



STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA
LAYANAN APLIKASI *HOME CARE* DI DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA TAHUN 2022**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Keperawatan

CHRISTINA SUPARMI

2106027

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM
YOGYAKARTA TAHUN 2022**

NASKAH PUBLIKASI

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA
LAYANAN APLIKASI *HOME CARE* DI DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA TAHUN 2022**

Disusun oleh:

CHRISTINA SUPARMI

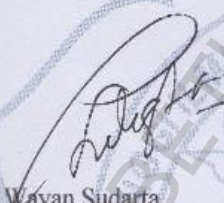
2106027


Telah melalui Sidang Skripsi pada tanggal 21 Juni 2022


Ketua Penguji

Penguji I

Penguji II



I Wayan Sudarta,
S.Kep.,Ns., M.Kep


Enik Listyaningsih, SKM,
MPH


Indrayanti, S. Kep., Ns.,
M.Kep., Sp.Kep.Kom.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan
STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta


Indah Prawesti, S.Kep.,Ns.,M.Kep.

THE OVERVIEW OF SATISFACTION LEVEL OF *HOME CARE* APPLICATION USER IN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA IN 2022.

Christina Suparmi¹, Indrayanti, S. Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.Kom²

ABSTRACT

Background: *Home care* application facilitates people to get health services easily without standing in line and visiting hospital. Previous research in 2021 showed there was an enhancement of *home care* service application in DIY with 262 requests in total. The researcher interviewed a patient on October 16th, 2021 and found that the patient was satisfied with *home care* application. The respondent claimed that this application helped people to get health services easily and fit with the needs of the patient.

Objective: This research aims to describe the overview of satisfaction level of *home care* application user in DIY in 2022.

Method: This was quantitative descriptive analysis to measure the variable of *home care* application user's satisfaction level. The result was univariately analyzed to find respondent's characteristics and satisfaction level of *home care* application user in frequency distribution.

Result: The research showed 1) majority of the respondent was women (52,4%), between 20-40 years old (57,1%), Diploma graduates (61,9%), private sector employees (47,6%), 2) the satisfaction level of *home care* application user in DIY in 2022 was mostly very satisfied (71,4%) and the rest was satisfied (28,6%).

Conclusion: The satisfaction level of *home care* application user in DIY in 2022 was very satisfied (71,4%).

Keywords: home care-satisfaction-application

xvii + 72 pages + 11 tables + 2 schemas + 18 appendices

Bibliography: 27, 2012 - 2021

¹Student of Bachelor of Nursing, Bethesda Institute for Health Sciences

²Lecturer at Nursing Program. Bethesda Institute for Health Sciences

³Lecturer at Nursing Program. Bethesda Institute for Health Sciences

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN APLIKASI HOME CARE DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2022

Christina Suparmi¹, Indrayanti, S. Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.Kom²

ABSTRAK

CHRISTINA SUPARMI. ”Gambaran Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Aplikasi Home Care di Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022”

Latar Belakang : Aplikasi *home care* memudahkan masyarakat mendapatkan layanan kesehatan sesuai kebutuhan tanpa antri dan tidak perlu berkunjung ke rumah sakit. Hasil studi pendahuluan pada tahun 2021 ada peningkatan permintaan layanan *home care* melalui aplikasi di Daerah Istimewa Yogyakarta, yaitu sejumlah 262 permintaan. Hasil wawancara peneliti tanggal 16 Oktober 2021, pasien menyatakan puas dengan layanan aplikasi *home care* ini, aplikasi ini membantu masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan dengan lebih mudah, namun untuk pembayaran agak rumit dan respon admin yang lama dan bertele-tele.

Tujuan Penelitian : Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan aplikasi *home care* di Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022.

Metode Penelitian : Desain penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif, pengambilan sampel dengan *accidental sampling*, berjumlah 21 responden. Analisis univariat untuk mengetahui karakteristik responden dan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan aplikasi *home care* dalam bentuk distribusi frekuensi.

