

INTISARI

Kontinuitas pelayanan merupakan salah satu dimensi mutu pelayanan yang semakin dibutuhkan oleh masyarakat. *Continuity of Care* berhubungan erat dengan kualitas pelayanan dan pengalaman pasien dalam mendapatkan pelayanan sehingga pada akhirnya dapat menentukan minat beli selanjutnya. Suatu *Community hospital* perlu mengembangkan aspek kontinuitas dalam mengembangkan pelayanannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja proses pelayanan *home care* (HC) di RSPC dari sudut pandang pasien dan keluarga pasien, untuk menilai harapan pasien dan keluarga pasien terhadap kualitas proses pelayanan HC yang sudah ada, dan mengukur hubungan antara kinerja proses pelayanan HC dan harapan terhadap kualitas pelayanan HC terhadap minat beli dan kepuasan pasien secara umum.

Penelitian ini menggunakan rancangan cross sectional, survey dan disuplemen dengan pengumpulan data kualitatif.

Subyek penelitian adalah 78 pasien dan keluarga pasien yang pernah menggunakan pelayanan *home care*. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner *SERPERF* dari Cronin (1992) untuk pengguna, dan kuesioner tambahan untuk data kualitatif dari pemberi pelayanan.

Hasil yang didapatkan bahwa kinerja proses pelayanan HC di RSPC cukup baik, dari skor *performance* (5,92) dan harapan yang masih dibawah harapan pasien dan keluarga dengan skor *expectations* (5,83). Terdapat hubungan yang sedang ($r = 0,317$) tapi bermakna ($p = 0,007$) antara kinerja layanan HC dengan kepuasan pasien secara umum dan hubungan yang sangat lemah ($r = 0,042$) dan tidak bermakna ($p = 0,725$) antara kinerja layanan HC dengan minat beli ulang. Pelayanan HC menurut pelaksana sudah cukup baik, hanya belum terorganisir dalam wadah khusus, belum terprogram jelas, belum ada standar operasional, SDM perlu pelatihan khusus, rekam medik khusus, pengaturan waktu yang kurang dan promosi yang kurang, sistem pembayaran yang masih bervariasi, dan diperlukannya HC untuk kontinuitas pelayanan.

Kesimpulan yang didapat bahwa proses pelayanan HC RSPC sudah cukup baik, dan mempengaruhi kepuasan pasien secara umum. Apabila RSPC akan melaksanakan visinya, maka pelayanan *home care* perlu dikembangkan dengan prinsip *continuity of care*

Kata kunci : *home care*, *performance*, kualitas

ABSTRACT

Continuity of care is one dimension of service quality which needed by the community. Continuity of care have good relation with service quality and patient's experience in having services therefore one can decide one's next purchase of interest.

The aim of this research is to know the process of home care service (HC) in RSPC from patient's and patient's family's point of view, to measure patient's and patient's family expektations towards the quality of the process of home care service which is already exist, and measuring the relation between the process af home care service and the expectations towards the quality of home care service concerning purchase of interest and satisfaction of patient in general.

This research is cross sectional design survey, supplemented with qualitatif ve data.

The subject of this research is 78 patients and their family which have used home care service. The collection method of the data is by using SERPERF questionnaire from Cronin and Taylor (1992) for customer, and added by qualitative qesioner for provider.

The result is that the process of home care service in RSPC in quite good with performance score (5,92) dan expectation which still below patient's and patient's family expectation with expectations score (5,83). There is a medium relation ($r=0,317$) but significant ($p=0,007$) between the performance of home care with patient's satisfaction in general and very weak relation ($r=0,042$) and not significant ($p=0,725$) between performance of home care with the repeat purchase of interest. Home care service from doctors's and nurses's opinion is quite good, but not organised yet in one special union, not clearly programmed, there is no operational standard yet, need special training for human resource development, special medical record, lack of time scedulling and lack of promotion, variety of payment system and the needs of home care for continuity of care.

In conclusion, the process of home care of RSPC is quite good and influence patient's satisfactions in general, if Puri Cinere Hospital want to do their vision, the home care service need to be develop with principle of continuity of care

Key word : home care, performance, quality