

Kartika Widi Wardani. (2009). Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga Penerima Pelayanan Home Care di Puskesmas Kasihan II Kab. Bantul Yogyakarta.

Pembimbing :

Nunuk Sri Purwanti S. Kp, M. Kes

INTISARI

Home care merupakan suatu bentuk pelayanan keperawatan komunitas dan keperawatan keluarga yang menampilkan ketrampilan tehnikal tertentu yang dilaksanakan di rumah dengan focus utama adalah klien dan keluarga. Makin meningkatnya kebutuhan akan home care menandakan tingginya tingkat kepuasan yang telah tercipta. Kepuasan yang tercipta merupakan perasaan yang timbul berdasarkan pengalaman antara hal yang diinginkan dengan kenyataan yang didapat. Penelitian bertujuan untuk mengetahui terpenuhinya dimensi tingkat kepuasan keluarga meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap pelayanan home care di Puskesmas Kasihan II Bantul.

Jenis penelitian ini adalah non eksperimen, dengan disain penelitian deskriptif. Sampel adalah keluarga yang menerima pelayanan home care yang berada dalam wilayah kerja Puskesmas Kasihan II Bantul. Teknik pengambilan data menggunakan *purposive sampling* dengan didapat 70 keluarga yang memenuhi criteria. Uji statistik menggunakan teknik *SPSS for Window Release 15.0*.

Hasil analisis diperoleh hasil (68,6%) atau 48 keluarga menyatakan sangat puas untuk dimensi kepuasan *tangibles*. Terdapat 43 keluarga atau (61,4%) menyatakan sangat puas untuk dimensi kepuasan *reliability*. Terdapat 36 keluarga atau (51,4%) menyatakan puas untuk dimensi kepuasan *responsiveness*. Terdapat 39 keluarga atau (55,7%) menyatakan sangat puas untuk dimensi kepuasan *assurance*. Terdapat 37 keluarga atau (52,9%) menyatakan puas untuk dimensi kepuasan *empathy*. Berdasarkan hasil penelitian, maka disarankan agar pihak pemberi