Hasil Penelitian : Hasil penelitian menunjukkan 1) mayoritas responden perempuan (52,4 %), berusia 20-40 tahun (57,1 %), mayoritas pendidikan tinggi (\geq D-III) sebesar 61,9 %, pekerjaan karyawan swasta (47,6 %), 2) tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan aplikasi *home care* di Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2022 sebagian besar sangat puas (71,4 %), puas (28,6 %).

Kesimpulan : Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan aplikasi *home care* di daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022 adalah sangat puas (71,4 %)

Kata Kunci: *home care* - kepuasan - aplikasi.

xvii + 72 halaman + 11 tabel + 2 skema + 18 Lampiran

Kepustakaan : 27, 2012 - 2021

¹Mahasiswa Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

²Dosen Prodi Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

PENDAHULUAN

Teknologi informasi berkembang semakin pesat, khususnya teknologi informasi berbasis internet yang memiliki dampak positif terhadap banyak aspek dalam berbagai bidang, sehingga aktifitas kerja menjadi semakin efektif dan efisien (cepat dan tepat)⁵. Dampak perkembangan teknologi informasi dalam pelayanan kesehatan masyarakat adalah berkembangnya pelayanan *home care* berbasis layanan elektronik (*e-homecare services*), yang mendekatkan akses pelayanan antara agency penyedia pelayanan dengan masyarakat pengguna layanan *home care*³. Aplikasi *home care* memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan tanpa perlu mengunjungi rumah sakit, terutama bagi yang memiliki masalah seperti keterbatasan waktu untuk pergi ke rumah sakit, keluarga yang memiliki lansia, anggota keluarga lainnya yang membutuhkan perawatan kesehatan di rumah, serta berkurangnya biaya transportasi ke fasilitas kesehatan (rumah sakit) karena jarak yang cukup jauh dari fasilitas kesehatan (rumah sakit)².

Hasil wawancara peneliti dengan masyarakat pengguna aplikasi *home care* pada tanggal 16 Oktober 2021 di Daerah Istimewa Yogyakarta menyatakan puas dengan layanan *home care*, aplikasi ini sangat membantu masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan dengan lebih mudah sesuai yang dibutuhkan, namun untuk pembayaran agak rumit, dan respon admin yang lama dan bertele-tele.

Hasil studi pendahuluan di salah satu aplikasi *home care* di Daerah Istimewa Yogyakarta, didapatkan data jumlah permintaan jasa layanan *home care* yang meningkat dari tahun ke tahun. Layanan *home care* pada tahun 2021 terjadi peningkatan yang sangat pesat. Jumlah permintaan layanan *home care* melalui aplikasi pada tahun 2018 ada 14 permintaan, pada tahun 2019 ada 29 permintaan, pada tahun 2020 ada 39 permintaan, dan pada tahun 2021 ada 262 permintaan layanan *home care* melalui aplikasi. Peningkatan layanan *home care* melalui aplikasi ini tentunya didasari atas banyak alasan, diantaranya adalah kemudahan yang diberikan aplikasi ini untuk mengakses layanan *home care* sesuai dengan

kebutuhan masyarakat tanpa harus datang ke rumah sakit, mutu pelayanan *home care* yang baik sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna layanan aplikasi ini.

Sesuai alasan-alasan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “Gambaran Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Aplikasi *Home Care* di Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022”.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif dengan populasi 251 responden 21 responden sebagai sampel, menggunakan kuesioner kepuasan pelanggan menurut indikator kepuasan Tjiptono (Ilahi, 2016) yang sudah diuji validitas dan reliabilitas. Analisa data dengan menggunakan univariat. Penelitian di lakukan di masyarakat pengguna layanan aplikasi *home care Medi-Call* di Daerah Istimewa Yogyakarta tanggal 14 Februari 2022 sampai dengan 06 Maret 2022.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik responden pengguna layanan aplikasi *home care Medi-Call* berdasar jenis kelamin, pekerjaan dan Pendidikan di Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2022

