DAFTAR PUSTAKA

Abusalem, S., Myers, J. A., & Aljeesh, Y. (2013). Patient satisfaction in home health care. *Journal of Clinical Nursing*, *22*(17–18), 2426–2435. https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2012.04211.x

Al-Damen, R. (2017). Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction "Case of Al-Bashir Hospital." *International Journal of Business and Management*, *12*(9), 136. https://doi.org/10.5539/ijbm.v12n9p136

Almoajel, A., Al-salem, A., Al-ghunaim, L., & Al-amri, S. (2016). *the Quality of Home Healthcare Service in Riyadh / Saudi Arabia . 5*(June), 72–81.

Ardhanari, M., Hadiwidjojo, D., Rahayu, M., & Rohman, F. (2013). The Factors influence the behavior of Mataraman Java Consumers in Selecting the Retail Format. *Universal Journal of Management and Social Sciences*, *3*(1), 23–33.

Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka Cipta.

Aziz, I. K., Palu, B., & Ahri, R. A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Home Care Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan*, *1*(3), 304–310.

Azwar, A. (2015). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara.

Azwar, Azrul. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara.

Badawi, B., Hartati, W., & Safari, H. (2018). Program Pelatihan Dan Kinerja Pada Industri Perbankan Syariah. *JMB : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, *7*(2), 117–124. https://doi.org/10.31000/jmb.v7i2.1064

Bancin, L. J., Putri, N. A., Rahmayani, N., Kharisma, R., & Purba, S. W. (2019). Gambaran Sistem Rujukan Terintegrasi (Sisrute) Di RSUD Dr. RM Djoelham Binjai Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, *5*(1), 16–19.

Baranovskaya, T., & Shaforostova, V. (2017). Assessment and Evaluation Techniques. *Journal of Language and Education*, *3*(2), 30–38. https://doi.org/10.17323/2411-7390-2017-3-2-30-38

Barbosa, S. F., & Tronchin, D. M. R. (2015). Manual de monitoramento da qualidade dos registros de enfermagem na assistência domiciliar. *Revista Brasileira de Enfermagem*, *68*(2), 253–260. https://doi.org/10.1590/0034-7167.2015680210i

Baroroh, D. B., & Irafayani, N. (2015). Peran keluarga sebagai Care Giver Terhadap Pengelolaan Aktivitas Pada Lansia Dengan Pendekatan NIC dan NOC. *Jurnal Keperawatan*, *3*(2), 141–151.

Berutu, A. G. (2019). *Metodologi Penelitian Noeng Muhajir. December 2017*. https://doi.org/10.31219/osf.io/nhf6t

Bos, J. T., Frijters, D. H. M., Wagner, C., Carpenter, G. I., Finne-Soveri, H., Topinkova, E., Garms-Homolová, V., Henrard, J. C., Jónsson, P. V., Sørbye, L., Ljunggren, G., Schroll, M., Gambassi, G., & Bernabei, R. (2007). Variations in quality of Home Care between sites across Europe, as measured by Home Care Quality Indicators. *Aging Clinical and Experimental Research*, *19*(4), 323–329. https://doi.org/10.1007/BF03324709

Chang, H. K. (2019). Health personnel's experience with resident-centered care in nursing homes in Korea: A qualitative study. *International Journal of Nursing Sciences*, *6*(2), 176–181. https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2019.03.012

Dahlan, M., Setyopranoto, I., & Trisnantoro, L. (2017). Evaluasi Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pasien Stroke di RSUP Dr. Sardjito. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI*, *6*(2), 73–82.

Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia. (2014). *Pedoman Pendampingan dan Perawatan Sosial Lanjut Usia di Rumah (Home Care)*. Direkrotorat Jenderal Rehabilitasi Sosial. Kementerian Sosial RI.

Donabedian, A. (2011). *Exprolation in Quality Assesment and Monitoring*. Health

Administration Press.

Fahrepi, R., Rate, S., & Hadi, A. J. (2019). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN HOME CARE DENGAN TINGKAT PUSKESMAS BATUA KOTA MAKASSAR The Relation Of Home Care Service Quality And Family ' s Patient Statisfaction In Batua Public Health Center Jobs Area , Makassar City. *PROMOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *9*(0451), 122–128.

Firbank. (2013). International Journal of Health Care Quality Assurance Article information : *Nternational Journal of Health Care Quality Assurance*, *20*, 572–584. https://doi.org/10.1108/09526860710819440

Foebel, A. D., Van Hout, H. P., Van Der Roest, H. G., Topinkova, E., Garms-Homolova, V., Frijters, D., Finne-Soveri, H., Jónsson, P. V., Hirdes, J. P., Bernabei, R., & Onder, G. (2015). Quality of care in European home care programs using the second generation interRAI Home Care Quality Indicators (HCQIs). *BMC Geriatrics*, *15*(1), 1–10. https://doi.org/10.1186/s12877-015-0146-5

Giménez-Espert, M. del C., & Prado-Gascó, V. J. (2018). The role of empathy and emotional intelligence in nurses' communication attitudes using regression models and fuzzy-set qualitative comparative analysis models. *Journal of Clinical Nursing*, *27*(13–14), 2661–2672. https://doi.org/10.1111/jocn.14325

Gjevjon, E. R., & Hellesø, R. (2010). The quality of home care nurses' documentation in new electronic patient records. *Journal of Clinical Nursing*, *19*(1–2), 100–108. https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2009.02953.x

Griffith, K. N., Li, D., Davies, M. L., Pizer, S. D., & Prentice, J. C. (2019). Call center performance affects patient perceptions of access and satisfaction. *American Journal of Managed Care*, *25*(9).

Haex, R., Thoma-Lürken, T., Beurskens, A. J. H. M., & Zwakhalen, S. M. G. (2020). How do clients and (In)formal caregivers experience quality of home

care? A qualitative approach. *Journal of Advanced Nursing*, *76*(1), 264–274. https://doi.org/10.1111/jan.14234

Hausdorf, P. A., & Swanson, S. (2014). A Nonclinical Competency Model for Case Managers: Design and Validation for Home Health Care Services. *Home Health Care Management and Practice*, *26*(3), 154–162. https://doi.org/10.1177/1084822314521209

Hébert, R., Robichaud, L., Roy, P. M., Bravo, G., & Voyer, L. (2001). Efficacy of a nurse-led multidimensional preventive programme for older people at risk of functional decline. A randomized controlled trial. *Age and Ageing*, *30*(2), 147–153. https://doi.org/10.1093/ageing/30.2.147

Herujito, Y. M. . (2001). *Dasar-dasar Manajemen*. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Ii, B. A. B., & Teori, A. L. (2009). *Ratminto dan Atik Septi Winarsih,* (pp. 209–216). Pustaka Pelajar.

Jones, A., Schumacher, C., Bronskill, S. E., Campitelli, M. A., Poss, J. W., Seow, H., & Costa, A. P. (2018). The association between home care visits and same-day emergency department use: a case–crossover study. *Canadian Medical Association Journal*, *190*(17), E525–E531. https://doi.org/10.1503/cmaj.170892

Kasim, N., Palu, B., & Ahri, R. A. (2018). Evaluasi program layanan lome care di wilayah kerja Puskesmas Batua kota Makassar. *Window of Health : Jurnal Kesehatan*, *1*(3), 254–259.

Katrina M. Romagnoli, Handler, S. M., & Harry Hochheiser. (2013). Home Care: More Than Just A Visiting Nurse Katrina. *NIH Public Access*, *22*(11), 972–974. https://doi.org/10.1136/bmjqs-2013-002339.

KemenpanRB. (2016). *TOP 99 INOVASI PELAYANAN PUBLIK INDONESIA 2016* (1st ed.). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor, HK.02.02/MENKES/52/2015. (n.d.). *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019*.

Kim, J., & Han, W. (2012). Improving Service Quality in Long-term Care Hospitals: National Evaluation on Long-term Care Hospitals and Employees Perception of Quality Dimensions. *Osong Public Health and Research Perspectives*, *3*(2), 94–99. https://doi.org/10.1016/j.phrp.2012.04.005

Kistler, C. E., & Drickamer, M. A. (2018). Home care. *Chronic Illness Care: Principles and Practice*, *V*(1), 271–280. https://doi.org/10.1007/978-3-319-71812-5_22

Koswara, I. Y. (2018). Perlindungan Tenaga Kesehatan Dalam Regulasi Perspektif Bidang Kesehatan Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 36 Tentang Kesehatan Dan Sistem Jaminan Sosial. *Jurnal Hukum POSITUM*, *3*(1), 1–18.

Krisnawati, W. L., & K. (2012). Home care holistic. *Home Care Holistic Terhadap Perubahan Kecemasan Depresi Pada Pasien Strokw Iskemik*, *Vol. 7 No.*(2), 108.

Kusyanti, E. K. (2016). Home Care Dalam Perawatan Ulkus Diabetikum Di Kota Semarang. *Indonesian Nursing Journal of Education and Clinic (Injec)*, *1*(1), 34. https://doi.org/10.24990/injec.v1i1.109

Lestari, Y. (2020). *Artikel Review*. *XIII*(2), 244–248. https://doi.org/10.31220/osf.io/z5fbp

Lievesley, Crosby, Bowman, & Midwinter. (2014). The effectiveness of training and other interventions in care homes. *Centre for Policy on Ageing- Rapid Review*, *March*, 1–62.

Made, N., Nopiyani, S., Studi, P., Masyarakat, K., Kedokteran, F., & Udayana, U. (2020). *Arc. Com. Health •. 7*(1), 96–103.

Markle-Reid, M., Browne, G., Weir, R., Gafni, A., Roberts, J., & Henderson, S. R.

(2006). The effectiveness and efficiency of home-based nursing health promotion for older people: A review of the literature. *Medical Care Research and Review*, *63*(5), 531–569. https://doi.org/10.1177/1077558706290941

Moghadam, M., Nourisancho, H., Shahdadi, H., Shahraki, S., Azarkish, B., & Balouchi, and. (2016). Effects of Home-Care Training on the Self-Efficacy of Patients with Beta Thalassemia Major. *Materia Socio Medica*, *28*(5), 357. https://doi.org/10.5455/msm.2016.28.357-360

Mulyadi. (2016). Sistem Akuntasi. In *Salemba Empat* (Cetakan Ke). Salemba Empat.

Mulyadi, D. D., Fadli, U. M., & Ningsih, Fi. C. K. (2013). Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Islam Karawang. *Jurnal Manajemen*, *10*(3), 1203–1219.

Mutaqin, Z., & Sumiati, M. (2019). *Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Pelayanan Rawat Jalan Pada Puskesmas Klangenan Kabupaten Cirebon*. *1*(1), 111–132.

Nageswaran, S., & Golden, S. L. (2017). Improving the Quality of Home Health Care for Children With Medical Complexity. *Academic Pediatrics*, *17*(6), 665–671. https://doi.org/10.1016/j.acap.2017.04.019

Nakrem, S. (2015). Understanding organizational and cultural premises for quality of care in nursing homes: An ethnographic study. *BMC Health Services Research*, *15*(1), 1–13. https://doi.org/10.1186/s12913-015-1171-y

Notoatmodjo. (2010). *Bisnis, Manajemen & Keuangan*. Rineka Cipta.

Nurasyiah, Hidayat, & Seprini. (2016). *Pengaruh Diklat (Pendidikan dan Pelatihan) Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Di Bank BPR Rokan hulu*. 1–10.

Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Keperawatan Profesional Edisi 4*. Penerbit Salemba MEdika.

Ode, S. La. (2015). *Konsep Dasar Keperawatan*. Salemba Medika.

Ordway, A., Johnson, K. L., Kneale, L., Amtmann, D., & Demiris, G. (2019). The Experience of Home Care Providers and Beneficiaries With Enhanced Training Requirements in Washington State. *Journal of Aging and Health*, *31*(10_suppl), 124S-144S. https://doi.org/10.1177/0898264319860298

Ota, C., DiCarlo, C. F., Burts, D. C., Laird, R., & Gioe, C. (2006). The impact of training on caregiver responsiveness. *Journal of Early Childhood Teacher Education*, *27*(2), 149–160. https://doi.org/10.1080/10901020600675117

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, *49*(4), 41. https://doi.org/10.2307/1251430

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring CUstomer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, *58*(1), 111–124. https://doi.org/10.1177/002224299405800109

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2011). *Delivering Quality Service*. The Free Press.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1991). Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review*, *32*(3), 39.

Parellangi, A. (2018). *Buku Home Care Nursing Aplikasi Berdasarkan Evidence Based*. CV. ANDI OFFSET.

Pelayanan Telemedisin Kota Makassar; Pemerikasaan Dokter Umum Tindakan Dokter Ahli). (n.d.).

Peraturan daerah Kota Makassar Nomor 5 Tahun 2014 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Makassar Tahun 2014-2019. (n.d.).

Peraturan Walikota Makassar Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pelayanan Kunjungan Rumah 24 Jam (Home Care) di Kota Makassar. (2016).

Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. (2014).

Potter, & Perry. (2009). *Fundamental Keperawatan*. Salemba Medika.

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. https://doi.org/10.17509/jpki.v3i1.7488

Sanerma, P., Paavilainen, E., & Åstedt-Kurki, P. (2019). Home care services for older persons. The views of older persons and family members: A realistic evaluation. *International Journal of Older People Nursing*, *September*, 1–11. https://doi.org/10.1111/opn.12281

Satori, A. K. D. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

Sinaga, J., Amila, A., & Sembiring, E. (2018). Mutiara Home Care. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *23*(4), 440. https://doi.org/10.24114/jpkm.v23i4.8605

Sinambela, L. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi* (Cetakan 5). Pt. Bumi Aksara.

Sofia, N. A. (2015). *Pelayanan Kesehatan di Rumah "Home Care."* Divisi Hukum Dan Hubungan Masyarakat RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

Stone, R. I., & Bryant, N. S. (2019). The Future of the Home Care Workforce: Training and Supporting Aides as Members of Home-Based Care Teams. *Journal of the American Geriatrics Society*, *67*(S2), S444–S448.

https://doi.org/10.1111/jgs.15846

Sudana, I. K. (2001). "Home Care" Sebagai Alternatif Pemberian Pelayanan Keperawatan. In *Majalah Keperawatan Bina Sehat*.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.

