
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PROGRAM *Homecare* DI KOTA SERANG

Public Service Quality of Homecare Program in Serang City

¹Titawati, ²Titi Stiawati, ³Rina Yulianti

¹²³Program Studi Magister Administrasi Publik, Pascasarjana, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
¹titawati087@gmail.com, ²titi.stiawati@untirta.ac.id, rina.yulianti@untirta.ac.id

Kata Kunci:

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan,
Program *Homecare*

Tujuan program *Homecare* adalah untuk meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan publik kepada masyarakat, khususnya bagi kelompok rentan yang kesulitan dalam mengakses layanan publik secara konvensional sehingga diharapkan masyarakat dapat memperoleh layanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berkualitas, serta dapat mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan untuk mengakses layanan publik. Desain penelitian menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien puskesmas di Kota Serang yang butuh perawatan *Homecare* pada periode Januari-Juni 2023 sebanyak 165 pasien yang tersebar di beberapa puskesmas Kota Serang. Berdasarkan perhitungan kelayakan sampel, diperoleh jumlah sampel penelitian sebanyak 35 sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling*. Pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan teori dari Parasuraman, Dimana terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Program *Homecare* di Kota Serang sudah baik karena sebagian besar responden merasa puas dengan layanan tersebut.

Keywords:

Quality of Services,
Homecare Program

Abstract

The purpose of the *Homecare* program is to improve the quality and accessibility of public services to the community, especially for vulnerable groups who have difficulty accessing conventional public services so that it is hoped that the community can obtain more effective, efficient, and quality public services, and can reduce the cost and time required to access public services. The research design used descriptive quantitative research. The population in this study were patients of health centers in Serang City who needed *Homecare* treatment in the period January-June 2023 as many as 165 patients spread across several health centers in Serang City. Based on the sample feasibility calculation, the number of research samples obtained was 35 samples. The sampling technique in this study used *probability sampling*. Measurement of service quality based on the theory of Parasuraman, where there are five indicators of service quality, namely *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. The results showed that the public service quality of the

Homecare Program in Serang City was good because most respondents were satisfied with the service.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan pelayanan kesehatan di Indonesia tidak lepas dari sejarah kehidupan bangsa. Setelah Indonesia merdeka, pelayanan kesehatan masyarakat dikembangkan sejalan dengan tanggung jawab pemerintah melindungi masyarakat Indonesia dari gangguan kesehatan yang merupakan hak asasi manusia sesuai tercantum dalam UUD 1945. Pemerintah mengembangkan infrastruktur di berbagai tanah air untuk melaksanakan kewajiban melindungi masyarakat dari gangguan kesehatan. Selain itu perkembangan tersebut telah berhasil meningkatkan pelayanan kesehatan secara merata. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mengakibatkan golongan masyarakat yang kesehatan menguasai informasi yang semakin bertambah sehingga mereka dapat memilih dan menuntut untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk kesehatan, komunikasi dan informasi, jaminan sosial, energi, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Ini tak lepas dari kebutuhan warga negara untuk tetap hidup sehat. Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat dan menjadi salah satu kebutuhan mendasar selain pangan dan juga kesehatan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Masyarakat berharap untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman bermutu serta merata dan non diskriminatif, sehingga hak-hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan tersebut dapat terlindungi.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan merata bagi masyarakat. Berbagai upaya dan kualitas pelayanan publik terus dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada. Salah satu kualitas pelayanan yang saat ini sedang digalakkan oleh pemerintah di beberapa daerah di Indonesia adalah program *Homecare*.

Homecare adalah program pelayanan kesehatan dan sosial yang diberikan kepada masyarakat di rumah atau lingkungan tempat tinggal mereka. Program ini bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dan sosial yang lebih dekat dengan masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan fisik dan ekonomi untuk datang ke pelayanan kesehatan atau

sosial. *Homecare* saat ini menjadi kebutuhan di kota besar dengan berbagai kasus yang sering ditemui, dengan kesibukan yang tinggi dari keluarga menyebabkan hanya memiliki sedikit waktu yang dapat diberikan kepada pasien, dengan melihat berbagai fakta permasalahan yang ada pada pelayanan kesehatan.

