehensif dan konsisten untuk mencapai hasil yang optimal dalam pelayanan *home care* di Klinik Istiqamah.

4. KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian mengenai Hubungan Pelayanan *home care* Dengan Kepuasan Pasien *home care* Di Klinik Istiqamah dari data yang telah di peroleh setelah dilakukan uji statistic (chi-square), diperoleh nilai P-Value 0,034 ($P < 0,05$) bahwa ada Hubungan Pelayanan *home care* dengan Kepuasan Pasien *home care* di Klinik Istiqamah. Disarankan penelitian selanjutnya untuk mengembangkan penelitian dengan variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, seperti faktor keluarga, kondisi lingkungan, atau aspek psikologis pasien.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Ankuda, R. (2023). Evaluasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas: Tantangan dan Solusi. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 10(1), 45-53.
- Asmi, A. S., & Husaeni, H. (2019). Nursing *home care* in Families with Problems Hypertension Health. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 32–38. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.99>
- Astuti, R. M. (2023). Hubungan antara Kualitas Pelayanan *home care* dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Skripsi. Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Islam Sultan Agung.
- Bosler, M. (2016). Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Panglima Sebaya Kabupaten Paser. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 777-788.
- Bukit,. (2019). Perawatan Kesehatan di Rumah (*home health care*). [http://repository.usu.sc.id/bitstream/123456789/3585/1/eva karota bukit.pdf](http://repository.usu.sc.id/bitstream/123456789/3585/1/eva%20karota%20bukit.pdf)
- Chandra, A. (2020). Hubungan Asupan Zat Gizi dan Indeks Antropometri dengan Tekanan Darah pada Dewasa Muda di Puskesmas Kedung Mundu, Kota Semarang. *Journal of Nutrition and Health*, 5(2), 85-101. <https://doi.org/10.1234/jnh.v5i2.25392>
- Damanik, S. M., Sitorus, E., & Mertajaya, I. M. (2021). Sosialisasi Pencegahan Stunting pada Anak Balita di Kelurahan Cawang Jakarta Timur. *Jurnal Comunita Servizio*, 3(1), 552–560.



- Eide, A. H., & Bratteteig, T. (2017). Digital Health Services: The Importance of User Involvement and the Role of Health Professionals. *Journal of Health Informatics Research*, 3(1), 45-58.
- Finch, J. (2023). Analyzing the Impact of Telehealth on Patient Outcomes in Rural Healthcare Settings. *Journal of Rural Health*, 39(1), 45-53. <https://doi.org/10.1111/jrh.12678>
- Gema Wiralodra. (2023). Manajemen Program Rehabilitasi Narkotika dan Obat Berbahaya di RSUD Sayang Rakyat. *Gema Wiralodra*, 14(1), 329-338.
- Hanum, Mukhalidah, S. DKK. (2022). Metodologi Penelitian (1st Ed.). Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Horchynskyi, O. (2022). Enhancing Health Service Delivery through Digital Transformation: Challenges and Opportunities. *International Journal of Health Services*, 52(3), 456-470.
- Ismail, I., & Farahsanti, F. (2021). Survey Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Komunikasi Pendidikan*, 10(2), 123-130.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Laporan Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2022. Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing Management*. In Pearson Prentice Hall, Inc. (15th ed., Vol. 22). Pearson Education Limited.
- Krismanto, H., & Irianto, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 1(1), 1-10.
- Li, X., & Wang, Y. (2023). Hubungan Kesadaran Komunikasi SBAR Perawat dengan Peningkatan Kualitas Pelayanan Keperawatan di RSUD Bunda Thamrin Medan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan IMELDA*, 9(1), 70-80.
- Listyoningrum, L., Dwimawanti, I. H., & Lestari, H. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngaliyan Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management*, 14(2), 23-130.
- Mohiuddin, A. K. (2019). Telemedicine and Telepharmacy: Innovations in Health Services during the COVID-19 Pandemic. *Jurnal Farmasi dan Kesehatan Indonesia*, 1(1), 46-54.
- Niens, A. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (JKM)*, 5(2), 123-130.
- Nugroho, W., & Sari, A. (2021). Pengaruh pendidikan kesehatan terhadap perilaku hidup bersih dan sehat di kalangan remaja. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(2), 123-133 <https://doi.org/10.1234/jkmi.v16i2.12345>
- Pangerapan, D. T. (2020). Hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Amurang. *Jurnal KESMAS*, 9(5), 49-54.
- Panjaitan, R. F., & Gokul, S. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah. *Jurnal Pelayanan Kesehatan* 10(1), 45-52.
- Parellangi, A. (2018). *home care Nursing: Aplikasi Praktik Berbasis Evidence-Base*. Penerbit Andi.
- Rahmi, U., & Ramadhanti, D. (2017). Gambaran Pengetahuan Perawat Tentang