Sugiyono. (2016a). *Metode Penelitian Kombinasi Mixed Methods*. Alfabeta.

Sugiyono, P. D. (2016b). 済無No Title No Title. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *53*(9), 1689–1699. https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Surat Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kota Makassar Nomor:02.6/DINKES/440/I/2020. (n.d.). *Tentang Pembentukan TIm Home Care Kegiatan Pelayanan Kunjungan Rumah 24 Jam Dinas Kesehatan Kota Makassar Tahun Anggaran 2020*.

Suswati, I., Setiawan, F. E. B., Prasetyo, Y. B., & Tiaqsa, A. (2018). *Interprofessional Education (IPE): Panduan Tutorial dan Homevisit Kesehatan Keluarha*. UMM Press.

Sutojo, H. (2011). *Prinsip-Prinsip Manajemen Keuangan* (Kesembilan). Salemba Empat.

Taufiq, A. R. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *Jurnal Profita*, *12*(1), 56. https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.005

Terezam, R., Reis-Queiroz, J., & Hoga, L. A. K. (2017). The importance of empathy in health and nursing care. *Revista Brasileira de Enfermagem*, *70*(3), 669–670. https://doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0032

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Penerbit Andi.

Tribowo, C. (2012). *Home Care Konsep Kesahatan Masa Kini*. Nuha Medika.

Triwibowo, C. (2013). *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Trans Info Media (TIM).

Troyer, J. L., & Sause, W. (2013). Association between traditional nursing home quality measures and two sources of nursing home complaints. *Health Services Research*, *48*(4), 1256–1278. https://doi.org/10.1111/1475-6773.12021

Tzeng, H. M., & Yin, C. Y. (2010). Predicting patient satisfaction with nurses' call light responsiveness in 4 US hospitals. *Journal of Nursing Administration*, *40*(10), 440–447. https://doi.org/10.1097/NNA.0b013e3181f2eb29

Undang-Undang Dasar Negara RI Tahun 1945. (1945). *4*(1), 1–12.

Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. (n.d.). *1*, 1–48.

Valizadeh, L., Zamanzadeh, V., Saber, S., & Kianian, T. (2019). Challenges and Barriers Faced by Home Care Centers: An Integrative Review. *Medical - Surgical Nursing Journal*, *In Press*(In Press). https://doi.org/10.5812/msnj.83486

van den Bulck, A. O. E., de Korte, M. H., Elissen, A. M. J., Metzelthin, S. F., Mikkers, M. C., & Ruwaard, D. (2020). A systematic review of case-mix models for home health care payment: Making sense of variation. *Health Policy*, *124*(2), 121–132. https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2019.12.012

Wahyuni, C. I. D. (2004). I Nformed C Onsent in the I Nter -a Merican. *Journal of Law and Legal Reform*, *4*(2), 16–20. https://doi.org/https://doi.org/10.15294/jllr.v1i4.39891

Widayana, G., & Wiratmaja, I. G. (2014). Kesehatan dan Keselamatan Kerja. *Yogyakarta: Graha Ilmu*.

Widyastoeti, T. H. (2014). *KONSEP PENGEMBANGAN PELAYANAN HOME CARE*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Wood, G. L., & Haber, J. (2014). *Nursing Research : methods and critical*

appraisal for evidence-based practice (8th ed.). Elsevier.

Yuliati. (2018). *Modul Mata Kuliah Hospice Home Care (NSA 632). Nsa 632.*
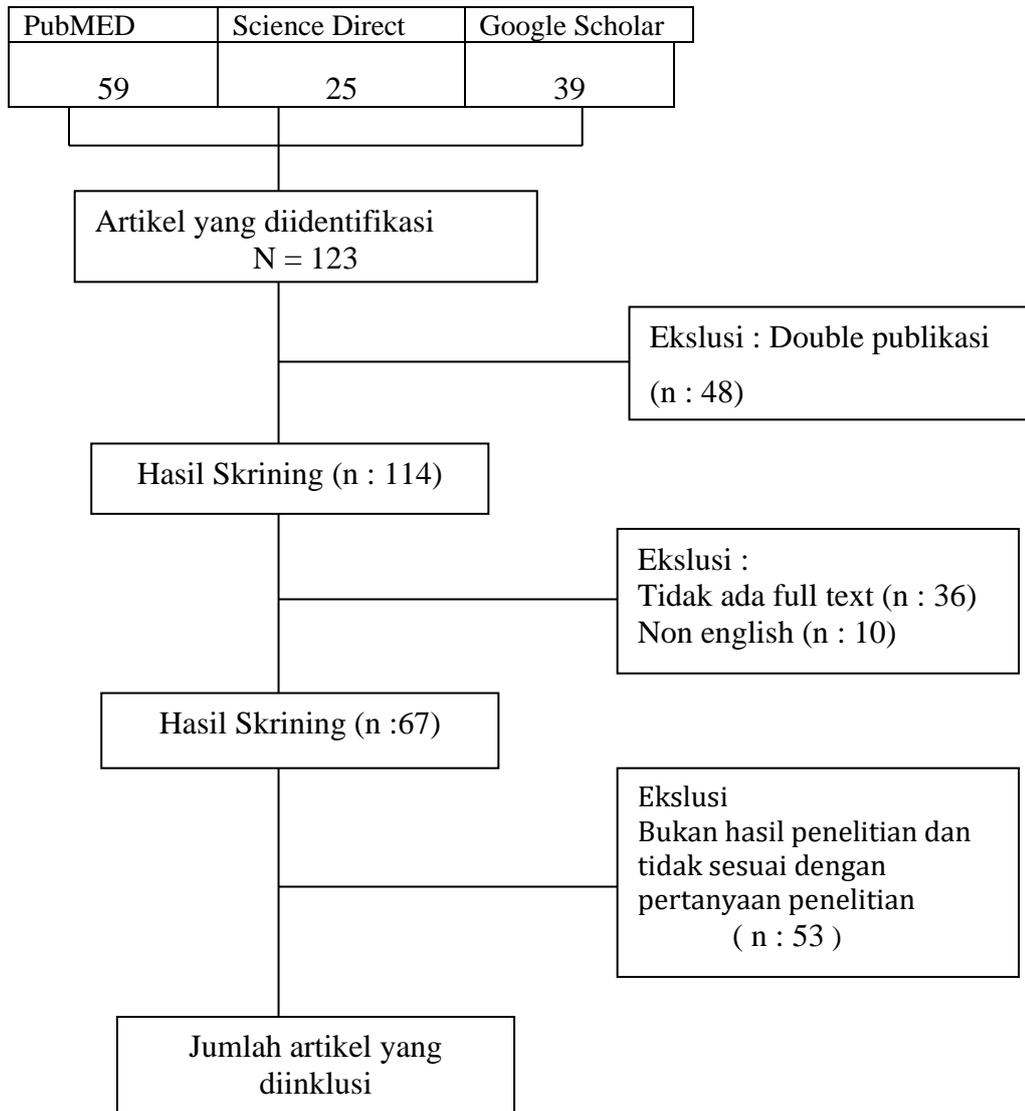
LAMPIRAN

Tabel *PICOT*

P	I	C	O	T
nurse	*home care* evaluation		quality of service	

Tabel Komparasi

Kata Kunci PICOT	PubMED	Science Direct	Google Scholar
(((nurse[Title/Abstract]) AND *home care* evaluation[Title/Abstract]) AND quality of service[Title/Abstract]) OR patient satisfaction[Title/Abstract]	59	25	39

Algoritma Pencarian

PubMED	Science Direct	Google Scholar
59	25	39

Artikel yang diidentifikasi
N = 123

Ekslusi : Double publikasi
(n : 48)

Hasil Skrining (n : 114)

Ekslusi :
Tidak ada full text (n : 36)
Non english (n : 10)

Hasil Skrining (n :67)

Ekslusi
Bukan hasil penelitian dan tidak sesuai dengan pertanyaan penelitian
(n : 53)

Jumlah artikel yang diinklusi

Sintesis Grid

No	Authors	Judul	Tujuan	Design	Instrumen	Sampel	Output
1.	(Almoajel et al., 2016)	*the Quality of Home Healthcare Service in Riyadh / Saudi Arabia.*	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas layanan *home care* di lima Rumah Sakit di Kota Riyadh, Kerajaan Arab Saudi	*studi cross-sectional*	HHC	74 Anggota tim *Home care*	Hasil dari 11 dimensi kualitas layanan *home care*, mengenai standar dan efektifitas pelayanan *home care* 71,6% setuju bahwa standar ini perlu ditinjau dan di modifikasi
2.	(Troyer & Sause, 2013)	Association between Traditional Nursing Home QualityMeasures and Two Sources of NursingHome Complaints	Untuk menguji hubungan antara ukuran kualitas *home care* tradisional dan dua sumber keluhan dari panti jompo yang berasal dari penduduk dan pengasuh.	*studi cross-sectional*	MDS-QIs	-	Ada hubungan antara MDS-QI dan keluhan. Keluhan Ombudsman dan pelanggaran inspeksi pada umumnya tidak terkait, tetapi ada hubungan positif antara keluhan dan inspeksi pelanggaran lembaga sertifikasi negara .
3.	(Firbank, 2013)	Connecting the voices of users, caregivers and providers on service quality.	Artikel ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang kualitas layanan *home care* dari berbagai pemangku kepentingan	A qualitative approach	quality improvement (CQI) programs	39 responden	Pemangku kepentingan kecil, cukup efektif dalam menilai kualitas layanan, namun menuntut komitmen yang kuat dari lembaga dalam waktu kerja dan sumber daya, serta keterampilan yang diperlukan. Penyedia *home care*

			dan tantangan yang dihadapi ketika mencoba memadukan pandangan mereka untuk memprioritaskan bidang yang membutuhkan perbaikan				pribadi berukuran kecil tampaknya tidak dilengkapi dengan baik untuk menangani penilaian komprehensif. Lebih utama, penilaian harus dilakukan dilakukan secara strategis, sehingga waktu dan pekerjaan yang dibutuhkan tidak merusak kelayakan program.
4.	(Sanerma et al., 2019)	*Home care services for older persons. The views of older persons and family members: A realistic evaluation*	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi perawatan pasien dalam layanan *home care*	realistic evaluation	Panduan wawancara	6 pasien	Layanan perawatan di rumah harus didasarkan pada analisis situasi kehidupan individu lansia. Mekanisme sosial seperti interaksi, partisipasi, kepercayaan dan adaptasi diwujudkan dalam implementasi layanan perawatan di rumah. Yang paling signifikan hasil dari layanan yang berpusat pada pasien adalah ketersediaan layanan yang tepat waktu, hubungan perawatan yang aman dan kontinuitas perawatan,
5.	(Abusalem et al., 2013)	Patient satisfaction in home health care	Untuk menilai penggunaan instrument kepuasan pasien dalam perawatan *home care* dan untuk memeriksa keandalan	A critical review of the literature	Medline & CINAHILS	-	Tinjauan literatur menunjukkan bahwa kepuasan pasien telah digunakan untuk evaluasi program perawatan termasuk program rehabilitasi, discharge, dan program tindak lanjut perawatan di rumah, proses perawatan dan manajemen praktik. Juga,

			dan validitas ukuran kepuasan pasien saat ini dalam perawatan *home care* .				kepuasan pasien digunakan untuk mengevaluasi protokol perawatan baru.
6.	(Foebel et al., 2015)	Quality of care in European *home care* programs using the second generation interRAI *Home care* Quality Indicator (HCQIs)	Mengkaji kualitas layanan *home care* di 6 negara di Eropa (Czech Republic, Denmark, Finland, Germany, Italy, Netherlandss) dengan menggunakan indikator *home care* dari InterRAI generasi kedua	a cohort study	HCQIs	1.354 individu	Dari 23 HCQI yang diukur, proporsi tertinggi individu mengalami penurunan dalam Kegiatan Instrumental Kehidupan Sehari-hari (IADLs) (48,4%). Dari indikator kualitas klinis, penurunan suasana hati adalah yang paling umum (30,0%), sementara tidak ada flu vaksinasi dan kesendirian dan tertekan adalah indikator kualitas prosedural dan sosial yang paling umum, masing-masing (33,4 dan 12,8%). Skor pada dua skala ringkasan bervariasi menurut negara, tetapi terkonsentrasi di sekitar tanda median
7.	(& Golden, 2017)	Improving the Quality of Home Health Care for Children With Medical Complexity	untuk menggambarkan kualitas layanan perawatan *home care* untuk anak-anak dengan masalah medi yang kompleks, ntuk identifikasi hambatan dalam memberikan	Kualitatif dengan metode indepth interview FGD	Panduan wawancara	focus groups with 18 home health nurses	Ada variabilitas substansial antara perawat kesehatan di rumah dalam pelayanan perawatan kesehatan di rumah kepada anak-anak. Kurangnya keterampilan pada perawat memiliki konsekuensi kesehatan negatif yang seriusuntuk anak-anak dengan kompleksitas medis, termasuk rawat

			perawatan *home care* yang optimal. Merawat, dan mendiskusikan solusi potensial untuk meningkatkan kesehatan di rumah.				inap, kunjungan IGD ulang, dan kebutuhan prossedur medis.
8.	Malley (2019)	What is the relationship between the quality of care experience and quality of life outcomes? Some evidence from long-term *home care* in England	Untuk menginvestigasi hubungan antara pengalaman perawatan dan kualitas hidup dalam perawatan rumah jangka panjang	Crossectional dianalisis dengan menggunakan fraksional model regresi	4.172 responden berusia 65 ke atas yang menggunakan rumah layanan perawatan dari seluruh Inggris	-	Persepsi pengalaman perawatan, khususnya yang terkait aspek perawatan interpersonal, memiliki hubungan penting dengan hasil-kualitas hidup. Ukuran pengalaman aspek interpersonal perawatan karena itu dapat menjadi indikator yang berguna dari hasil kualitas hidup dan untuk pemantauan rutin layanan perawatan di rumah untuk jangka panjang.
9	(van den Bulck et al., 2020)	A systematic review of case-mix models for home health care payment: Making sense of variation	untuk mensintesis literatur internasional yang tersedia pada model case-mix yang ada untuk pembayaran HHC	Systematic review	Data on study design, case-mix model attributes	6 data base	Dari 3303 referensi ditemukan, 22 studi ilmiah dan 27 dokumen abu-abu memenuhi kelayakan crite-ria. Delapan model campuran kasus untuk HHC diidentifikasi, dari AS, Kanada, Selandia Baru, Australia, dan Jerman. Tiga negara telah menerapkan model campuran kasus sebagai bagian dari sistem pembayaran HHC. Kombinasi yang berbeda dari total 127 prediktor