Desentralisasi di bidang kesehatan harus mampu membuat perencanaan dan pelaksanaan program yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di wilayah kerjanya terutama program *Homecare*. Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan sumberdaya manusia yang mempunyai kemampuan, terutama di bidang manajemen, khususnya perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pada setiap program. Kesehatan di Kota Serang diharapkan mampu mengatasi masalah kesehatan di wilayah kerjanya.

Dinas Kesehatan harus mampu melakukan pengumpulan data (primer dan sekunder) dan membuat analisis data kesehatan di wilayah kerja masing-masing yang ada di Puskesmas se-Kota Serang serta mampu melakukan perencanaan kesehatan dengan menggunakan data dan informasi yang akurat, mulai dari melakukan analisis situasi masalah kesehatan, identifikasi masalah, prioritas masalah, penentuan tujuan umum (*goal*), tujuan khusus (*objectives*), penentuan alternatif pemecahan masalah dan prioritas pemecahan masalah; mampu membuat rencana operasional (POA) yang sesuai dengan masalah kesehatan dan kebutuhan masyarakat di wilayah kerja, mampu menyusun perencanaan dan penganggaran program untuk Puskesmas secara terpadu; dan yang tidak kalah pentingnya adalah Puskesmas mampu mengimplementasikan program, monitoring dan evaluasi keberhasilan program, promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, kesehatan ibu dan anak, pencegahan dan pemberantasan penyakit menular, dan pelayanan kuratif yang berkualitas di Puskesmas seKota Serang (*basic six*)

B. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien puskesmas di Kota Serang yang butuh perawatan *Homecare* pada periode Januari-Juni 2023 sebanyak 165 pasien yang tersebar di beberapa puskesmas di Kota Serang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling incidental*. Berdasarkan perhitungan kelayakan sampel, maka diperoleh jumlah sampel penelitian sebanyak 35 sampel. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket. Angket merupakan alat yang digunakan dalam pengumpulan data primer, di dalamnya berisikan pertanyaan atau pernyataan terkait dengan variabel penelitian, yaitu menyediakan pelayanan *Homecare* yang terbaik bagi publik atau masyarakat Kota Serang yang akan disebarakan kepada responden untuk diisi dan dijawab lalu kemudian data yang telah terkumpul diolah lebih lanjut oleh peneliti. Skala yang digunakan adalah skala Likert.

Sebelum Angket digunakan dilakukan uji validitas menggunakan metode korelasi pearson *product moment*. Muhidin (2016) menyatakan item pertanyaan dinyatakan valid apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dan begitu pula sebaliknya. Kemudian dilakukan uji realibilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Nunnaly (Ghazali, 2018) menyatakan jika nilai *Cronbach Alpha* > r tabel sebesar 0,7 maka instrument dikatakan reliabel, handal atau konsisten. Kemudian dilakukan uji normalitas data menggunakan uji *One Sample Kolmogrov Smirnov*. Kriteria pengujian jika nilai *Asymptotic (2-tailed)* > alpha (0.05), maka disimpulkan data berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

