

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : MANAJEMEN PELAYANAN *HOME CARE* KLINIK RUMAH SEHAT dr. FITRI
DALAM PENINGKATAN PELAYANAN
KESEHATAN
Nama : RAHMI
Nim : 220240014
Konsentrasi : Administrasi Kebijakan Kesehatan
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Ilmu Kesehatan

Menyetujui,



Svarifuddin Yusuf, M.Si
Pembimbing I



Rasidah Wahyunnis Sari, SKM, Kes
Pembimbing II

Mengetahui,

**Dekan
Fakultas Ilmu Kesehatan**

**Ketua Program Studi
Kesehatan Masyarakat**




Hanjarti, S.Si, Apt, M.Kes
NBM : 865740



Dr. Rahmi Amir S.Si, M.Kes
NBM : 1144942

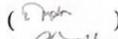
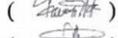
PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi oleh Rahmi, NIM 220240014 diterima oleh panitia ujian tutup skripsi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare (FIKES UMPAR) SK Nomor 251/SK.FIKES/11.3.AU/D/2024, bertepatan dengan Tanggal 27 Juli 2024 untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM) yang dipertahankan di depan penguji pada Hari Jum'at Tanggal 23 Agustus 2024.

PANITIA UJIAN

1. Ketua : Dr. Rahmi Amir, S.Si., M.Kes ()
2. Sekretaris : Fitriani Umar, SKM., M.Kes ()

PENGUJI UJIAN

1. Syarifuddin Yusuf, M.Si ()
2. Rasidah Wahyuni Sari, SKM., M.Kes ()
3. Usman, SKM., M. Kes. MP ()
4. Fitriani Umar, SKM., M.Kes. ()

Disahkan Oleh
Fakultas Ilmu Kesehatan
Dekan,

Mengetahui
Ketua Program Studi
Kesehatan Masyarakat



Hamarti, S.Si., Apt., M.Kes
NBM. 865740


Dr. Rahmi Amir, S.Si., M.Kes
NBM. 888893

RIWAYAT HIDUP



Rahmi, Lahir di Barru pada tanggal 22 Juli 2002, Anak ke tiga dari Empat bersaudara dari pasangan Bapak Syafaruddin dan Ibu Mas'ati. Penulis pertama kali menempuh Pendidikan di SDN INPRES SIKAPA dan lulus pada tahun 2014, Dan Pada tahun yang sama melanjutkan ke sekolah menengah pertama SMPN 2 TANETE RIAJA dan dinyatakan lulus pada tahun 2017, di tahun yang sama melanjutkan ke sekolah menengah atas SMAN 3 BARRU dan mengambil jurusan IPS dan selesai pada tahun 2020 dan di tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan S1 Universitas Muhammadiyah Parepare dan tercatat sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Kesehatan dengan Konsentrasi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.

ABSTRAK

Home Care atau pelayanan di rumah merupakan pelayanan kesehatan yang disediakan untuk individu dan keluarga di tempat tinggal mereka yang bertujuan untuk meningkatkan, mempertahankan atau memaksimalkan tingkat kemandirian dan meminimalkan akibat dari penyakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tenaga pelaksana, sarana dan prasarana, proses pelaksanaan dan kepuasan pasien dalam manajemen pelayanan *home care* klinik rumah sehat dr. Fitri dalam peningkatan pelayanan kesehatan. Metode Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yang dilakukan secara observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di klinik Rumah Sehat dr. Fitri. Adapun jumlah informan sebanyak 8 orang yang terdiri dari Direktur Klinik Rumah Sehat dr. Fitri, petugas *home care* 4 orang, pasien yang sudah menggunakan pelayanan *home care* 3 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tenaga pelaksana dalam pembagian kerja sudah ada khusus petugas *home care*, akan tetapi petugas *home care* juga memiliki jadwal kerja di bagian diresepsionis. Oleh sebab itu tenaga pelaksana di klinik perlu untuk ditingkatkan. Dalam sarana dan prasana di klinik rumah sehat dr. Fitri masih belum memadai, peralatan medis dan obat-obatan yang seringkali habis ketika ingin melakukan pelayanan *home care*. Dalam Proses pelaksanaan pelayanan *home care*, yaitu petugas *home care* sudah melakukan sesuai dengan SOP. Kepuasan Pasien dapat dikatakan sudah baik karena masyarakat dapat memudahkan pasien untuk dirawat dirumah sehingga pasien merasakan langsung manfaat dari pelayanan *home care*. Saran kepada pihak klinik agar meningkatkan tenaga pelaksana dalam pembagian kerja, sarana dan prasarana dalam peningkatan pelayanan.