							campuran kasus unik dimasukkan di seluruh model untuk memprediksi penggunaan HSC. Model campuran kasus juga berbeda dalam layanan yang ditargetkan, operasionalisasi, dan ukuran hasil serta daya prediksi
10	(Ordway et al., 2019)	The Experience of *Home care* Providers and Beneficiaries With Enhanced Training Requirements in Washington State	Untuk memahami dampak yang dirasakan Persyaratan pelatihan jangka panjang dan sertifikasi Negara Bagian Washington pada tingkat pekerja perawatan yang menyediakan layanan perawatan pribadi dari sudut pandang pasien dan pembantu perawatan di rumah	kualitatif	Panduan wawancara	17 consumers and 10 certified *home care* aides	Pasien pada penelitian ini memberi penghargaan tinggi pada pengarahan banyak aspek layanan perawatan pribadi. Beberapa pembantu perawatan *home care* mendukung apa yang diinginkan pasien pada jenis perawatan mereka sendiri, beberapa dari pembantu perawatan di rumah juga tidak yakin pada pemberian layananan individual yang sudah sesuai dengan standar, yang memiliki kompetensi berbasis program pelatihan Negara dan sertifikasi.
11	(Chang, 2019)	Health personnel's experience with resident-centered care in nursing homes in Korea: A qualitative study	Menggambarkan pengalaman tenaga kesehatan dalam memberikan perawatan yang berpusat pada penduduk di panti jompo	Qualitative dengan wawancara individu dan FGD	Panduan wawancara	The participants (n ¼ 18)	Kategori utama dikonseptualisasikan: (1) partisipasi pasien dalam pengambilan keputusan, (2) berbagi sejarah dan kisah penghuni, (3) pengakuan fasilitas-atau sikap berbasis tugas, (4) jaminan waktu dan ruang pribadi untuk penghuni,

							Dan (5) kebutuhan akan standar
12	Dainty et al (2018)	A realist evaluation of value-based care delivery in *home care* : The influence of actors, autonomy and accountabilit	menggambarkan evaluasi Proyek Perawatan Pasien Terpadu (ICCP) pada setting *home care* , proyek yang didanai pemerintah dirancang untuk meningkatkan nilai hasil bagi pasien yang dirujuk ke layanan perawatan luka komunitas di Ontario, Kanada.	Qualitatif dengan metode etnografi	.Lembar observasi	46	Temuan yang disajikan di sini menyoroti bagaimana mekanisme teoritis dipengaruhi kuat secara negatif oleh pola kontekstual dan implementasi yang lemah yang menyebabkan hasil yang kurang memuaskan. Kurangnya kekuatan dalam tim implementasi untuk melakukanperubahan, melenceng dari tujuan program, dan mengabaikan dampak hubungan historis yang kompleks pada pasien dan penyedia layanan dalam sektor *home care* merusak hasil yang diinginkan dalam perawatan berkualitas
	Felmer (2019)	A training intervention for *home care* nurses in cross-cultural communication : An evaluation study of changes in attitudes, knowledge and behaviour	Untuk menilai apakah intervensi pelatihan dalam komunikasi lintas budaya dapat berdampak positif terhadap sikap, pengetahuan, dan perilaku serta untuk menyelidiki kemungkinan ketergantungan antara komponen-komponen ini.	Controlled) longitudinal multimethod evaluation	.panduan wawancara	12 partisipan	Pelatihan menunjukkan kecenderungan yang menjanjikan dengan sikap lintas budaya, pengetahuan dan perilaku dengan hasil yang berbeda .Sebagian besar menunjukkan perubahan positif yang signifikan. Ada hubungan yang signifikan antara perilaku lintas budaya yang dilaporkan sendiri dengan pelatihan komunikasi, ada hubungan signifikan antara sikap daengan pelatihan komunikasi lintas budaya , sedangkan pengetahuan dan dinilai secara objektif menunjukkan tidak

							ada hubungan yang signifikan.
13	(Haex et al., 2020)	How do clients and (In)formal caregivers experience quality of *home care* ? A qualitative approach	Untuk mengeksplorasi dan memahami pandangan pasien dan pengasuh formal dan informal tentang kualitas pengalaman perawatan di rumah untuk responden tua	descriptivequalitative study was conducted using individual interviews	Panduan wawancara	6 pasien *Home care* , 4 penyedia pelayanan *home care* formal dan 6pengasuh informal	Hasil penelitian ini mengungkapkan beberapa atribut penting yang berkontribusi pada meningkatkan kualitas perawatan di rumah seperti sejumlah kecil pengasuh yang disukai, dirasakan waktu yang cukup untuk penyediaan perawatan dan suasana peduli yang memfasilitasi komunikasi terbuka antara pasien dan perawat *home care* . Peserta menunjukkan bahwa perawatan rutin sesuai dengan perawatan gaya hidup pasien sebelumnya merupakan sangat penting. Hubungan perawatan pribadi yang dekat terkait dengan kepercayaan, keterbukaan, dan empati lebih disukai daripada yang lebih 'terpisah' seceara hubungan perawatan profesional.

LEMBAR PENJELASAN UNTUK RESPONDEN

Assalamu' Alaikum Warahmatullahi Wabarrakatuh

Bapak/Ibu/Saudara(i), rekan sejawat sekalian. Perkenalkan nama saya Razak Abdullah Sumardin, mahasiswa Program Magister Ilmu Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin bermaksud mengadakan penelitian tesis dengan judul **Evaluasi Kualitas layanan Home care di Wilayah Kerja Puskesmas *Kota Makassar*.** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi gambaran kualitas layanan *home care* di Puskesmas se-kota Makassar. Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi keperawatan terkait adanya informasi dan pengetahuan tentang pelaksanaa*n home care* .

Peneliti akan membagikan kuesioner yang terdiri atas kuesioner A untuk melihat karakteristik tenaga kesehatan, dan kuesioner B mencakup kuesioner tentang evaluasi kualitas layanan *home care* sebanyak 25 item pertanyaan. Penelitian ini akan menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara(i) sekitar 5 sampai 10 menit dan diharapkan Bapak/Ibu/Saudara(i) dapat mengisi seluruh item pertanyaan dalam kuesioner ini.

Penelitian ini tidak berdampak negatif bagi Bapak/Ibu/Saudara(i). Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara(i) bersifat sukarela, tanpa paksaan, dan sewaktu-waktu dapat mengundurkan diri jika tidak berkenan untuk melanjutkan sebagai responden tanpa dikenakan sanksi apapun. Responden dalam penelitian ini berhak untuk mengajukan keberatan kepada peneliti jika terdapat hal-hal yang tidak berkenan. Sebagai pengganti waktu Bapak/Ibu/Saudara(i) yang tersita dan kesediaan sebagai responden peneliti akan memberikan kompensasi berupa pulsa Rp.10.000.

Semua catatan dan data yang berhubungan dengan penelitian akan disimpan dan dijaga kerahasiaannya serta digunakan hanya untuk pengembangan kebijakan layanan keperawatan dan ilmu pengetahuan. Apabila Bapak/Ibu/Saudara(i) membutuhkan penjelasan lebih lanjut yang berkaitan dengan penelitian ini maka dapat menghubungi peneliti.

Melalui penjelasan ini maka saya mengharapkan agar Bapak/Ibu/Saudara(i) berkenan menjadi responden dan mengisi lembar persetujuan. Atas perhatian dan kesediaannya saya ucapkan banyak terima kasih.

Makassar,   Agustus 2020

Peneliti Utama

Razak Abdullah Sumardin

Penanggung Jawab Penelitian

Nama   : Razak Abdullah Sumardin

Alamat   : Pesona Prima Griya blok B/39, Makassar, Sulawesi Selatan

No.Hp   : 085289406815

Email   : razak.abdullah.s@gmail.com

<u>Lembar Persetujuan Setelah Penjelasan</u>

PERSETUJUAN SEBAGAI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Responden (Inisial)   :

Umur   :

Jenis Kelamin   :

Alamat   :

Menyatakan bahwa sata telah mendapat penjelasan secara rinci dan telah mengerti penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti (Razak Abdullah Sumardin) dengan judul penelitian "Evaluasi Kualitas layanan *Home care* di Wilayah Kerja Puskesmas Kota Makassar", serta mengetahui tujuan dan manfaat penelitian, maka dengan ini memberikan persetujuan untuk menjadi responden dalam penelitian ini tanpa adanya paksaan. Bila selama proses penelitian saya berkeinginan untuk mengundurkan diri, maka saya dapat mengundurkan diri sewaktu-waktu tanpa sanksi apapun. Saya juga mengetahui bahwa tidak ada resiko yang akan saya alami dan saya diberitahukan tentang adanya jaminan kerahasiaan informasi yang diberikan dan saya juga memahami bahwa penelitian ini bermanfaat bagi layanan keperawatan..

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari siapapun.

Nama	Tanda Tangan	Tgl/Bln/Thn	
Responden	: ………….........	………………	……............
Saksi I	:	....	....

Penanggung Jawab Penelitian:

Nama   : Razak Abdullah Sumardin

Alamat   : Pesona Prima Griya blok B/39, Makassar, Sulawesi Selatan

No.Hp   : 085289406815

Email   : <u>razak.abdullah.s@gmail.com</u>

KUESIONER PENELITIAN

A. Identitas Responden

1. N a m a   : _____

2. Jenis kelamin   :

☐ Pria   ☐ Wanita

3. Umur   : _____ tahun

4. Alamat   : _____

5. Pendidikan terakhir : a. Tidak sekolah   d. SMA-Mahasiswa

b. SD   e. Akademi/Diploma

c. SMP   f. Sarjana (S1)

6. Pekerjaan :   a. Perawat   d. Tenaga Kesehatan lainnya

Responden   b. Bidan   e. Bukan Tenaga Kesehatan

c. Dokter

B. Petunjuk Pengisian

Berikut disampaikan kepada Bapak/Ibu/Sdr(i) berupa pernyataan dan kiranya dapat meluangkan waktu untuk memberikan jawaban   sesuai dengan keadaan sebenarnya dengan cara mengisi dan memberikan tanda silang (X) pada salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan.

KUALITAS LAYANAN *HOME CARE*

No.	PERNYATAAN	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	KEHANDALAN (REABILITY)					
1	Petugas *home care* telah mengikuti pelatihan tentang *home care*					
2	Petugas *home care* terlatih dalam melaksanakan kegiatan promotif					
3	Petugas *home care* terlatih dalam melaksanakan kegiatan preventif					
4	Petugas *home care* terlatih dalam melaksanakan kegiatan kuratif					
5.	Petugas *home care* terlatih dalam melaksanakan kegiatan rehabilitatif					
	KETANGGAPAN *(responsiveness)*					
6	Puskesmas melakukan pembinaan dalam meningkatkan peran dan dukungan keluarga					
7	*Call center* Puskesmas aktif 24 jam					
8	Tim petugas *home care* mengunjungi pasien segera setelah menerima telepon dari pasien/keluarga					
9	Petugas *home care* siap merujuk bila keadaan pasien darurat					
10	Puskesmas menyediakan tim pelaksana pelayanan *home care* yang terdiri dokter, perawat dan tenaga kesehatan lainnya					
	EMPATI (*EMPHATY*)					
11	Pelayanan *home care* dilakukan pada semua pasien tanpa pilih-pilih penyakit					
12	Pelayanan *home care* diberikan pada pasien yang tidak mampu datang berobat ke Puskesmas					
13	Pelayanan *home care* memaksimalkan tingkat Kemandirian pasien					
14	Pelayanan *home care* meminimalkan akibat dari penyakit yang dialami pasien					
15	Petugas kesehatan merahasiakan segala sesuatu yang diketahuinya tentang pasien					

No.	PERNYATAAN	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	JAMINAN *(assurance)*					
16	Petugas *home care* menerima penghasilan sesuai dengan jasa yang diberikan					
17	Petugas *home care* mendapat perlindungan selama melaksanakan tugas sesuai standar operasional prosedur					
18	Program *home care* berperan penting terhadap keberhasilan kesehatan masa akan datang					
19	Dinas kesehatan bertanggung jawab terhadap pelayanan *home care*					
20	Pengelolaan kasus *home care* di koordinir oleh koordinator kasus (perawat)					
21	Merujuk pasien ke fasilitas kesehatan yang mempunyasi sarana dan sumber daya yang lebih baik apabila tidak mampu melakukan pemeriksaan/pengobatan					
	TAMPILAN FISIK *(tangible)*					
22	Tersedianya standar operasional prosedur					
23	Tersedia alat pemeriksaan atau pengobatan yang lengkap					
24	Tersedianya seragam *home care* dalam memberikan layanan *home care*					
25	Tersedianya mobil *home care* untuk merujuk ke fasilitas kesehatan yang lebih lengkap					
26	Tesedia *Call center home care* di Puskesmas					

Keterangan nilai skor:

SS   = Sangat Setuju
S   = Setuju
N   = Netral
TS   = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

MATRIKS INSTRUMEN PENELITIAN

VARIABEL	INDIKATOR	ITEM
Kualitas layanan *Home care*	1. Kehandalan *(reliability)*	1,2,3,4,5
	2. Daya tanggap *(responsiveness)*	6,7,8,9,10
	3. Empati *(empathy)*	11.12.13.14.15
	4. Jaminan *(assurance)*	16,17,18,19,20,21
	5. Bukti fisik *(Tangible*s)	22,23,24,25,26