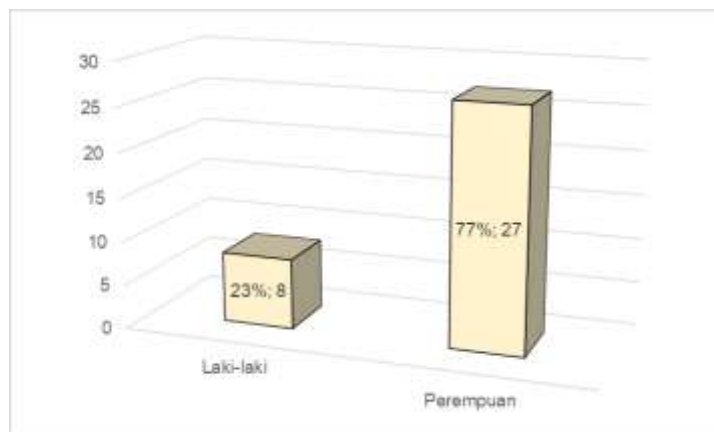
C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan 35 responden untuk N=35 pada signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df) n-2, ditemukan nilai r tabel sebesar 0,334. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner variabel kualitas pelayanan publik program *Homecare* adalah valid. Karena setiap item pertanyaan memiliki r hitung lebih besar dari r tabel artinya pernyataan-pernyataan dalam kuisoner dapat dijadikan alat ukur untuk apa yang akan di ukur.

Dari hasil uji reliabilitas diketahui bahwa terdapat N of Item (banyaknya item atau butir pertanyaan angket) ada 20 buah item pertanyaan dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,886. Karena nilai *Cronbach's Alpha* 0,886 > 0,60, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas di atas, dapat disimpulkan bahwa ke-20 atau semua item pertanyaan angket untuk variabel “Kualitas Pelayanan Publik Program *Homecare* Di Kota Serang” adalah reliabel atau konsisten.

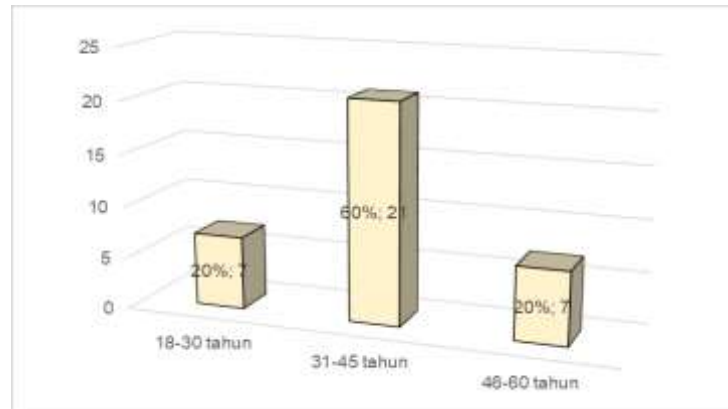
1. Identitas Responden

Berikut penyajian data identitas responden penelitian:



Grafik 1
Jenis Kelamin Responden

Grafik 1 menunjukkan responden terdiri dari laki-laki dan perempuan. Hasil deskripsi responden menunjukkan responden adalah Perempuan sebanyak 27 orang atau 77%, sedangkan Laki-laki sebanyak 8 orang atau 23%.



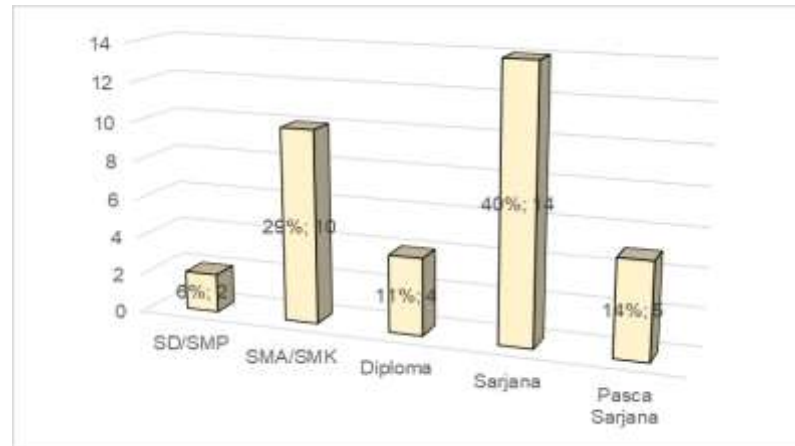
Grafik 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan Grafik 2, dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi lima kategori usia, yaitu < 18 tahun, 18-30 tahun, 31-45 tahun, 46-60 tahun dan lebih dari 60 tahun. Dari hasil analisis deskriptif di atas, dapat disimpulkan bahwa responden adalah mereka dengan usia 31-45 tahun sebesar 21 responden atau 77%. Sedangkan untuk usia 46-60 tahun sebesar 7 responden atau 20%, dan sisanya yaitu 18-30 tahun sebesar 20%.