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin:		
	a. Laki-laki	10	47,6 %
	b. Perempuan	11	52,4 %
2	Usia:		
	a. Dewasa awal 20-40 tahun	12	57,1 %
	b. Dewasa akhir 40-60 tahun	9	42,9 %
3	Pekerjaan :		
	a. Ibu Rumah Tangga	2	9,5 %
	b. Buruh	0	0 %
	c. Wiraswasta	4	19 %
	d. Karyawan swasta	10	47,6 %
	e. PNS	1	4,8 %
	f. Pensiunan	1	4,8 %

	g. Lain-lain	3	14,3 %
4	Tingkat pendidikan:		
	a. Pendidikan rendah (SD)	0	0 %
	b. Pendidikan Menengah (SLTP-SLTA)	8	38,1 %
	c. Pendidikan Tinggi (Diploma-Sarjana)	13	61,9 %
	Jumlah	21	100

Sumber : Data primer terolah, 2022

Analisa : tabel 1 menunjukkan jenis kelamin responden sebagian besar adalah perempuan 11 orang (52,4%), berdasarkan usia responden sebagian besar adalah dewasa awal (20-40 tahun) sebanyak 12 orang (57,1 %), berdasarkan pekerjaan responden sebagian besar karyawan swasta 10 responden (47,6 %) dan pendidikan responden sebagian besar Pendidikan tinggi (Diploma-Sarjana) sebanyak 13 responden (61,9 %).

2. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Tabel 2. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan aplikasi *home care Medi-Call* Di Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022.

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah (N)	Prosentase (%)
1	Sangat Tidak Puas	0	0 %
2	Tidak Puas	0	0 %
3	Puas	6	28,6 %
4	Sangat Puas	15	71,4 %
	Jumlah	21	100 %

Sumber : Data primer terolah 2022

Analisa : tabel 2 menunjukan sebagian besar masyarakat pengguna layanan aplikasi *home care Medi-Care* sangat puas sebanyak 15 responden (71,4 %), menyatakan puas sebanyak 6 responden (28,6 %)

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Aplikasi *Home Care Medi-Call* Berdasarkan Indikator Kepuasan Tjiptono (Ilahi, 2016) Di Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022

No	Indikator	Jumlah responden (N) / Prosentase				Jumlah total
		STP	TP	P	SP	
1	Penyediaan layanan yang baik	0 (%)	0 (0%)	6 (28,6%)	15 (71,4%)	21 (100%)
2	Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan	0 (0%)	0 (0%)	7 (33,3%)	14 (66,7%)	21 (100%)
3	Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang harus dilakukan dengan cepat	0 (0%)	0 (0%)	8 (38,1%)	13 (61,9%)	21 (100%)
4	Karyawan memberikan perhatian individu yang baik kepada keluhan konsumen	0 (0%)	0 (0%)	5 (23,8%)	16 (76,2%)	21 (100%)

Sumber : Data primer terolah 2022

Analisa : tabel 3 menunjukkan pada indikator penyediaan layanan yang baik sebagian besar menyatakan sangat puas sebanyak 15 responden (71,4 %), indikator karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan sebagian besar menyatakan sangat puas sebanyak 14 responden (66,7 %), indikator karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang harus dilakukan dengan cepat Sebagian besar menyatakan sangat puas sebanyak 13 responden (61,9 %), indikator karyawan memberikan perhatian yang baik kepada keluhan konsumen sebagian besar menyatakan sangat puas sebanyak 16 responden (76,2 %).