Master Tabel Uji Validitas dan Realibilitas

No	JK	Pek	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	Jum
1	2	1	2	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	5	4	1	2	4	4	5	4	3	1	1	4	3	91
2	1	1	3	5	5	3	3	5	3	2	3	3	5	4	3	3	5	4	1	3	3	2	5	4	1	1	1	3	1	84
3	2	2	1	4	4	5	4	3	2	1	3	4	5	4	3	3	5	5	2	1	3	3	5	4	1	1	1	4	3	84
4	2	3	3	5	4	4	3	3	1	2	3	3	4	4	3	4	4	5	1	3	3	3	5	3	1	1	2	3	3	83
5	1	1	1	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	4	2	3	4	3	88
6	1	3	2	4	3	4	4	5	2	1	3	4	4	5	4	3	3	5	3	1	2	3	4	2	4	5	3	4	4	91
7	2	3	2	3	2	5	1	4	1	5	4	4	3	3	4	3	4	2	5	5	2	2	2	2	3	3	4	3	2	83
8	1	1	1	5	3	2	4	3	4	2	3	5	5	3	4	2	3	5	4	4	2	3	3	4	4	2	2	2	3	87
9	1	3	5	2	3	2	2	3	3	2	5	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	4	4	3	5	5	4	4	87
10	1	1	2	4	4	2	4	5	5	1	5	5	5	4	5	2	1	5	4	3	2	5	4	5	5	4	5	3	5	104
11	2	2	4	1	1	1	5	2	4	4	2	2	2	1	3	5	2	2	2	1	5	1	1	1	2	4	5	5	1	69
12	1	1	4	1	1	1	5	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	2	1	2	1	1	48
13	2	2	5	4	3	3	4	5	4	2	1	2	5	4	1	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	104
14	2	3	4	1	1	1	5	2	3	4	2	2	2	1	1	5	4	1	5	5	5	1	1	1	2	3	4	5	5	76
15	2	1	4	1	1	1	5	1	2	4	1	1	1	1	1	1	3	1	5	5	1	1	1	1	2	3	4	1	5	58
16	1	3	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	5	5	3	4	4	4	1	2	2	3	4	4	1	2	3	4	3	89
17	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	4	4	1	2	4	3	2	1	5	5	4	4	3	4	5	5	4	3	3	84
18	2	1	2	3	4	4	4	5	4	3	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	103
19	1	1	5	5	2	3	5	5	4	1	1	3	2	2	4	4	4	2	3	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3	89
20	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	66
21	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	3	3	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	51
22	2	3	5	4	3	4	4	5	5	3	4	2	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	119
23	1	3	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	62
24	2	1	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	124

No	JK	Pek	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26	X27	Jum
25	2	1	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	104
26	2	2	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	127
27	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	114
28	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	128
29	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	128
30	2	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	1	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	118
31	2	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	128
32	1	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	129
33	2	1	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	116
34	2	1	5	5	3	3	4	5	4	4	4	5	4	3	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	118
35	2	1	5	3	3	3	3	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	113
36	2	1	5	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	2	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	118
37	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	134
38	2	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	105
39	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107
40	1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107

Keterangan:

JK: Jenis Kelamin (1: Laki-Laki, 2: Perempuan)

Pek: Pekerjaan (1: Perawat, 2: Bidan, 3:Tenaga Kesehatan Lainnya)
X: Soal (1: Sangat Setuju, 2: Setuju, 3: Netral, 4: Tidak Setuju, 5: Sangat Tidak Setuju

Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

CORRELATIONS
 /VARIABLES=Soal1 Soal2 Soal3 Soal4 Soal5 Jumlah
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlations (Kehandalan (*Reability*))

Correlations

		Soal1	Soal2	Soal3	Soal4	Soal5	Jumlah
Soal1	Pearson Correlation	1	.263	.149	.117	.471**	.573**
	Sig. (2-tailed)		.101	.357	.473	.002	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Soal2	Pearson Correlation	.263	1	.765**	.691**	.307	.851**
	Sig. (2-tailed)	.101		.000	.000	.054	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Soal3	Pearson Correlation	.149	.765**	1	.750**	.234	.811**
	Sig. (2-tailed)	.357	.000		.000	.146	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Soal4	Pearson Correlation	.117	.691**	.750**	1	.137	.755**
	Sig. (2-tailed)	.473	.000	.000		.398	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Soal5	Pearson Correlation	.471**	.307	.234	.137	1	.581**
	Sig. (2-tailed)	.002	.054	.146	.398		.000
	N	40	40	40	40	40	40
Jumlah	Pearson Correlation	.573**	.851**	.811**	.755**	.581**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RELIABILITY
 /VARIABLES=Soal1 Soal2 Soal3 Soal4 Soal5
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excludeda	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	5

CORRELATIONS Ketanggapan *(responsiveness)*
  /VARIABLES=Soal1 Soal2 Soal3 Soal4 Soal5 Jumlah
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		Soal1	Soal2	Soal3	Soal4	Soal5	Jumlah
Soal1	Pearson Correlation	1	.590**	.068	.474**	.510**	.731**
	Sig. (2-tailed)		.000	.675	.002	.001	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Soal2	Pearson Correlation	.590**	1	.341*	.354*	.257	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000		.031	.025	.109	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Soal3	Pearson Correlation	.068	.341*	1	.384*	.235	.569**
	Sig. (2-tailed)	.675	.031		.014	.145	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Soal4	Pearson Correlation	.474**	.354*	.384*	1	.761**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.002	.025	.014		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Soal5	Pearson Correlation	.510**	.257	.235	.761**	1	.762**
	Sig. (2-tailed)	.001	.109	.145	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40
Jumlah	Pearson Correlation	.731**	.711**	.569**	.825**	.762**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

RELIABILITY
  /VARIABLES=Soal1 Soal2 Soal3 Soal4 Soal5
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excludeda	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

***Reliability* Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	5

CORRELATIONS), Empati (*Emphaty*)
 /VARIABLES=Soal1 Soal2 Soal3 Soal4 Soal5 Jumlah
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		Soal1	Soal2	Soal3	Soal4	Soal5	Jumlah
Soal1	Pearson Correlation	1	.848**	.456**	.636**	.871**	.904**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Soal2	Pearson Correlation	.848**	1	.511**	.657**	.839**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Soal3	Pearson Correlation	.456**	.511**	1	.712**	.418**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001		.000	.007	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Soal4	Pearson Correlation	.636**	.657**	.712**	1	.529**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Soal5	Pearson Correlation	.871**	.839**	.418**	.529**	1	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.007	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40
Jumlah	Pearson Correlation	.904**	.915**	.721**	.825**	.871**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
RELIABILITY
 /VARIABLES=Soal1 Soal2 Soal3 Soal4 Soal5
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.
Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excludeda	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

***Reliability* Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	5

CORRELATIONS Jaminan *(assurance)*

 /VARIABLES=Soal1 Soal2 Soal3 Soal4 Soal5 Soal6 Jumlah
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.
Correlations

orrelations

		Soal1	Soal2	Soal3	Soal4	Soal5	Soal6
Soal1	Pearson Correlation	1	.784**	.304	.449**	.093	.266
	Sig. (2-tailed)		.000	.056	.004	.569	.097
	N	40	40	40	40	40	40
Soal2	Pearson Correlation	.784**	1	.326*	.349*	.097	.302
	Sig. (2-tailed)	.000		.040	.028	.552	.058
	N	40	40	40	40	40	40
Soal3	Pearson Correlation	.304	.326*	1	.558**	.452**	.537**
	Sig. (2-tailed)	.056	.040		.000	.003	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Soal4	Pearson Correlation	.449**	.349*	.558**	1	.824**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.004	.028	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Soal5	Pearson Correlation	.093	.097	.452**	.824**	1	.828**
	Sig. (2-tailed)	.569	.552	.003	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40
Soal6	Pearson Correlation	.266	.302	.537**	.894**	.828**	1
	Sig. (2-tailed)	.097	.058	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40
Jumlah	Pearson Correlation	.644**	.630**	.699**	.914**	.742**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40

Correlations

		Jumlah
Soal1	Pearson Correlation	.644**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
Soal2	Pearson Correlation	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
Soal3	Pearson Correlation	.699**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
Soal4	Pearson Correlation	.914**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	40
Soal5	Pearson Correlation	.742**
	Sig. (2-tailed)	.000

	N		40
Soal6	Pearson Correlation		.857**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N		40
Jumlah	Pearson Correlation		1
	Sig. (2-tailed)		
	N		40

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

RELIABILITY
 /VARIABLES=Soal1 Soal2 Soal3 Soal4 Soal5 Soal6
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excludeda	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the
procedure.

Reliability **Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	6

CORRELATIONS , Tampilan Fisik *(tangible))*

 /VARIABLES=Soal1 Soal2 Soal3 Soal4 Soal5 Jumlah
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.
Correlations

orrelations

		Soal1	Soal2	Soal3	Soal4	Soal5	Jumlah
Soal1	Pearson Correlation	1	.726**	.532**	.429**	.559**	.809**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.006	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Soal2	Pearson Correlation	.726**	1	.804**	.549**	.625**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Soal3	Pearson Correlation	.532**	.804**	1	.475**	.593**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Soal4	Pearson Correlation	.429**	.549**	.475**	1	.519**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.002		.001	.000
	N	40	40	40	40	40	40
Soal5	Pearson Correlation	.559**	.625**	.593**	.519**	1	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001		.000
	N	40	40	40	40	40	40
Jumlah	Pearson Correlation	.809**	.915**	.833**	.712**	.806**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
RELIABILITY
 /VARIABLES=Soal1 Soal2 Soal3 Soal4 Soal5
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.
Reliability
Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excludeda	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the
procedure.

Reliability **Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	5

KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
POLITEKNIK KESEHATAN MAKASSAR
HEALTH POLYTECHNIC MAKASSAR

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK
RECOMMENDATIONS FOR APPROVAL OF ETHICS
"ETHICAL APPROVAL"

No. : 00728/ KEPK-PTKMKS/ IX /2020

Komisi Etik Penelitian Kesehatan Politeknik Kesehatan Makassar dalam upaya melindungi hak asasi manusia subyek penelitian kesehatan, telah mengkaji dengan teliti dan seksama protokol yang berjudul :
*The Ethics Commission of the Health Polytechnic Makassar, with regards of the protectition of Human Rights and welfare in medical research, has carefully reviewed the research protocol entitled :*

"EVALUASI KUALITAS LAYANAN PROGRAM HOME CARE DI PUSKESMAS DINAS KESEHATAN KOTA MAKASSAR"

Peneliti Utama   : Razak Abdullah Sumardin
Principal Investigator

Nama Institusi   : Magister Ilmu Keperawatan Universitas Hasanuddin
Name of the Institution

Telah menyetujui protokol tersebut di atas
Approved the above-mentioned protocol

Makassar 19 September 2020
(CHAIRMAN)
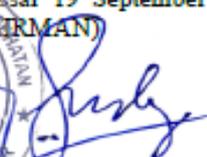
Dr. Rudy Hartono, SKM, M.Kes
NIP. 19700613 199803 1 002

Ijin Penelitian

PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS KESEHATAN
Jl. Teduh Bersinar No. 1 Tlp. (0411) 881549, Fax (0411) 887710
M A K A S S A R

Nomor : 440/82/PSDK /VI/2020
Lamp :
Perihal : Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Puskesmas Sekota Makassar

Di –

Tempat

Sehubungan Surat dari Badan Kesatuan bangsa dan kesatuan Politik No : 070/ 1000 -II-BKBP/VI/2020, tanggal 14 Juli 2020 Makassar. Perihal tersebut di atas ,maka bersama ini disampaikan kepada saudara bahwa :

Nama	:	Razak Abdullah Sumardin
NIM	:	CO12171059
Jurusan	:	Keperawatan
INSTITUSI	:	UNHAS Makassar
Judul	:	Evaluasi Kualitas layanan program Home care di Puskesmas Dinas kesehatan Kota Makassar

Akan melaksanakan kegiatan penelitian secara daring (dalam jaringan) di wilayah puskesmas yang saudara pimpin pada tanggal 9 Juli 2020 s/d 8 September 2020 .

Demikianlah disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih

Makassar,14 Juli 2020
Kepala Dinas kesehatan
Kota Makassar

dr.Hj.A.Naisyah T.Azikin.M.Kes
Pangkat: Pembina Utama Muda
NIP.19601014 198902 001

Master Tabel Kuesioner Kualitas Layanan *Home care*

No Resp	Masa Kerja (Th)	Umur	JK	Pend	Profesi	KEHANDALAN (REABILITY)						KETANGGAPAN(RESPONSIVENESS)						EMPATI (EMPHATY)					
						X1	X2	X3	X4	X5	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum
1	1	28	P	Dipl	Bidan	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
2	1	33	P	Dipl	Bidan	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
3	1	39	P	Dipl	Bidan	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	5	24
4	4	35	P	S1	Lainnya	5	5	5	4	4	23	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	4	21
5	1	36	P	Dipl	Bidan	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	5	3	4	5	21
6	1	31	P	Dipl	Bidan	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
7	3	39	P	S1	Bidan	2	4	4	3	3	16	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	5	23
8	1	42	P	Dipl	Bidan	5	3	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25	2	5	5	5	5	22
9	1	29	P	Dipl	Bidan	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
10	1	30	P	Dipl	Bidan	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
11	2	41	P	S1	Perawat	5	5	4	4	3	21	5	3	4	4	5	21	5	5	5	5	5	25
12	1	28	L	Dipl	Perawat	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	5	22
13	1	34	P	Dipl	Bidan	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
14	1	32	L	S1	Dokter	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
15	2	38	P	S1	Lainnya	4	3	4	4	4	19	3	1	2	4	4	14	3	4	4	4	5	20
16	1	37	P	Dipl	Bidan	5	5	5	4	4	23	5	4	4	5	4	22	3	4	3	4	5	19
17	5	45	P	S2	Perawat	2	3	3	4	3	15	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	5	24
18	4	34	P	S1	Perawat	5	4	4	4	4	21	4	5	5	5	4	23	5	5	4	4	5	23
19	7	36	P	S1	Perawat	5	5	5	3	3	21	3	4	3	4	4	18	5	5	5	5	5	25
20	5	38	P	S1	Perawat	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19
21	3	35	P	Dipl	Bidan	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
22	3	29	L	S1	Lainnya	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
23	5	39	P	S1	Perawat	4	5	5	4	4	22	3	4	4	4	4	19	2	4	5	4	4	19