Grafik 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Berdasarkan Grafik 3, dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi empat kategori yaitu belum menikah, menikah, cerai dan duda/janda. Dari hasil analisis deskriptif di atas, dapat disimpulkan bahwa responden adalah mereka dengan status menikah sebesar 29 responden atau 83%. Sedangkan untuk yang belum menikah sebesar 5 responden atau 14%, dan sisanya 3 responden yaitu cerai sebesar 1%.



Grafik 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan Grafik 4, dapat diketahui bahwa responden dengan pendidikan terakhir dibedakan menjadi lima kategori yaitu SD/SMP, SMA/SMK, Diploma, Sarjana dan Pascasarjana. Dari hasil analisis deskriptif di atas, dapat disimpulkan bahwa responden adalah mereka dengan sarjana sebesar 14 responden atau 40%. Sedangkan untuk yang SMA/SMK sebanyak 10 Responden responden atau 29%, dan sisanya yaitu pascasarjana sebanyak 5 responden atau 14%, Diploma 4 responden atau 11% dan SD/SMP sebanyak 2 responden atau 6%.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman

a. *Tangible* (Berwujud)

Tabel 1
Penampilan Petugas *Homecare* Rapi

Penampilan Petugas <i>Homecare</i> Rapi	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Setuju	1	2,9
Setuju	20	57,1
Sangat Setuju	14	40
Total	35	100,0

Tabel 1 tentang penampilan petugas *Homecare* rapi yang diterima responden di Kota Serang termasuk dalam dimensi *Tangible* (berwujud). Dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi lima kategori yaitu Sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dari hasil SPSS 25 dapat dapat disimpulkan bahwa responden yang tidak setuju 1 responden atau 2.9%. Sedangkan untuk yang menjawab setuju yaitu 20 responden atau 57.1% dan sisanya yaitu sangat setuju sebanyak 14 responden atau 40%.

Tabel 2
Pakaian Petugas Sesuai Standar

Pakaian Petugas Sesuai Standar	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Setuju	6	17,1
Setuju	11	31,4
Sangat Setuju	18	51,4
Total	35	100,0

Tabel 2 tentang pakaian petugas sesuai standar yang diterima responden di Kota Serang termasuk dalam dimensi *Tangible* (berwujud). Dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi lima kategori yaitu Sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dari hasil SPSS 25 dapat disimpulkan bahwa responden yang tidak setuju 6 responden atau 17.1%. Sedangkan untuk yang menjawab setuju yaitu 11 responden atau 31.4% dan sisanya yaitu sangat setuju sebanyak 18 responden atau 51.4%.

Tabel 3
Petugas *Homecare* Membawa Alat Bantu Pelayanan Sesuai Standar

Membawa Alat Bantu	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Setuju	2	5,7
Setuju	15	42,9
Sangat Setuju	18	51,4
Total	35	100,0

Tabel 3 tentang petugas membawa alat bantu pelayanan sesuai standar yang diterima responden di Kota Serang termasuk dalam dimensi *Tangible* (berwujud). Dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi lima kategori yaitu Sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dari hasil SPSS 25 dapat disimpulkan bahwa responden yang tidak setuju 2 responden atau 5.7%. Sedangkan untuk yang menjawab setuju yaitu 15 responden atau 42.9% dan sisanya yaitu sangat setuju sebanyak 18 responden atau 51.4%.