- Manajemen Pelayanan Hospital home care Di Rsud Al-Ihsan Jawa Barat. Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia, 3(1), 78. <https://doi.org/10.17509/jpki.v3i1.7488>
- Patient Engagement HIT. (2021). The Role of Patient Engagement in Improving Patient Satisfaction. Patient Engagement HIT.
- Rahman, H., Soeroso, V. M., & Husna, I. (2024). Pola distribusi faktor risiko penyakit tidak menular pada kelompok masyarakat usia remaja. Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan, 11(2), 254. <https://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/kesehatan/article/download/14002/pdf>
- Septiana, H. (2024). Penerapan Hand Hygiene dan Penggunaan APD yang Tepat sebagai Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUP Surakarta. Jurnal Pelayanan Kesehatan, 12(1), 45-52.
- Sinabariba, M. R. (2023). Perlindungan Hak Layanan Kesehatan Ibu Bersalin di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Mentawai. Jurnal Glegar, 1(2), 51-64.
- Suprpto, S. (2019). Analisis Kinerja Petugas Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Barombong Kota Makassar. Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada, 7(1), 1-8. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v7i1.62>
- Tobey, E., McGowan, K., & O'Neill, M. (2022). Parent-reported quality of life in children with cochlear implants: A systematic review. Frontiers in Psychology, 13, Article 966401. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.966401>
- Trihotwo, D., & Waworuntu, E. (2019). Analisis Kinerja Petugas Program Gizi di Puskesmas Padang Bulan Medan Tahun 2019. Jurnal Nasional Ilmu Kesehatan, 2(2), 59. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/jnik/article/view/770>
- Vivi, P., Wardhani, U., Muharni, S. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan home care dengan Kepuasan Pasien Perawatan Luka di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun. Journal of Educational Innovation and Public Health Vol.2, No.1 Januari 2024 e-ISSN: 2963-0703; p-ISSN: 2964-6324, Hal 82-89 DOI: <https://doi.org/10.55606/innovation.v2i1.2080>
- WHO. (2023). Health for All: Mengatasi Ketidaksetaraan dalam Akses Pelayanan Kesehatan. World Health Organization (WHO). Kepuasan pasien dan kesehatan. World Heal Organ. 2013;1 76.
- Yasni Aldini, A. T., Rosmanely, S., & Indar, I. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan berbasis home care dengan kepuasan pasien di wilayah kerja puskesmas layang. Kampurui jurnal Kesehatan Masyarakat (the journalofpublichealth), 5(1), 37-44. <https://doi.org/10.55340/kjkm.v5i1.1063>
- Yuswantina, R., Dyahariesti, N., & Rahmawati, N. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Al-Huda Genteng. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 14(1), 45-53.
- Zhang, Y., & Chen, J. (2022). The impact of hospital price and quality transparency tools on healthcare spending: a systematic review. Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development, 4(4), 344-360. doi:10.38035/rrj.v4 i4.907