No Resp	Masa Kerja (Th)		JK	Pend	Pekej	KEHANDALAN (REABILITY)						KETANGGAPAN(RESPONSIVENESS)						EMPATI (EMPHATY)					
						X1	X2	X3	X4	X5	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum
24	5	36	P	S1	Perawat	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	5	23
25	4	40	P	Dipl	Perawat	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
26	5	39	P	S1	Perawat	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
27	4	38	P	S1	Perawat	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	4	5	5	4	5	23
28	4	32	P	S1	Perawat	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
29	4	36	P	S1	Perawat	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
30	1	42	P	Dipl	Perawat	4	5	4	4	3	20	4	4	3	4	4	19	4	5	4	4	5	22
31	4	34	P	S1	Perawat	4	4	4	4	4	20	5	3	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
32	5	33	P	S1	Perawat	4	4	4	4	3	19	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
33	3	37	P	Dipl	Perawat	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18
34	5	35	P	S1	Perawat	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
35	7	28	P	S1	Perawat	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15
36	3	34	L	Dipl	Perawat	4	4	4	5	4	21	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	5	24
No Resp	Masa Kerja (Th)		JK	Pend	Pekej	KEHANDALAN (REABILITY)						KETANGGAPAN(RESPONSIVENESS)						EMPATI (EMPHATY)					
						X1	X2	X3	X4	X5	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum
37	7	41	P	S1	Perawat	5	3	3	3	3	17	4	5	5	5	4	23	4	4	5	4	5	22
38	3	37	L	Dipl	Perawat	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	24	4	5	4	4	5	22
39	4	34	P	S1	Perawat	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
40	5	33	P	S1	Bidan	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	5	21
41	4	38	P	S1	Perawat	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
42	4	37	P	S1	Perawat	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	5	20	4	5	4	4	4	21
43	3	39	L	S1	Perawat	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
44	3	34	P	S1	Perawat	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
45	1	33	L	S1	Perawat	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
46	3	40	L	S1	Perawat	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	5	24	5	3	3	4	5	20
47	4	38	P	S1	Perawat	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20
48	2	35	P	Dipl	Perawat	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
49	3	34	P	S1	Perawat	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20

No Resp	Masa Kerja (Th)		JK	Pend	Pekej	KEHANDALAN (REABILITY)						KETANGGAPAN(RESPONSIVENESS)						EMPATI (EMPHATY)					
						X1	X2	X3	X4	X5	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum
50	2	37	P	Dipl	Bidan	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21
51	2	42	P	S1	Perawat	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23	5	5	4	4	5	23
52	2	34	P	S1	Lainnya	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22
53	4	39	P	Dipl	Lainnya	4	4	4	4	5	21	5	5	4	4	4	22	4	5	5	4	4	22
54	2	33	P	S1	Bidan	4	4	5	4	5	22	5	4	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22
55	3	36	L	S1	Lainnya	1	3	3	4	4	15	3	2	3	3	3	14	3	4	4	4	4	19
56	1	34	P	S1	Perawat	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
57	3	43	P	S1	Lainnya	1	2	3	3	3	12	3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	4	19
58	4	31	L	S1	Perawat	1	3	3	3	4	14	4	3	4	4	3	18	3	3	4	4	4	18
59	3	39	P	Dipl	Lainnya	1	2	3	3	3	12	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	4	19
60	2	31	P	Dipl	Perawat	2	3	3	3	3	14	5	4	4	4	3	20	3	3	5	4	4	19
61	3	32	P	S1	Lainnya	1	2	3	3	3	12	3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	4	19
62	2	34	L	Dipl	Perawat	2	3	4	4	4	17	4	4	3	4	4	19	2	3	4	4	4	17
63	4	36	P	S1	Perawat	2	3	3	3	3	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
64	4	29	P	Dipl	Perawat	2	3	4	4	4	17	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
65	3	37	P	Dipl	Bidan	2	4	4	4	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	5	4	4	21
66	5	35	P	S1	Perawat	2	3	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	2	3	4	4	4	17
67	4	36	P	S1	Perawat	2	3	4	4	3	16	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20
68	4	38	P	S1	Perawat	2	3	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
69	3	28	P	S1	Perawat	2	4	4	4	5	19	4	3	4	4	4	19	4	5	4	4	4	21
70	2	31	P	S1	Perawat	2	4	4	4	3	17	5	3	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19
71	4	38	P	S1	Perawat	2	4	5	4	5	20	5	3	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21
72	5	36	P	S1	Lainnya	2	4	4	4	4	18	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20
73	4	37	P	Dipl	Perawat	2	4	4	4	4	18	4	3	4	4	4	19	4	5	4	4	4	21
74	2	38	P	S1	Perawat	2	4	4	4	3	17	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	5	21
75	4	32	P	Dipl	Bidan	2	4	4	4	4	18	4	3	4	4	5	20	4	4	5	4	4	21

133

76	5	39	L	S1	Perawat	2	4	5	4	4	19	2	3	4	4	4	17	4	4	5	4	4	21
77	3	40	P	S1	Perawat	2	4	4	4	5	19	5	4	4	4	4	21	5	4	3	4	4	20
78	4	36	L	Dipl	Perawat	2	4	4	4	4	18	4	3	4	4	4	19	4	4	5	4	4	21
79	5	38	P	S1	Perawat	2	3	3	4	4	16	4	3	4	4	4	19	2	3	3	4	4	16
80	4	39	P	S1	Perawat	2	4	4	4	4	18	5	3	4	5	5	22	2	4	4	4	4	18
81	3	44	P	S1	Perawat	3	4	5	4	4	20	4	3	4	4	4	19	5	4	4	4	4	21
82	5	31	P	S1	Perawat	2	3	4	4	4	17	5	3	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22
83	4	34	P	S1	Perawat	3	5	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	4	3	4	3	4	18
84	2	36	P	S1	Perawat	2	4	4	5	4	19	5	4	3	5	5	22	5	4	4	5	5	23
85	4	37	P	S1	Perawat	3	4	5	4	4	20	5	3	4	5	5	22	5	4	4	4	4	21
86	3	32	P	S1	Bidan	5	4	3	4	5	21	5	4	4	4	3	20	3	4	5	4	3	19
87	2	31	P	Dipl	Bidan	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24	3	4	5	4	4	20
88	2	37	L	S1	Perawat	4	4	3	5	4	20	5	4	3	3	4	19	5	4	5	4	4	22
89	2	35	P	S1	Perawat	5	4	4	4	5	22	5	4	5	4	5	23	5	4	3	5	5	22
90	4	33	L	S1	Perawat	2	4	5	4	4	19	5	4	4	5	4	22	3	5	4	4	5	21
91	4	34	P	S1	Perawat	4	5	4	4	5	22	4	3	5	4	4	20	2	3	4	5	4	18
92	5	36	P	Dipl	Perawat	2	3	4	5	4	18	4	3	4	5	4	20	4	5	4	4	5	22
93	4	39	P	S1	Lainnya	3	5	4	4	5	21	3	5	3	5	4	20	4	5	3	4	5	21
94	4	32	P	S1	Perawat	3	3	3	5	4	18	5	4	4	5	4	22	4	5	4	4	5	22
95	4	34	L	S1	Perawat	3	5	4	4	5	21	4	5	4	4	5	22	3	5	4	4	5	21
96	2	28	P	S1	Perawat	2	4	3	5	1	15	3	2	3	4	5	17	3	2	2	5	5	17
97	2	43	P	Dipl	Perawat	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20
98	3	41	P	Dipl	Perawat	1	2	2	5	2	12	2	2	4	4	2	14	2	2	2	4	4	14
99	2	38	L	S1	Perawat	5	5	5	5	1	21	4	4	4	4	4	20	2	5	5	5	5	22
100	3	40	L	S1	Dokter	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
101	3	38	P	Dipl	Perawat	3	2	2	4	1	12	4	2	5	5	5	21	5	4	2	4	4	19
102	4	39	P	Dipl	Perawat	2	3	4	4	2	15	4	3	3	4	4	18	4	5	4	4	4	21
103	5	45	P	Dipl	Perawat	2	4	4	4	2	16	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19

No Resp	Masa Kerja (Th)		JK	Pend	Pekej	KEHANDALAN (REABILITY)						KETANGGAPAN(RESPONSIVENESS)						EMPATI (EMPHATY)					
						X1	X2	X3	X4	X5	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum
104	4	38	L	Dipl	Perawat	1	3	4	5	4	17	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	4	19
105	1	41	P	S1	Perawat	1	3	4	3	4	15	4	3	4	4	4	19	5	4	4	4	4	21
106	2	41	P	Dipl	Perawat	1	3	3	3	1	11	4	4	4	4	3	19	5	4	4	4	5	22
107	2	45	P	Dipl	Perawat	1	3	4	4	2	14	4	3	5	3	5	20	5	4	4	4	4	21
108	3	30	L	Dipl	Perawat	1	3	4	3	1	12	5	3	4	4	5	21	4	4	3	4	4	19
109	3	44	P	Dipl	Perawat	2	3	4	4	1	14	5	4	4	4	4	21	5	4	3	4	4	20
110	2	37	P	S1	Perawat	1	3	4	4	1	13	3	4	3	4	4	18	1	3	4	5	4	17
111	2	49	P	Dipl	Perawat	1	3	3	4	1	12	5	4	4	4	4	21	4	4	5	4	4	21
112	4	32	P	S1	Bidan	2	3	4	4	4	17	4	3	4	4	4	19	5	4	4	4	4	21
113	1	42	P	S1	Perawat	1	3	3	3	1	11	5	4	4	5	4	22	5	4	4	5	4	22
114	2	45	P	S1	Perawat	1	3	4	4	1	13	5	4	5	4	5	23	5	4	4	5	4	22
115	3	35	P	S1	Bidan	1	3	4	4	1	13	2	3	4	4	4	17	5	4	5	4	4	22
116	1	39	P	S1	Perawat	1	3	4	3	1	12	4	5	4	4	4	21	5	4	4	5	4	22
117	2	31	L	S1	Perawat	1	3	5	4	1	14	4	5	4	5	4	22	5	4	4	4	5	22
118	4	37	P	S1	Perawat	1	3	5	4	1	14	5	4	5	4	4	22	1	3	3	4	5	16
119	2	30	P	S1	Perawat	1	3	5	4	1	14	4	3	4	4	5	20	5	4	5	4	5	23
120	2	46	P	S1	Bidan	1	5	4	5	1	16	5	4	4	5	3	21	5	4	4	5	4	22
121	4	30	P	Dipl	Perawat	2	3	4	4	1	14	5	4	5	5	4	23	4	5	4	3	5	21
122	3	37	P	S1	Bidan	1	3	5	4	2	15	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	4	23
123	2	39	P	S1	Perawat	1	3	5	4	2	15	5	5	5	4	5	24	5	5	4	4	5	23
124	1	30	L	Dipl	Perawat	2	5	4	4	2	17	4	4	5	4	5	22	5	4	5	4	3	21
125	2	43	P	Dipl	Perawat	2	3	5	4	2	16	5	4	3	5	4	21	5	5	5	4	4	23
126	4	45	P	Dipl	Perawat	1	3	4	4	2	14	3	5	4	4	5	21	4	5	4	5	4	22
127	5	29	P	Dipl	Perawat	2	5	4	4	1	16	5	4	5	4	5	23	5	5	4	5	5	24
128	2	41	P	Dipl	Perawat	1	5	5	5	1	17	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	4	23
129	5	35	L	Dipl	Perawat	2	5	3	5	2	17	5	4	5	4	5	23	5	5	4	5	5	24

No Resp	Masa Kerja (Th)		JK	Pend	Pekej	KEHANDALAN (REABILITY)						KETANGGAPAN(RESPONSIVENESS)						EMPATI (EMPHATY)					
						X1	X2	X3	X4	X5	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum
130	2	39	P	Dipl	Perawat	2	5	4	5	2	18	4	5	4	5	4	22	5	5	4	4	5	23
131	2	37	P	S1	Bidan	2	5	4	5	1	17	5	4	4	5	4	22	4	5	4	4	4	21
132	3	43	P	Dipl	Perawat	2	5	4	4	5	20	5	4	4	5	5	23	4	5	4	4	5	22
133	2	42	P	S1	Perawat	2	5	4	5	5	21	4	5	4	4	5	22	4	5	4	5	4	22
134	3	45	P	S1	Bidan	2	4	5	4	5	20	4	5	4	5	4	22	3	5	4	4	4	20
135	3	44	P	S1	Perawat	2	5	4	4	5	20	5	5	4	4	4	22	5	4	4	5	4	22
136	2	38	P	S1	Perawat	2	5	4	5	4	20	5	5	4	4	5	23	5	4	5	4	4	22
137	5	43	P	S1	Dokter	2	5	5	5	2	19	5	4	4	4	5	22	4	5	4	4	5	22
138	1	34	P	Dipl	Perawat	2	5	4	4	5	20	4	5	4	4	5	22	5	4	4	5	4	22
139	4	35	L	S1	Perawat	3	5	4	5	2	19	4	5	5	4	5	23	4	5	4	5	4	22
140	2	43	P	Dipl	Bidan	2	5	5	4	4	20	4	4	3	5	4	20	5	5	4	4	4	22
141	2	37	P	S1	Perawat	2	5	3	4	2	16	5	4	5	3	5	22	4	5	3	4	4	20
142	3	38	P	S1	Perawat	2	4	5	4	5	20	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	5	23
143	2	43	P	S1	Perawat	1	3	4	4	2	14	4	5	4	4	5	22	4	5	4	4	4	21
144	4	36	P	S1	Perawat	1	5	4	3	2	15	5	4	4	5	4	22	5	5	5	4	4	23
No Resp	Masa Kerja (Th)		JK	Pend	Pekej	KEHANDALAN (REABILITY)						KETANGGAPAN(RESPONSIVENESS)						EMPATI (EMPHATY)					
						X1	X2	X3	X4	X5	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum
145	5	40	L	S1	Dokter	2	4	4	4	1	15	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	4	24
146	2	42	P	S1	Perawat	2	5	4	5	2	18	5	4	4	5	4	22	5	4	5	4	5	23
147	2	38	P	Dipl	Perawat	2	5	4	5	2	18	5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	5	22
148	1	37	L	S1	Perawat	2	5	4	5	2	18	4	4	5	4	5	22	5	4	5	5	5	24
149	4	40	L	S1	Perawat	2	5	5	4	2	18	5	3	5	5	4	22	5	4	5	4	5	23
150	2	34	P	S1	Bidan	2	5	4	5	5	21	4	5	3	3	5	20	3	5	3	5	3	19
151	4	48	P	S1	Dokter	2	5	4	3	2	16	3	3	5	3	5	19	4	3	3	4	3	17
152	7	41	L	S1	Perawat	3	5	3	5	2	18	4	5	4	5	3	21	4	5	3	5	3	20
153	4	36	L	S1	Perawat	2	5	3	4	2	16	4	3	5	4	5	21	3	5	3	4	5	20
154	6	43	P	S1	Perawat	2	5	3	3	2	15	4	3	4	4	5	20	4	3	4	5	4	20
155	3	44	P	S1	Perawat	3	5	4	5	2	19	3	4	5	4	5	21	4	4	5	4	5	22