Tabel 4
Kemudahan Akses Pasien dalam Permohonan Pelayanan *Homecare*

Kemudahan Akses	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Setuju	3	8,6
Setuju	8	22,9
Sangat Setuju	24	68,6
Total	35	100,0

Tabel 4 tentang kemudahan akses pasien dalam permohonan pelayanan *Homecare* yang diterima responden di Kota Serang termasuk dalam dimensi *Tangible* (berwujud). Dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi lima kategori yaitu Sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dari hasil SPSS 25 dapat disimpulkan bahwa responden yang tidak setuju 3 responden atau 8.6%. Sedangkan untuk yang menjawab setuju yaitu 8 responden atau 22.9% dan sisanya yaitu sangat setuju sebanyak 24 responden atau 68.6%.

b. Reliability (Kehandalan)

Tabel 5
Petugas *Homecare* Cermat dalam Memberikan Pelayanan

Kecermatan Petugas	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Setuju	3	8,6
Setuju	13	37,1
Sangat Setuju	19	54,3
Total	35	100,0

Tabel 5 tentang petugas *Homecare* cermat dalam memberikan pelayanan yang diterima responden di Kota Serang termasuk dalam dimensi *Reliability* (kehandalan). Dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi lima kategori yaitu Sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dari hasil SPSS 25 dapat disimpulkan bahwa responden yang tidak setuju 3 responden atau 8.6%. Sedangkan untuk yang menjawab setuju yaitu 13 responden atau 37.1% dan sisanya yaitu sangat setuju sebanyak 19 responden atau 54.3%.

Tabel 6
Petugas *Homecare* Terampil dalam Memberikan Pelayanan

Keterampilan Petugas	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Setuju	2	5,7
Setuju	16	45,7
Sangat Setuju	17	48,6
Total	35	100,0

Tabel 6 tentang petugas *Homecare* terampil dalam memberikan pelayanan termasuk dalam dimensi *Reliability* (kehandalan). Dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi lima kategori yaitu Sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dari hasil SPSS 25 dapat disimpulkan bahwa responden yang tidak setuju 2 responden atau 5.7%. Sedangkan untuk yang menjawab setuju yaitu 16 responden atau 45.7% dan sisanya yaitu sangat setuju sebanyak 17 responden atau 48.6%.

Tabel 7
Petugas *Homecare* Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas

Standar Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Setuju	5	14,3
Setuju	12	34,3
Sangat Setuju	18	51,4
Total	35	100,0

Tabel 7 tentang petugas *Homecare* memiliki standar pelayanan yang jelas termasuk dalam dimensi *Reliability* (kehandalan). Dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi lima kategori yaitu Sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dari hasil SPSS 25 dapat disimpulkan bahwa responden yang tidak setuju 5 responden atau 14.3%. Sedangkan untuk yang menjawab setuju yaitu 12 responden atau 34.3% dan sisanya yaitu sangat setuju sebanyak 18 responden atau 51.4%.

Tabel 8
Petugas *Homecare* Ahli dalam Menggunakan Alat Bantu

Terampil Menggunakan Alat Bantu	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Setuju	4	11,4
Setuju	16	45,7
Sangat Setuju	15	42,9
Total	35	100,0

Tabel 8 tentang petugas *Homecare* ahli dalam menggunakan alat bantu termasuk dalam dimensi *Reliability* (kehandalan). Dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi lima kategori yaitu Sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dari hasil SPSS 25 dapat disimpulkan bahwa responden yang tidak setuju 4 responden atau 11.4%. Sedangkan untuk yang menjawab setuju yaitu 16 responden atau 45.7% dan sisanya yaitu sangat setuju sebanyak 15 responden atau 42.9%.

c. Responsiveness (Ketanggapan)