Kata kunci: *Manajemen, pelayanan, home care*

ABSTRACT

Home Care is a health service provided to individuals and families in their place of residence that aims to increase, maintain or maximize the level of independence and minimize the consequences of illness. The purpose of this study is to find out how the implementing staff, facilities and infrastructure, implementation process and patient satisfaction in the management of home care services of the dr. Fitri Healthy House Clinic in improving health services. This study uses qualitative descriptive research conducted through observation, interviews and documentation. This research was conducted at the Rumah Sehat clinic dr. Fitri. The number of informants was 8 people consisting of the Director of the Rumah Sehat Clinic dr. Fitri, 4 home care officers, 3 patients who have used home care services. The results of this study show that the implementing staff in the division of labor already exists specifically for home care officers, but home care officers also have work schedules in the reception section. Therefore, the implementation staff in the clinic needs to be increased. In the facilities and infrastructure at the healthy home clinic, dr. Fitri is still inadequate, medical equipment and medicines are often used up when she wants to do home care services. In the process of implementing Home care services, home care officers have done in accordance with SOPs. Patient satisfaction can be said to be good because the community can make it easier for patients to be treated at home so that patients feel the benefits directly from home care services. Suggestions to the clinic to increase the implementation staff in the division of labor, facilities and infrastructure in improving services.

Keywords: *Management, service, home care*

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmi
NIM : 220240014
Konsentrasi : Administrasi Kebijakan Kesehatan
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul “ Manajemen Pelayanan Home Care Klinik Rumah Sehat dr. Fitri” merupakan karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan tiruan, salinan ataupun duplikasi dari skripsi lain
2. Bilamana suatu hari terbukti dan terdapat tindakan plagiat maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Parepare, 23 Agustus 2024

Yang memberi pernyataan



Rahmi

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah *rabbi alamin*, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Skripsi ini berjudul “Manajemen Pelayanan *Home Care* Klinik Rumah Sehat dr. Fitri Dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan ” sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare.

Karna itu pada kesempatan ini peneliti, menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada kedua Orang tua ku, Bapakku tercinta Syafaruddin dan mamaku tersayang Mas’ati yang telah melahirkan, merawat, serta membesarkan penulis dengan penuh cinta kasih dan memberikan dukungan moral dan material. Serta ke-4 saudara saya terima kasih karna beliau tidak pernah lelah, menyemangati, menguatkan, dan memberikan dukungan kepada saya sampai sekarang ini.
2. Bapak Dr. Syarifuddin Yusuf M. Si selaku Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya, dan memberikan saran dan kritikan selama penulisan skripsi ini.
3. Ibu Rasidah Wahyuni Sari, SKM, M, Kes selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu dan memberikan arahan, motivasi, serta dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu Dosen Fikes UM Parepare yang telah memberikan ilmu pengetahuan, motivasi dan pengalaman, yang sangat berharga dan bermanfaat bagi penulis selama menempuh pendidikan.
5. Ibu Haniarti, S, Si., Apt, M. Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Parepare sekaligus selaku dosen penasehat akademik yang telah memberikan motivasi dan cinta kasih selama menempuh pendidikan.
6. Staf Fakultas Ilmu Kesehatan UM Parepare atas bantuannya selama penulis terdaftar sebagai mahasiswa.
7. Seluruh civitas akademik Fakultas Ilmu Kesehatan UM Parepare atas bantuannya selama penulis terdaftar sebagai mahasiswa.
8. Seluruh pihak Klinik Rumah Sehat dr. Fitri terkhusus Ibu dr. Fitri selaku Direktur Klinik Rumah sehat dr. Fitri yang telah mengarahkan penulis dan memberikan izin dalam melakukan penelitian ini.
9. Sahabat-sahabatku teman seperjuangan selama kuliah terima kasih terutama kepada st.rahmadani, dan via meilana yang selalu membantu dan memberikan semangat dan selalu menemani dalam suka dan duka.
10. Kepada keluargaku terima kasih yang sudah memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan perkuliahan ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala dukungan dan bantuan selama ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT yang maha esa dan maha penyayang semoga kita mendapat pahala yang berlimpah. Penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis menerima saran maupun

kritikan yang sifatnya membangun untuk ke arah yang lebih baik di masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat untuk kita semua.

Parepare, 24 Agustus 2024

Rahmi

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBARAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Tentang Manajemen	8
C. Tinjauan Tentang <i>Home care</i>	15
D. Tinjauan Tentang Klinik kesehatan	24
E. Kerangka Teori	27
F. Kerangka Pikir	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Desain Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
C. Informan Penelitian	29
D. Definisi Operasional	29
E. Instrumen Penelitian	30

G. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Gambaran Umum Lokasi Klinik Rumah Sehat dr. Fitri.....	33
B. Hasil Penelitian.....	34
C. Pembahasan.....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
A. KESIMPULAN.....	52
B. SARAN.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	57
Lampiran 1. Panduan wawancara.....	57
Lampiran 2. Dokumentasi.....	61
Lampiran 3. Dokumentasi Surat Persetujuan Penelitian.....	65
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian Dari LPPM.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1 karakteristik Informan.....	35
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Pedoman Wawancara.....	66
2. Dokumentasi.....	66
3. Dokumentasi Surat Persetujuan Penelitian.....	67
4. Surat Izin Penelitian LPPM.....	67