No Resp	Masa Kerja (Th)		JK	Pend	Pekej	KEHANDALAN (REABILITY)						KETANGGAPAN(RESPONSIVENESS)						EMPATI (EMPHATY)					
						X1	X2	X3	X4	X5	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum
156	2	37	P	S1	Perawat	2	5	4	4	2	17	4	3	4	5	4	20	4	5	4	4	4	21
157	3	43	P	S1	Perawat	2	4	5	4	5	20	3	3	5	5	4	20	4	4	5	4	5	22
158	2	38	P	S1	Perawat	2	5	4	5	5	21	2	4	4	3	4	17	5	4	5	4	5	23
159	4	43	L	Dipl	Perawat	2	5	4	5	4	20	4	4	5	5	5	23	4	4	5	4	5	22
160	4	36	P	Dipl	Bidan	2	5	4	4	2	17	4	4	5	4	5	22	4	4	5	5	4	22
161	4	42	L	S1	Perawat	2	5	4	5	2	18	4	5	4	5	4	22	4	4	5	5	4	22
162	5	38	P	Dipl	Bidan	3	5	5	3	2	18	4	5	4	5	4	22	4	4	5	4	5	22
163	2	35	L	S1	Perawat	2	5	4	4	2	17	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	21
164	3	43	P	S1	Perawat	2	4	5	4	2	17	3	4	5	3	3	18	4	4	5	4	5	22
165	4	39	P	S1	Perawat	2	4	5	4	2	17	4	5	5	4	4	22	4	5	4	4	5	22
166	3	40	P	S1	Bidan	2	5	4	4	2	17	4	5	4	5	4	22	4	4	5	4	5	22
167	4	33	L	S2	Lainnya	3	5	4	4	5	21	3	5	4	4	5	21	4	5	4	4	5	22
168	4	45	P	S1	Dokter	3	5	4	4	5	21	4	5	4	5	4	22	4	5	4	4	5	22
169	2	37	P	Dipl	Bidan	3	5	3	5	2	18	4	5	4	4	5	22	4	5	4	5	4	22
170	3	38	P	Dipl	Bidan	3	5	4	4	2	18	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	5	22
171	3	41	P	Dipl	Bidan	3	5	4	4	5	21	4	5	4	4	5	22	4	5	4	5	5	23
172	1	42	P	Dipl	Perawat	3	4	5	4	2	18	5	4	5	4	5	23	3	5	4	5	5	22
173	3	43	P	S1	Perawat	3	5	4	4	2	18	4	5	4	5	4	22	3	5	4	5	4	21
174	2	45	P	Dipl	Perawat	3	5	4	5	2	19	4	4	4	5	3	20	4	4	5	4	5	22
175	4	29	L	S1	Perawat	3	5	4	4	2	18	4	4	5	4	3	20	3	4	4	5	4	20
176	3	37	P	S1	Perawat	3	4	5	3	2	17	4	4	5	4	5	22	3	5	4	4	5	21
177	1	40	P	S1	Perawat	3	4	5	3	5	20	3	4	5	4	5	21	3	4	5	3	5	20
178	1	38	P	Dipl	Perawat	2	5	4	5	4	20	3	4	5	5	4	21	4	5	4	5	5	23
179	4	29	P	S1	Perawat	2	4	5	4	4	19	4	5	4	4	3	20	3	5	4	5	5	22
180	2	41	P	Dipl	Bidan	3	5	4	5	4	21	4	4	5	4	4	21	3	4	4	4	4	19
181	3		P	Dipl	Bidan	3	5	4	4	3	19	4	5	4	5	3	21	4	5	4	4	5	22

137

No		Age	Sex	Edu	Job						Σ						Σ						Σ
182	2		P	Dipl	Perawat	3	4	4	5	3	19	4	4	4	5	3	20	3	5	4	4	5	21
183	4	42	P	S1	Perawat	3	5	4	4	3	19	4	5	4	5	5	23	4	5	4	4	5	22
184	3	38	P	S1	Perawat	3	5	4	5	3	20	4	5	4	5	4	22	3	4	5	3	5	20
185	3	42	L	Dipl	Lainnya	3	5	3	4	4	19	4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	4	22
186	3	47	P	Dipl	Perawat	3	5	5	4	3	20	4	4	4	5	5	22	3	5	4	5	4	21
187	4	37	P	S1	Dokter	3	5	4	5	3	20	4	5	4	5	4	22	3	5	4	5	4	21
188	4	38	P	Dipl	Perawat	3	5	4	4	3	19	4	4	4	5	3	20	4	3	4	4	5	20
189	3	31	P	S1	Perawat	3	4	5	4	3	19	4	4	4	4	3	19	3	3	5	4	4	19
190	2	41	P	S1	Perawat	3	5	4	4	2	18	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	5	19
191	4	37	P	S1	Perawat	3	4	4	4	2	17	4	5	4	4	3	20	3	3	4	5	4	19
192	3	30	P	S1	Perawat	3	4	5	4	3	19	4	4	4	5	3	20	3	3	4	5	4	19
193	4	42	P	S1	Bidan	3	5	4	4	3	19	4	4	4	5	4	21	3	3	4	4	4	18
194	2	41	P	S1	Perawat	3	4	5	4	5	21	4	4	4	3	4	19	3	3	4	5	4	19
195	3	38	P	Dipl	Bidan	3	5	4	4	4	20	4	5	4	4	3	20	3	3	4	4	4	18
196	4	38	P	Dipl	Bidan	3	5	4	5	4	21	4	5	4	4	4	21	3	3	4	5	4	19
197	1	40	P	Dipl	Bidan	3	5	4	5	2	19	4	5	4	4	5	22	3	3	4	5	4	19
198	2	40	P	S1	Perawat	3	5	4	5	4	21	4	5	4	4	5	22	3	3	4	4	4	18
199	4	40	P	S1	Perawat	3	5	4	4	5	21	4	5	4	4	5	22	3	3	4	4	4	18
200	4	38	L	S1	Lainnya	3	5	4	5	4	21	4	4	5	4	5	22	3	3	4	5	4	19
201	4	41	P	Dipl	Perawat	3	4	5	4	5	21	4	5	4	4	4	21	3	3	4	5	4	19
202	4	36	P	S1	Perawat	3	4	5	4	4	20	4	4	4	5	4	21	3	3	4	4	5	19
203	4	38	P	Dipl	Perawat	3	4	5	4	4	20	4	4	5	4	4	21	3	3	4	4	5	19
204	2	42	P	Dipl	Perawat	3	4	4	5	4	20	4	4	4	5	4	21	3	3	4	4	5	19
205	3	35	P	Dipl	Perawat	3	4	4	5	2	18	4	4	5	4	3	20	3	3	4	5	4	19
206	2	35	P	S1	Perawat	3	5	5	4	2	19	4	4	5	4	5	22	3	2	4	5	4	18
207	3	34	P	Dipl	Perawat	3	5	4	5	4	21	3	5	4	5	4	21	3	3	4	5	4	19
208	2	35	P	Dipl	Perawat	3	4	5	4	5	21	4	4	5	4	5	22	3	2	4	4	5	18
209	4	42	P	S1	Perawat	3	5	4	4	2	18	4	5	4	4	5	22	3	3	4	5	4	19

138

No Resp	Masa Kerja (Th)		JK	Pend	Pekej	KEHANDALAN (REABILITY)						KETANGGAPAN(RESPONSIVENESS)						EMPATI (EMPHATY)					
						X1	X2	X3	X4	X5	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum
210	4	40	L	Dipl	Perawat	3	4	5	4	5	21	4	4	4	5	5	22	3	3	4	5	4	19
211	4	34	P	S1	Perawat	3	4	4	4	5	20	3	4	5	4	4	20	3	2	4	4	5	18
212	3	35	P	Dipl	Perawat	3	5	4	5	2	19	4	4	5	5	4	22	2	2	5	5	4	18
213	4	42	P	S1	Perawat	2	4	5	4	5	20	4	5	4	5	4	22	2	2	4	5	5	18
214	3	39	P	Dipl	Bidan	2	4	5	4	2	17	4	5	4	5	4	22	2	2	4	4	5	17
215	3	31	P	Dipl	Perawat	2	4	5	4	2	17	4	4	4	5	4	21	3	3	4	4	5	19
216	4	41	P	S1	Perawat	2	5	4	4	2	17	4	4	5	4	4	21	3	3	4	5	4	19
No Resp	Masa Kerja (Th)		JK	Pend	Pekej	KEHANDALAN (REABILITY)						KETANGGAPAN(RESPONSIVENESS)						EMPATI (EMPHATY)					
						X1	X2	X3	X4	X5	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum
217	2	34	P	Dipl	Bidan	2	3	5	3	2	15	3	4	5	4	4	20	3	4	5	4	5	21
218	1	34	P	S1	Perawat	2	5	4	5	2	18	4	4	5	4	4	21	2	3	4	5	4	18
219	3	37	P	Dipl	Bidan	2	4	4	5	2	17	4	5	4	3	5	21	4	3	5	4	3	19
220	3	36	P	Dipl	Perawat	2	5	5	4	2	18	4	4	5	4	5	22	3	3	5	4	5	20
221	2	39	P	Dipl	Bidan	2	4	5	4	2	17	3	4	5	4	4	20	3	4	5	4	5	21
222	4	37	P	S1	Perawat	2	5	4	4	2	17	3	4	5	4	4	20	2	2	4	5	5	18
223	4	39	P	Dipl	Perawat	2	5	4	5	2	18	4	5	4	5	4	22	3	3	4	4	5	19
224	3	33	P	S1	Bidan	2	5	5	4	5	21	4	4	4	4	3	19	3	2	4	5	4	18

JAMINAN (assurance)							TAMPILAN FISIK (TANGIBLE)						Q Pelay Homcare
X1	X2	X3	X4	X5	X6	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum	Nilai
4	4	4	4	5	5	26	5	5	5	5	5	25	24.60
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	20.80
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	25.40
5	4	4	5	4	5	27	4	4	5	5	5	23	23.20
5	5	5	5	4	4	28	4	5	4	3	4	20	22.00
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	25.80
4	4	3	5	5	5	26	5	4	4	4	4	21	21.40
5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	25	24.60
4	4	4	5	4	4	25	5	5	5	5	5	25	24.80
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	26.00
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	24.40
4	5	5	4	4	4	26	5	5	4	5	5	24	24.40
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	20.80
5	5	5	5	5	5	30	3	3	3	3	4	16	24.20
1	2	3	2	5	5	18	2	2	3	2	2	11	16.40
5	5	5	4	4	5	28	3	4	4	4	4	19	22.20
4	5	4	5	5	5	28	5	4	5	5	5	24	23.00
5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	25	24.20
4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	25	23.60
3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	20.20
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	20.80
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	26.00
4	4	4	3	5	5	25	4	4	5	5	4	22	21.40
4	4	4	5	4	5	26	4	3	4	4	5	20	22.40
5	5	4	5	5	5	29	5	3	5	5	5	23	25.40
2	5	5	5	5	5	27	5	4	2	5	5	21	23.80
4	3	4	5	5	5	26	5	5	5	5	5	25	23.20
5	5	5	4	4	5	28	4	4	5	5	5	23	24.20
3	3	4	4	4	4	22	4	3	4	4	4	19	20.20
4	4	3	4	5	4	24	4	4	4	5	4	21	21.20
5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	25	22.80
4	4	3	4	4	5	24	4	3	5	5	5	22	21.20
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	20.40
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	20.80
4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	3	3	15	18.00
4	5	4	5	5	5	28	5	4	5	5	5	24	24.20
JAMINAN (assurance)							TAMPILAN FISIK (TANGIBLE)						Q Pelay Homcare
X1	X2	X3	X4	X5	X6	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum	Nilai
4	5	4	5	5	5	28	4	4	5	5	5	23	22.60
4	4	5	5	4	5	27	4	4	5	5	5	23	23.20
4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	25	24.80
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	21	21.60
5	4	5	5	4	4	27	4	4	4	4	4	20	21.40
4	5	4	4	5	5	27	4	4	4	4	4	20	21.60

						Jum						Jum	
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	20.80
4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	19	20.60
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	26.00
4	4	4	5	5	5	27	5	5	5	5	5	25	24.00
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	20.40
5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	20	20.60
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	21.20
4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	4	20	21.80
3	3	3	4	5	5	23	5	5	4	4	4	22	22.20
5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	4	4	20	22.00
5	4	4	4	4	5	26	4	4	4	4	4	20	22.20
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	21.80
1	2	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	15.40
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	20.80
1	2	4	4	4	4	19	3	3	4	3	4	17	16.60
1	2	3	3	4	4	17	3	4	4	3	4	18	17.00
1	2	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	15.80
1	2	3	3	3	3	15	4	4	3	3	4	18	17.20
1	2	4	4	4	4	19	3	3	4	3	4	17	16.60
2	3	3	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	18.20
2	3	3	3	3	4	18	2	3	4	3	4	16	17.60
2	3	4	4	4	4	21	2	4	4	4	4	18	19.00
2	3	4	4	4	4	21	2	3	4	4	4	17	19.20
2	3	4	4	4	4	21	2	3	4	4	4	17	18.40
2	3	4	4	4	4	21	2	3	4	4	4	17	18.40
2	4	4	4	4	4	22	2	3	4	4	4	17	19.40
2	4	4	4	4	4	22	2	3	4	4	4	17	19.60
2	4	4	5	4	5	24	3	4	4	4	4	19	19.80
2	4	4	4	4	4	22	2	4	4	4	4	18	20.20
2	4	4	4	4	4	22	2	3	4	4	4	17	19.60