Tabel 9
Petugas *Homecare* Datang Sesuai Jam Kerjanya

Tepat Waktu	Jumlah	Persentase (%)
Setuju	19	45,7
Sangat Setuju	15	54,3
Total	35	100,0

Tabel 9 tentang petugas *Homecare* datang sesuai jam kerjanya. termasuk dalam dimensi *Responsiviness* (ketanggapan). Dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi lima kategori yaitu Sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dari hasil SPSS 25 dapat disimpulkan bahwa responden yang tidak setuju 3 responden atau 8.6%. Sedangkan untuk yang menjawab setuju yaitu 19 responden atau 45.7% dan sisanya yaitu sangat setuju sebanyak 15 responden atau 54.3%.

Tabel 10
Prosedur Pelayanan *Homecare* Tidak Berbelit-Belit

Standar Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Setuju	2	5,7
Setuju	13	37,1
Sangat Setuju	20	57,1
Total	35	100,0

Tabel 10 tentang prosedur pelayanan *Homecare* tidak berbelit-belit dalam memberikan pelayanan yang diterima responden di Kota Serang termasuk dalam dimensi *Responsiviness* (ketanggapan). Dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi lima kategori yaitu Sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dari hasil SPSS 25 dapat disimpulkan bahwa responden yang tidak setuju 2 responden atau 5.7%. Sedangkan untuk yang menjawab setuju yaitu 13 responden atau 37.1% dan sisanya yaitu sangat setuju sebanyak 20 responden atau 57.1%.

Tabel 11
Proses Administrasi di *Homecare* Mudah

Kemudahan Sistem Administrasi	Jumlah	Persentase (%)
Setuju	9	25,7
Sangat Setuju	26	74,3
Total	35	100,0

Tabel 11 tentang proses administrasi di *Homecare* mudah termasuk dalam dimensi *Responsiviness* (ketanggapan). Dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi lima kategori yaitu Sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dari hasil SPSS 25 dapat disimpulkan bahwa responden yang setuju yaitu 9 responden atau 25.7%. Sedangkan untuk yang menjawab sangat setuju yaitu 26 responden atau 74.3%.

Tabel 12
Petugas *Homecare* Selalu Siap Membantu Pasien

Kesiapan Membantu Pasien	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Setuju	6	17,1
Setuju	21	60,0
Sangat Setuju	8	22,9
Total	35	100,0

Tabel 12 tentang Petugas *Homecare* selalu siap membantu pasien termasuk dalam dimensi *Responsiviness* (ketanggapan). Dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi lima kategori yaitu Sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dari hasil SPSS 25 dapat disimpulkan bahwa responden yang tidak setuju yaitu 6 responden atau 17.1%. Sedangkan untuk yang menjawab setuju yaitu 21 responden atau 60.0% dan sisanya yaitu sangat setuju sebanyak 8 responden atau 22.9%.

d. Assurance (Jaminan)

Tabel 13
Petugas *Homecare* Memberikan Jaminan Tepat Waktu dalam Pelayanan

Ketepatan Waktu	Jumlah	Persentase (%)
Setuju	8	22,9
Sangat Setuju	27	77,1
Total	35	100,0

Tabel 13 tentang petugas *Homecare* memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan termasuk dalam dimensi *Assurance* (jaminan). Dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi lima kategori yaitu Sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dari hasil SPSS 25 dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab setuju yaitu 8 responden atau 22.9% dan sisanya yaitu sangat setuju sebanyak 27 responden atau 77.1%.

Tabel 14
Petugas *Homecare* Memberikan Jaminan Biaya dalam Pelayanan

Biaya Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Setuju	5	14,3
Setuju	14	40,0
Sangat Setuju	16	45,7
Total	35	100,0

Tabel 14 tentang petugas *Homecare* memberikan jaminan biaya dalam pelayanan termasuk dalam dimensi *Assurance* (Jaminan). Dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi lima kategori yaitu Sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dari hasil SPSS 25 dapat disimpulkan bahwa responden yang tidak setuju 5 responden atau 14.3%. Sedangkan untuk yang menjawab setuju yaitu 14 responden atau 40.0% dan sisanya yaitu sangat setuju sebanyak 16 responden atau 45.7%.