B. Pembahasan

1. Karakteristik responden

Hasil penelitian, masyarakat pengguna layanan aplikasi *home care Medi-Call* di Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2022 lebih banyak perempuan

dibandingkan laki-laki, yaitu sebanyak 52.4 %, Fungsi keluarga salah satunya adalah fungsi perawatan kesehatan (the health care function), yang lebih dominan diperankan oleh perempuan. merupakan fungsi untuk mempertahankan keadaan kesehatan anggota keluarga agar tetap memiliki produktifitas tinggi⁷. Hasil penelitian, masyarakat pengguna layanan aplikasi *home care Medi-Call* di Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2022 lebih besar di usia dewasa awal (20-40 tahun), yaitu sebanyak 57,1 %, Salah satu tugas keluarga dalam bidang kesehatan untuk mengambil keputusan tindakan kesehatan yang tepat⁷. Dalam perawatan pasien sebagai individu, keluarga berperan sebagai pengambil keputusan. Pada usia 20 – 40 tahun merupakan usia yang produktif sehingga tingkat kemampuannya lebih tinggi⁷. Hasil penelitian, masyarakat pengguna layanan aplikasi *home care Medi-Call* di Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2022 tertinggi adalah dengan pendidikan tinggi sebanyak 61,9 %, disebabkan karena beberapa hal, misalnya kesibukan dan keterbatasan waktu untuk pergi ke rumah sakit. Salah satu tugas keluarga bidang kesehatan adalah mengenal masalah kesehatan setiap anggotanya. Perbedaan persepsi keluarga tentang sehat sakit yang berbeda-beda menimbulkan perbedaan dalam cara atau tingkat pemecahan masalah, perbedaan tersebut bergantung pada tingkat pengetahuan, kemauan, dan kemampuan individu keluarga⁷. Hasil penelitian, masyarakat pengguna layanan aplikasi *home care Medi-Call* di Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2022 tertinggi adalah dengan pekerjaan karyawan swasta, yaitu sebanyak 47,6 %, Sebagian besar pemakai jasa layanan aplikasi *home care* adalah dengan tingkat ekonomi menengah keatas karena berhubungan dengan biaya atau cost yang harus dibayarkan oleh pelanggan untuk biaya pelayanan *home care* tersebut. Salah satu fungsi keluarga yang paling erat saat mengkaji dan mengintervensi keluarga adalah fungsi ekonomi, merupakan fungsi untuk memenuhi kebutuhan keluarga secara ekonomi dan tempat untuk mengembangkan kemampuan individu dalam meningkatkan penghasilan untuk memenuhi kebutuhan keluarga⁷.

2. Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Aplikasi *Home Care Medi-Call* di Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan aplikasi *home care Medi-Call* di Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun merasa sangat puas sebanyak 71,4 %, menyatakan puas sebanyak 28,6 %. Kepuasan masyarakat pengguna layanan aplikasi *home care Medi-Call* sangat erat hubungannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan yang melakukan home visit. Kualitas layanan yang baik tersebut ditunjukkan oleh beberapa hal, yaitu petugas yang ramah dan komunikatif, memiliki sarana dan prasarana yang memadai, kemampuan petugas yang baik dalam memberikan pelayanan, petugas kesehatan yang memberikan layanan yang tepat waktu sesuai yang dijanjikan oleh petugas, ketrampilan, ketelitian dan sikap hati-hati dari petugas selama memberikan pelayanan, pelayanan yang cepat dan tepat sehingga pelanggan merasa aman dan nyaman, keandalan, ketrampilan, dan kecepatan petugas, sikap responsif petugas terhadap keluhan pelanggan dan petugas cepat mengidentifikasi masalah kesehatan pelanggan dan mampu untuk memberikan solusi terhadap masalah tersebut. Daya tanggap petugas yang cepat membuat pelanggan merasa puas. Aplikasi *home care Medi-Call* ini lebih memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan hanya dengan menggunakan hand phone, tidak perlu berkunjung ke rumah sakit sesuai dengan kebutuhan pasien

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai gambaran tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan aplikasi *home care* di Daerah Istimewa Yogyakarta adalah sebagai berikut :

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin paling banyak adalah perempuan (52,4 5), berdasarkan usia paling banyak berada pada kategori usia dewasa awal, 20–40 tahun (57,1 %), berdasarkan karakteristik

pendidikan paling banyak pada kategori pendidikan tinggi (\geq D-III) sebanyak 61,9 %, dan berdasarkan karakteristik pekerjaan paling banyak pada kategori pekerjaan karyawan swasta (47,6 %).

2. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan aplikasi *home care Medi-Call* di Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2022 sebagian besar menyatakan sangat puas (71,4 %), menyatakan puas (28,6 %).

B. Saran

1. Bagi penyedia layanan aplikasi *home care Medi-Call*
Peneliti berharap agar *Medi-Call* dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi dan dasar dalam upaya peningkatan kepuasan masyarakat pengguna layanan aplikasi *home care*.
2. Bagi Stikes Bethesda Yakkum Yogyakarta
Peneliti berharap agar penelitian ini menjadi masukan dalam perkembangan ilmu keperawatan khususnya bidang *entrepreneur pelayanan home care melalui aplikasi home care*.
3. Bagi masyarakat
Peneliti berharap agar penelitian ini dapat memberikan gambaran lebih dalam tentang layanan aplikasi *home care Medi-Call* di Daerah Istimewa Yogyakarta, dan masyarakat mampu dan mau menggunakan aplikasi layanan *home care Medi-Call* ini untuk memudahkan masyarakat mendapat layanan kesehatan di lokasi pasien tanpa antre dengan memberikan pelatihan kepada masyarakat secara kontinyu agar masyarakat tahu, mau, dan mampu untuk menggunakan aplikasi *home care Medi-Call* di Daerah Istimewa Yogyakarta.
4. Bagi peneliti selanjutnya
Peneliti berharap agar peneliti selanjutnya dapat menjadikan skripsi ini sebagai acuan dalam penelitian berikutnya dan dapat melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan aplikasi *home care* dengan metode kualitatif untuk menggali lebih dalam mengenai tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan aplikasi *home care*.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Ibu Nurlia Ikaningtyas, S.Kep.,Ns.,M.Kep.,Sp.Kep.,NB.,Ph.D.,NS, selaku Direktur Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bethesda Yakkum Yogyakarta.
2. Ibu Indah Prawesti, S.Kep.,Ns.,M.Kep, selaku Ketua Program Studi Sarjana Keperawatan.
3. Bapak I Wayan Sudarta, S.Kep.,Ns., M.Kep, selaku ketua penguji
4. Ibu Enik Listyaningsih, SKM, MPH, selaku penguji I
5. Ibu Indrayanti, S. Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.Kom, selaku dosen pembimbing dan penguji II yang telah mengarahkan selama proses penyusunan naskah publikasi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Azwar, Saifuddin. *Reliabilitas dan, Validitas* edisi 4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar; 2012.
2. Cecep Triwibowo, S.Kep. M.Sc, *Home Care, Konsep Kesehatan Masa Kini*, cetakan 1, Nuha Medika, 2012
3. Fahrepi, R., Rate, S., & 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 Satisfsaction In Batua Public Health Center Jobs Area , Makassar City*. PROMOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 9(0451), 122–128.
<https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/PJKM/article/viewFile/589/4>
4. Kotler P dan Keller , K.L. *Marketing Management* 14th Edition, New Jersey: Prentice-Hall; 2012. 81
5. Kristianto E, *E-Health di Indonesia, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Jurusan Teknik Informatika Universitas Kristen Krida Wacana – Jakarta*. Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer; 2015.
6. M. Sopiudin Dahlan, *Statistik, Untuk Kedokteran Dan Kesehatan : Deskriptif, Bivariat, dan Multivariat, Seri 1 Edisi 6*, 2014.
7. Ns. Andi Parellangi, S.Kep.,M.Kep.,M.H, *Home Care Nursing, Aplikasi Praktek Berbasis Evidence Based*, Andi (Anggota IKAPI), 2018.
8. Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Alfabeta Bandung, 2016.