JAMINAN (assurance)							TAMPILAN FISIK (TANGIBLE)						Q Pelay Homcare
X1	X2	X3	X4	X5	X6	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum	Nilai
4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	18	20.00
2	4	4	4	4	5	23	2	4	4	4	4	18	20.00
2	4	4	4	4	4	22	2	3	4	4	4	17	19.60
2	3	4	4	4	4	21	3	4	4	4	3	18	19.20
2	4	4	4	4	4	22	2	4	4	4	4	18	20.00
2	4	4	4	4	4	22	2	3	4	4	4	17	19.40
4	4	4	4	4	4	24	2	4	4	4	4	18	18.60
2	4	4	4	4	4	22	2	4	4	4	4	18	19.60
4	5	4	4	4	4	25	3	4	4	4	4	19	20.80
4	4	5	5	4	4	26	3	4	4	5	4	20	21.00
4	4	4	4	4	4	24	5	4	3	4	4	20	20.60
2	5	4	5	5	5	26	2	4	5	4	5	20	22.00
2	3	4	4	4	5	22	5	4	4	3	4	20	21.00
5	4	3	4	4	5	25	5	3	4	4	4	20	21.00
2	4	5	5	5	4	25	2	4	4	3	5	18	22.00
2	4	5	4	5	4	24	2	3	4	5	4	18	20.60
5	4	5	4	5	4	27	5	4	5	4	4	22	23.20

2	4	5	4	5	4	24	3	5	4	4	5	21	21.40
4	5	4	4	4	5	26	2	3	5	4	3	17	20.60
5	4	4	5	4	4	26	4	5	4	5	4	22	21.60
4	4	5	4	4	4	25	4	5	4	4	5	22	21.80
4	4	5	4	4	5	26	4	4	5	5	4	22	22.00
3	3	4	4	3	5	22	2	5	3	5	4	19	21.00
2	2	5	2	3	4	18	2	2	1	5	5	15	16.40
3	3	4	4	4	4	22	3	3	3	4	4	17	20.80
1	3	3	3	4	4	18	3	2	3	5	5	18	15.20
3	3	5	3	4	4	22	3	3	3	5	5	19	20.80
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	20.80
2	3	3	2	3	5	18	4	4	3	5	5	21	18.20
1	3	3	3	2	4	16	2	3	4	4	3	16	17.20
1	3	4	4	4	5	21	1	2	3	4	4	14	17.80
1	2	4	5	4	4	20	1	3	4	3	4	15	17.80
1	2	4	4	4	5	20	1	3	4	4	4	16	18.20
1	2	3	5	4	5	20	2	3	4	3	3	15	17.40
1	2	4	4	4	4	19	1	3	4	4	4	16	18.00
1	2	4	4	4	4	19	1	3	4	4	4	16	17.40

JAMINAN (assurance)							TAMPILAN FISIK (TANGIBLE)						Q Pelay Homcare
X1	X2	X3	X4	X5	X6	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum	Nilai
1	3	4	4	4	4	20	1	3	5	4	4	17	18.40
1	3	4	4	5	4	21	1	3	4	5	4	17	17.20
1	4	4	4	4	5	22	1	3	4	4	5	17	18.60
1	3	4	4	4	5	21	1	3	3	3	3	13	18.20
2	3	5	4	4	5	23	1	3	5	4	4	17	19.00
1	4	5	4	4	5	23	1	3	4	4	4	16	19.40
1	4	4	4	4	4	21	1	3	4	4	4	16	17.80
1	4	4	3	4	4	20	1	3	4	5	4	17	18.40
1	3	5	4	5	4	22	1	3	4	4	5	17	19.40
1	3	5	4	4	4	21	1	4	4	3	4	16	17.80
1	5	4	4	5	5	24	2	4	5	4	4	19	20.00
1	5	5	4	4	4	23	2	3	5	4	4	18	20.00
2	3	5	5	5	5	25	2	4	5	4	5	20	20.60
1	3	5	5	5	5	24	2	3	4	5	5	19	20.40
2	5	5	5	4	5	26	2	3	5	5	4	19	21.40
1	5	5	4	5	5	25	2	3	4	5	4	18	20.60
2	5	5	4	4	4	24	2	5	5	4	4	20	20.80
2	4	5	4	5	4	24	2	5	3	5	5	20	20.20
1	3	5	4	5	5	23	2	5	5	5	4	21	21.40
1	3	5	4	4	5	22	2	5	3	5	4	19	21.00
2	5	4	4	5	5	25	2	5	3	4	5	19	21.60
2	5	5	4	5	4	25	2	5	4	5	4	20	21.60
1	5	4	4	4	5	23	2	4	4	5	3	18	20.20
2	5	5	5	4	4	25	2	5	5	4	5	21	22.20
2	4	5	4	4	5	24	2	4	5	4	5	20	21.80
2	4	5	4	5	5	25	2	5	3	5	4	19	21.20
2	4	5	4	5	5	25	2	5	4	4	4	19	21.60
2	5	4	4	5	4	24	2	5	4	4	5	20	21.80

| JAMINAN (assurance) | | | | | | | TAMPILAN FISIK (TANGIBLE) | | | | | | Q Pelay Homcare |
X1	X2	X3	X4	X5	X6	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum	Nilai
1	3	5	4	4	5	22	2	5	4	5	4	20	21.00
2	5	4	5	4	5	25	3	5	4	5	4	21	22.00
2	5	4	4	5	4	24	2	5	4	5	4	20	21.60
1	5	4	4	5	4	23	2	4	4	4	4	18	20.60
2	5	4	5	4	4	24	2	5	3	5	4	19	20.20
3	4	5	4	5	5	26	3	5	3	5	5	21	22.60
1	5	4	5	4	5	24	2	5	4	5	4	20	20.20
1	4	5	4	5	5	24	2	4	4	5	4	19	20.60
JAMINAN (assurance)							TAMPILAN FISIK (TANGIBLE)						Q Pelay Homcare
X1	X2	X3	X4	X5	X6	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum	Nilai
2	3	5	5	5	5	25	2	3	5	5	5	20	21.40
1	3	5	5	4	5	23	2	5	4	4	5	20	21.20
1	5	5	4	5	5	25	2	5	4	5	3	19	21.20
1	4	5	4	5	4	23	2	4	5	5	3	19	21.20
4	4	5	4	5	4	26	3	5	5	5	5	23	22.40
2	5	3	3	5	5	23	2	3	3	3	3	14	19.40
3	3	4	3	4	4	21	2	3	4	4	4	17	18.00
2	5	4	5	4	5	25	2	5	3	5	3	18	20.40
2	4	5	3	4	5	23	2	3	5	3	5	18	19.60
3	5	3	5	3	4	23	2	3	3	3	4	15	18.60
2	3	4	5	4	5	23	2	3	5	3	5	18	20.60
2	4	5	5	5	4	25	2	3	4	4	4	17	20.00
2	4	5	4	4	5	24	2	5	4	4	5	20	21.20
2	4	5	4	5	5	25	2	5	4	5	5	21	21.40
3	4	5	4	4	5	25	2	5	4	5	4	20	22.00
2	4	5	4	5	4	24	2	5	4	5	3	19	20.80
2	4	5	4	4	5	24	2	3	5	3	5	18	20.80
2	4	5	4	4	5	24	2	4	5	5	4	20	21.20
2	4	4	4	5	5	24	2	4	3	5	5	19	20.40
3	4	5	4	4	5	25	3	4	5	5	5	22	20.80
3	4	5	4	3	4	23	3	4	5	4	3	19	20.60
3	5	4	4	5	4	25	3	5	4	5	4	21	21.40
2	4	5	5	5	4	25	3	4	5	4	5	21	22.00
3	5	4	4	5	5	26	3	5	4	5	4	21	22.40
3	5	5	4	4	4	25	3	5	3	5	3	19	21.20
3	4	4	5	5	5	26	3	4	5	4	5	21	21.80
3	5	4	4	4	5	25	3	5	4	5	4	21	22.40
3	5	4	5	5	5	27	2	5	4	5	5	21	22.20
4	5	4	5	4	4	26	3	5	4	4	5	21	21.60
3	4	5	4	3	4	23	3	4	4	4	4	19	20.60
3	5	4	4	4	5	25	3	5	3	5	4	20	20.60
3	4	5	4	4	5	25	3	5	4	5	4	21	21.20
3	4	5	4	4	5	25	3	5	4	4	5	21	21.40
4	4	5	4	5	4	26	3	4	4	5	4	20	22.00
4	5	4	4	4	5	26	3	5	4	5	4	21	21.60
3	4	5	4	4	5	25	3	5	4	5	4	21	21.40
JAMINAN (assurance)							TAMPILAN FISIK (TANGIBLE)						Q Pelay Homcare
X1	X2	X3	X4	X5	X6	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum	Nilai

X1	X2	X3	X4	X5	X6	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum	Nilai
4	5	4	4	4	4	25	2	5	4	5	4	20	21.40
3	5	4	4	5	4	25	3	4	4	4	4	19	20.80
3	5	4	5	4	5	26	3	5	4	5	4	21	22.20
4	5	4	4	4	3	24	3	4	4	4	5	20	21.20
4	5	4	5	4	5	27	3	4	4	5	4	20	22.00
4	4	5	4	5	4	26	3	4	5	4	5	21	22.00
4	4	5	4	5	4	26	4	4	5	4	5	22	22.20
3	4	5	4	3	5	24	3	5	4	5	4	21	20.80
3	4	5	4	5	4	25	3	5	4	4	4	20	20.40
3	5	4	4	3	4	23	3	4	3	4	5	19	19.60
3	5	4	4	5	4	25	3	5	4	5	4	21	20.40
4	4	5	4	4	5	26	3	5	4	4	5	21	21.00
3	4	4	5	4	5	25	3	5	4	4	5	21	20.80
3	4	5	4	4	5	25	3	5	4	5	4	21	21.00
3	5	4	5	4	4	25	3	5	4	5	4	21	20.80
3	4	5	4	5	4	25	3	4	4	5	4	20	21.20
3	5	4	5	4	4	25	3	5	3	5	4	20	21.00
3	5	4	5	4	4	25	3	5	4	4	4	20	21.20
3	5	4	5	4	4	25	3	5	4	4	4	20	21.20
3	5	4	5	4	4	25	3	4	5	4	5	21	21.60
4	5	4	4	5	4	26	3	5	4	5	4	21	21.60
4	4	5	4	4	5	26	3	5	4	4	4	20	21.20
3	4	5	5	4	4	25	3	3	5	5	4	20	21.00
3	5	4	4	5	4	25	3	5	4	4	4	20	21.00
4	4	5	4	5	5	27	3	4	5	4	5	21	21.00
3	4	5	4	5	4	25	3	5	5	4	5	22	21.20
3	4	5	4	5	4	25	3	5	5	4	4	21	21.40
3	4	5	4	4	4	24	4	4	5	4	4	21	21.20
4	5	4	4	5	4	26	3	5	4	4	5	21	21.20
4	4	5	4	5	4	26	3	4	4	4	5	20	21.60
4	4	4	4	5	5	26	3	4	5	4	4	20	20.80
3	5	4	5	4	5	26	3	4	5	4	5	21	21.20
4	4	5	4	4	5	26	3	4	5	4	5	21	21.40
4	4	5	5	5	4	27	3	5	4	5	4	21	20.80
3	4	4	5	4	5	25	3	5	4	4	5	21	20.60
2	4	5	4	5	5	25	3	5	4	4	4	20	20.40

JAMINAN (assurance)							TAMPILAN FISIK (TANGIBLE)						Q Pelay Homcare
X1	X2	X3	X4	X5	X6	Jum	X1	X2	X3	X4	X5	Jum	Nilai
2	4	4	5	5	4	24	2	4	5	4	5	20	20.00
4	4	5	4	5	4	26	3	5	4	5	4	21	20.80
3	4	5	4	4	4	24	3	4	4	5	4	20	20.20
4	5	4	4	4	5	26	3	5	4	5	4	21	21.40
3	5	4	5	4	4	25	3	4	5	4	5	21	20.80
4	4	5	4	5	4	26	3	4	5	4	5	21	20.40
4	5	4	5	4	4	26	3	5	4	5	4	21	21.20
4	5	4	4	5	4	26	3	4	5	5	4	21	21.00

Keterangan:

JK: Jenis Kelamin (1: Laki-Laki, 2: Perempuan)

Pek: Pekerjaan

X: Soal (1: Sangat Setuju, 2: Setuju, 3: Netral, 4: Tidak Setuju, 5: Sangat Tidak Setuju)

Hasil Analisis Kuesioner Kualitas Layanan *Home care*

A. Uji Univariat

1. Kualitas Layanan *Home care* Berdasarkan Kehandalan

Kehandalan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	27	12.1	12.1	12.1
	Tidak Setuju	81	36.2	36.2	48.2
	Netral	56	25.0	25.0	73.2
	Setuju	39	17.4	17.4	90.6
	Sangat Setuju	21	9.4	9.4	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

Kehandalan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	2.2	2.2	2.2
	Netral	41	18.3	18.3	20.5
	Setuju	85	37.9	37.9	58.5
	Sangat Setuju	93	41.5	41.5	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

Kehandalan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	.9	.9	.9
	Netral	24	10.7	10.7	11.6
	Setuju	135	60.3	60.3	71.9
	Sangat Setuju	63	28.1	28.1	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

Kehandalan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	21	9.4	9.4	9.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Setuju	142	63.4	63.4	72.8
Sangat Setuju	61	27.2	27.2	100.0
Total	224	100.0	100.0	

Kehandalan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	21	9.4	9.4	9.4
	Tidak Setuju	57	25.4	25.4	34.8
	Netral	25	11.2	11.2	46.0
	Setuju	77	34.4	34.4	80.4
	Sangat Setuju	44	19.6	19.6	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