Tabel 15
Petugas *Homecare* Memberikan Jaminan Legalitas dalam Pelayanan

Jaminan Legalitas	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Setuju	2	5,7
Setuju	8	22,9
Sangat Setuju	25	71,4
Total	35	100,0

Tabel 15 tentang petugas *Homecare* memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan termasuk dalam dimensi *Assurance* (jaminan). Dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi lima kategori yaitu Sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dari hasil SPSS 25 dapat disimpulkan bahwa responden yang tidak setuju 2 responden atau 5.7%. Sedangkan untuk yang menjawab setuju yaitu 8 responden atau 22.9% dan sisanya yaitu sangat setuju sebanyak 25 responden atau 71.4%.

Tabel 16
Petugas *Homecare* Memberikan Jaminan Kepastian Biaya dalam Pelayanan

Kepastian Biaya	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Setuju	4	11,4
Setuju	15	42,9
Sangat Setuju	16	45,7
Total	35	100,0

Tabel 16 tentang petugas *Homecare* memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan termasuk dalam dimensi *Assurance* (jaminan). Dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi lima kategori yaitu Sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dari hasil SPSS 25 dapat disimpulkan bahwa responden yang tidak setuju 4 responden atau 11.4%. Sedangkan untuk yang menjawab setuju yaitu 15 responden atau 42.9% dan sisanya yaitu sangat setuju sebanyak 16 responden atau 45.7%.

e. *Empathy* (Empati)

Tabel 18
Petugas *Homecare* Memberikan Penjelasan yang Lengkap dalam Memberikan Pelayanan

Penjelasan Lengkap	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Setuju	4	11,4
Setuju	15	42,9
Sangat Setuju	16	45,7
Total	35	100,0

Tabel 18 tentang Petugas *Homecare* memberikan penjelasan yang lengkap dalam memberikan pelayanan termasuk dalam dimensi *Empathy* (empati). Dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi lima kategori yaitu Sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dari hasil SPSS 25 dapat dapat disimpulkan bahwa responden yang tidak setuju 4 responden atau 11.4%. Sedangkan untuk yang menjawab setuju yaitu 15 responden atau 42.9% dan sisanya yaitu sangat setuju sebanyak 16 responden atau 45.7%.

Tabel 19
Petugas *Homecare* Melayani dan Menghargai Setiap Pelanggan

Melayani dan Menghargai	Jumlah	Persentase (%)
Tidak Setuju	1	2,9
Setuju	12	34,3
Sangat Setuju	22	62,9
Total	35	100,0

Tabel 19 tentang Petugas *Homecare* melayani dan menghargai setiap pelanggan termasuk dalam dimensi *Empathy* (empati) Dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi lima kategori yaitu Sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dari hasil SPSS 25 dapat dapat disimpulkan bahwa responden yang tidak setuju 1 responden atau 2.9%. Sedangkan untuk yang menjawab setuju yaitu 12 responden atau 34.3% dan sisanya yaitu sangat setuju sebanyak 22 responden atau 62.9%.

Tabel 20
Petugas *Homecare* Menerima dan Mendengarkan Keluhan Pasien

Kemampuan Mendengar	Jumlah	Persentase (%)
Setuju	10	28,6
Sangat Setuju	25	71,4
Total	35	100,0

Tabel 20 tentang Petugas *Homecare* menerima dan mendengarkan keluhan pasien termasuk dalam dimensi *Empathy* (empati). Dapat diketahui bahwa responden dibedakan menjadi lima kategori yaitu Sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dari hasil SPSS 25 dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab setuju yaitu 10 responden atau 28.6% dan sisanya yaitu sangat setuju sebanyak 25 responden atau 71.4%.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik Program *Homecare* di Kota Serang, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada program *Homecare* menggunakan lima dimensi dari Parasuraman, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penyajian data penelitian di bagi menjadi 3 bagian, yaitu:

- Bagian A : Informasi Demografis Responden, yaitu 27 (77,1%) perempuan, 8 (22,9%) laki-laki, 18 (51,4%) membutuhkan perawatan di rumah dan 17 (48,6%) tidak membutuhkannya.
- Bagian B : Kepuasan Pasien, terhadap layanan perawatan di rumah, 16 (45,7%) puas, 12 (34,3%) sangat puas dan 7 (20%) ragu-ragu.
- Bagian C : Faktor-faktor sejauh mana perawat yang memberikan perawatan di rumah mendengarkan dan menanggapi kebutuhan dan kekhawatiran peserta, baik 60%, sangat baik 31,4%. Kemudahan akses ke layanan keperawatan *Homecare* di Kota Serang, 57,1%. 54,3% merasa bahwa kompetensi perawat *Homecare* baik dan 54,3% merasa mereka memiliki kontrol atas perawatan medis mereka sendiri selama menerima layanan *Homecare* 45,7% merasa bahwa perawat *Homecare* peduli dan berempati kepada mereka.

Berdasarkan tiga bagian di atas, hasil survei menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Program *Homecare* di Kota Serang sudah baik karena responden sangat puas dengan layanan tersebut.

REFERENSI

- Apsari, W. (n.d.). *Sejarah Kota Serang*. https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Serang. Kota Serang.
- Asgar.or.id. (2023). *Daftar Puskesmas di Kota Serang*. (<https://asgar.or.id/health/layanan-kesehatan/daftar-puskesmas/daftar-puskesmas-di-kota-serang-provinsi-banten/>).Kota Serang.
- Dinas Kesehatan Kota Serang. (2023). *Data indikator KIA Kota Serang 2023*. <https://Dinkes.Serangkota.Go.Id/>, diakses 10 Juni 2023.
- Djaslim, S. (2012). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian, Edisi Ketiga*. Bandung: CV. Linda Karya.
- Fahrepi, R., Rate, S., & Hadi, A. J. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Home Care dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Batua Kota Makassar*. PROMOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 9(1), 122–128.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Holis, F., Rusydi, M., & Maulana, C. Z. (2021). *Pengaruh Syariah Compliance dan Service Quality terhadap Minat Pengusaha Mikro menjadi Nasabah Bank Umum Syariah dengan Trust sebagai Variabel Intervening di Palembang*. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial dan Sains*, 10(2), 333–340.
- Kasmir, D. (2017). *Customer Services Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Lane Keller. (2016). *A Framework of Marketing Management*. England: Pearson Education Limited.
- Lalla, N. S. N. (2022). *Layanan Home Care sebagai Upaya Peningkatan Derajat Kesehatan*. *Abdimas Polsaka*, 45–49.
- Muhidin, sambas Ali, M. S., & Winata, Hendri, M. S. (2016). *Manajemen Kearsipan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Peraturan Pemerintah RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*.
- Peraturan Pemerintah RI. (2022). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Philip, K., & Gary, A. (2013). *Marketing Principles, Edisi ke-12*. Jakarta: Erlangga.
- Rahmi, U., & Ramadhanti, D. (2017). *Gambaran Pengetahuan Perawat Tentang Manajemen Pelayanan Hospital Homecare di RSUD Al-Ihsan Jawa Barat*. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia*, 3(1), 78–82.
- Statistik Kota Serang, B. P. (2022). *Fasilitas Kesehatan Menurut Kecamatan (Unit), 2019-2021*. <https://Serangkota.Bps.Go.Id/>, diakses 1 Mei 2023.
- Triwibowo, C. (2014). *Etika dan hukum kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.