2. Kualitas Layanan *Home care* Berdasarkan Ketanggapan

Ketanggapan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	1.8	1.8	1.8
	Netral	23	10.3	10.3	12.1
	Setuju	132	58.9	58.9	71.0
	Sangat Setuju	65	29.0	29.0	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

Ketanggapan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.4	.4	.4
	Tidak Setuju	4	1.8	1.8	2.2
	Netral	38	17.0	17.0	19.2
	Setuju	107	47.8	47.8	67.0
	Sangat Setuju	74	33.0	33.0	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

Ketanggapan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.4	.4	.4
	Netral	19	8.5	8.5	8.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Setuju	137	61.2	61.2	70.1
	Sangat Setuju	67	29.9	29.9	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

Ketanggapan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	14	6.3	6.3	6.3
	Setuju	130	58.0	58.0	64.3
	Sangat Setuju	80	35.7	35.7	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

Ketanggapan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.4	.4	.4
	Netral	23	10.3	10.3	10.7
	Setuju	123	54.9	54.9	65.6
	Sangat Setuju	77	34.4	34.4	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

3. Kualitas Layanan *Home care* Berdasarkan Empati

Empati 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	14	6.3	6.3	7.1
	Netral	57	25.4	25.4	32.6
	Setuju	86	38.4	38.4	71.0
	Sangat Setuju	65	29.0	29.0	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

Empati 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	10	4.5	4.5	4.5
	Netral	41	18.3	18.3	22.8
	Setuju	95	42.4	42.4	65.2
	Sangat Setuju	78	34.8	34.8	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

Empati 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1.3	1.3	1.3
	Netral	16	7.1	7.1	8.5
	Setuju	145	64.7	64.7	73.2
	Sangat Setuju	60	26.8	26.8	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

Empati 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	9	4.0	4.0	4.0
	Setuju	144	64.3	64.3	68.3
	Sangat Setuju	71	31.7	31.7	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

Empati 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.4	.4	.4
	Netral	8	3.6	3.6	4.0
	Setuju	118	52.7	52.7	56.7
	Sangat Setuju	97	43.3	43.3	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

4. Kualitas Layanan *Home care* Berdasarkan Jaminan

Jaminan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	38	17.0	17.0	17.0
	Tidak Setuju	55	24.6	24.6	41.5
	Netral	46	20.5	20.5	62.1
	Setuju	63	28.1	28.1	90.2
	Sangat Setuju	22	9.8	9.8	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

Jaminan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	13	5.8	5.8	5.8
	Netral	34	15.2	15.2	21.0
	Setuju	106	47.3	47.3	68.3
	Sangat Setuju	71	31.7	31.7	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

Jaminan 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	18	8.0	8.0	8.0
	Setuju	116	51.8	51.8	59.8
	Sangat Setuju	90	40.2	40.2	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

Jaminan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	1.3	1.3	1.3
	Netral	13	5.8	5.8	7.1
	Setuju	143	63.8	63.8	71.0
	Sangat Setuju	65	29.0	29.0	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

Jaminan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.4	.4	.4
	Netral	12	5.4	5.4	5.8
	Setuju	128	57.1	57.1	62.9
	Sangat Setuju	83	37.1	37.1	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

Jaminan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	4	1.8	1.8	1.8
	Setuju	119	53.1	53.1	54.9
	Sangat Setuju	101	45.1	45.1	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

5. Kualitas Layanan *Home care* Berdasarkan Tampilan Fisik

Tampilan Fisik 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	15	6.7	6.7	6.7
	Tidak Setuju	72	32.1	32.1	38.8
	Netral	74	33.0	33.0	71.9
	Setuju	37	16.5	16.5	88.4
	Sangat Setuju	26	11.6	11.6	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

Tampilan Fisik 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	4	1.8	1.8	1.8
	Netral	54	24.1	24.1	25.9
	Setuju	85	37.9	37.9	63.8
	Sangat Setuju	81	36.2	36.2	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

Tampilan Fisik 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.4	.4	.4
	Tidak Setuju	1	.4	.4	.9
	Netral	28	12.5	12.5	13.4
	Setuju	130	58.0	58.0	71.4
	Sangat Setuju	64	28.6	28.6	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

Tampilan Fisik 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.4	.4	.4
	Netral	21	9.4	9.4	9.8
	Setuju	110	49.1	49.1	58.9
	Sangat Setuju	92	41.1	41.1	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

Tampilan Fisik 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.4	.4	.4
	Netral	16	7.1	7.1	7.6
	Setuju	130	58.0	58.0	65.6
	Sangat Setuju	77	34.4	34.4	100.0
	Total	224	100.0	100.0	

B. Uji Normalitas

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Skor Kehandalan	224	100.0%	0	0.0%	224	100.0%
Skor Ketanggapan	224	100.0%	0	0.0%	224	100.0%
Skor Empati	224	100.0%	0	0.0%	224	100.0%
Skor Jaminan	224	100.0%	0	0.0%	224	100.0%
Skor Tampilan Fisik	224	100.0%	0	0.0%	224	100.0%
Total Terra	224	100.0%	0	0.0%	224	100.0%
Umur	224	100.0%	0	0.0%	224	100.0%
Lama Bekerja (Thn)	224	100.0%	0	0.0%	224	100.0%
Jenis Kelamin	224	100.0%	0	0.0%	224	100.0%
Pendidikan	224	100.0%	0	0.0%	224	100.0%
Profesi	224	100.0%	0	0.0%	224	100.0%

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Skor Kehandalan	.132	224	.000	.962	224	.000
Skor Ketanggapan	.138	224	.000	.945	224	.000
Skor Empati	.117	224	.000	.968	224	.000
Skor Jaminan	.175	224	.000	.941	224	.000
Skor Tampilan Fisik	.154	224	.000	.953	224	.000
Total Terra	.124	224	.000	.956	224	.000
Umur	.068	224	.014	.989	224	.077
Lama Bekerja (Thn)	.166	224	.000	.923	224	.000
Jenis Kelamin	.506	224	.000	.447	224	.000
Pendidikan	.388	224	.000	.655	224	.000
Profesi	.403	224	.000	.710	224	.000

a. Lilliefors Significance Correction

C. Uji Bivariat
    a. Korelasi Umur dan Kualitas Layanan *Home care*

orrelations

			Umur	Skor Kehandalan	Skor Ketanggapan	Skor Empati	Skor Jaminan	Skor Tampilan Fisik	Total Terra
Spearman's rho	Umur	Correlation Coefficient	1.000	-.074	.139*	.115	.029	.012	.064
		Sig. (2-tailed)	.	.271	.038	.086	.662	.858	.338
		N	224	224	224	224	224	224	224
	Skor Kehandalan	Correlation Coefficient	-.074	1.000	.277**	.149*	.549**	.529**	.704**
		Sig. (2-tailed)	.271	.	.000	.025	.000	.000	.000
		N	224	224	224	224	224	224	224
	Skor Ketanggapan	Correlation Coefficient	.139*	.277**	1.000	.465**	.461**	.444**	.664**
		Sig. (2-tailed)	.038	.000	.	.000	.000	.000	.000
		N	224	224	224	224	224	224	224
	Skor Empati	Correlation Coefficient	.115	.149*	.465**	1.000	.287**	.282**	.542**
		Sig. (2-tailed)	.086	.025	.000	.	.000	.000	.000
		N	224	224	224	224	224	224	224
	Skor Jaminan	Correlation Coefficient	.029	.549**	.461**	.287**	1.000	.742**	.824**
		Sig. (2-tailed)	.662	.000	.000	.000	.	.000	.000
		N	224	224	224	224	224	224	224
	Skor Tampilan Fisik	Correlation Coefficient	.012	.529**	.444**	.282**	.742**	1.000	.802**
		Sig. (2-tailed)	.858	.000	.000	.000	.000	.	.000
		N	224	224	224	224	224	224	224
	Total Terra	Correlation Coefficient	.064	.704**	.664**	.542**	.824**	.802**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.338	.000	.000	.000	.000	.000	.
		N	224	224	224	224	224	224	224

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

a. Korelasi Lama BEkerja dengan Kualitas Layanan *Home care*

Correlations

			Lama Bekerja (Thn)	Skor Kehandalan	Skor Ketanggapan	Skor Empati	Skor Jaminan	Skor Tampilan Fisik	Total Terra
Spearman's rho	Lama Bekerja (Thn)	Correlation Coefficient	1.000	-.076	-.105	-.143[*]	-.019	.031	-.051
		Sig. (2-tailed)	.	.255	.117	.032	.781	.647	.452
		N	224	224	224	224	224	224	224
	Skor Kehandalan	Correlation Coefficient	-.076	1.000	.277[**]	.149[*]	.549[**]	.529[**]	.704[**]
		Sig. (2-tailed)	.255	.	.000	.025	.000	.000	.000
		N	224	224	224	224	224	224	224
	Skor Ketanggapan	Correlation Coefficient	-.105	.277[**]	1.000	.465[**]	.461[**]	.444[**]	.664[**]
		Sig. (2-tailed)	.117	.000	.	.000	.000	.000	.000
		N	224	224	224	224	224	224	224
	Skor Empati	Correlation Coefficient	-.143[*]	.149[*]	.465[**]	1.000	.287[**]	.282[**]	.542[**]
		Sig. (2-tailed)	.032	.025	.000	.	.000	.000	.000
		N	224	224	224	224	224	224	224
	Skor Jaminan	Correlation Coefficient	-.019	.549[**]	.461[**]	.287[**]	1.000	.742[**]	.824[**]
		Sig. (2-tailed)	.781	.000	.000	.000	.	.000	.000
		N	224	224	224	224	224	224	224
	Skor Tampilan Fisik	Correlation Coefficient	.031	.529[**]	.444[**]	.282[**]	.742[**]	1.000	.802[**]
		Sig. (2-tailed)	.647	.000	.000	.000	.000	.	.000
		N	224	224	224	224	224	224	224
	Total Terra	Correlation Coefficient	-.051	.704[**]	.664[**]	.542[**]	.824[**]	.802[**]	1.000
		Sig. (2-tailed)	.452	.000	.000	.000	.000	.000	.
		N	224	224	224	224	224	224	224

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Korelasi Jenis Kelamin dengan Kualitas Layanan *Home care*
   1. Jenis Kelamin dan Kehandalan

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.226	.598
N of Valid Cases		224	

   2. Jenis Kelamin dan Ketanggapan

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.205	.453
N of Valid Cases		224	

   3. Jenis Kelamin dan Empati

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.238	.268
N of Valid Cases		224	

   4. Jenis Kelamin dan Jaminan

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.263	.340
N of Valid Cases		224	

   5. Jenis Kelamin dan Tampilan Fisik

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.289	.086
N of Valid Cases		224	

6. Jenis Kelamin dan Skor TERRA

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.431	.247
N of Valid Cases		224	

c. Korelasi Pendidikan dan Kualitas Layanan *Home care*

Correlations

			Pendidikan	Skor Kehandalan	Skor Ketanggapan	Skor Empati	Skor Jaminan	Skor Tampilan Fisik	Total Terra
Spearman's rho	Pendidikan	Correlation Coefficient	1.000	-.002	-.095	-.002	-.041	-.041	-.049
		Sig. (2-tailed)	.	.982	.154	.973	.545	.539	.462
		N	224	224	224	224	224	224	224
	Skor Kehandalan	Correlation Coefficient	-.002	1.000	.277**	.149*	.549**	.529**	.704**
		Sig. (2-tailed)	.982	.	.000	.025	.000	.000	.000
		N	224	224	224	224	224	224	224
	Skor Ketanggapan	Correlation Coefficient	-.095	.277**	1.000	.465**	.461**	.444**	.664**
		Sig. (2-tailed)	.154	.000	.	.000	.000	.000	.000
		N	224	224	224	224	224	224	224
	Skor Empati	Correlation Coefficient	-.002	.149*	.465**	1.000	.287**	.282**	.542**
		Sig. (2-tailed)	.973	.025	.000	.	.000	.000	.000
		N	224	224	224	224	224	224	224
	Skor Jaminan	Correlation Coefficient	-.041	.549**	.461**	.287**	1.000	.742**	.824**
		Sig. (2-tailed)	.545	.000	.000	.000	.	.000	.000
		N	224	224	224	224	224	224	224
	Skor Tampilan Fisik	Correlation Coefficient	-.041	.529**	.444**	.282**	.742**	1.000	.802**
		Sig. (2-tailed)	.539	.000	.000	.000	.000	.	.000
		N	224	224	224	224	224	224	224
	Total Terra	Correlation Coefficient	-.049	.704**	.664**	.542**	.824**	.802**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.462	.000	.000	.000	.000	.000	.
		N	224	224	224	224	224	224	224

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

157

d. Korelasi Profesi dan Kualitas Layanan *Home care*
   1. Profesi dan Kehandalan

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.453	.053
N of Valid Cases		224	

2. Profesi dan Ketanggapan

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.449	.002
N of Valid Cases		224	

3. Profesi dan Empati

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.299	.929
N of Valid Cases		224	

4. Profesi dan Jaminan

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.476	.025
N of Valid Cases		224	

5. Profesi dan Tampilan Fisik

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.461	.016
N of Valid Cases		224	

6. Profesi dan Skor TERRA

Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.651	.043
N of Valid Cases		224	

Panduan wawancara

No.	PERNYATAAN
	KEHANDALAN (REABILITY)
1	Berapa banyak Petugas *home care* yang telah mengikuti pelatihan tentang *home care* ?
2	Bisa dijelaskan bagaimana Petugas *home care* melaksanakan kegiatan promotif?
3	Bisa dijelaskan bagaimana Petugas *home care* melaksanakan kegiatan preventif?
4	Bisa dijelaskan bagaimana Petugas *home care* melaksanakan kegiatan kuratif?
5.	Bisa dijelaskan bagaimana Petugas *home care* melaksanakan kegiatan rehabilitatif?
	KETANGGAPAN *(responsiveness)*
6	Bagaimana Puskesmas melakukan pembinaan dalam meningkatkan peran dan dukungan keluarga?
7	Bagaimana bentuk *Call center* Puskesmas aktif 24 jam?
8	Apa yang dilakukan Tim petugas *home care* setelah menerima telepon dari pasien/keluarga?
9	Bagaimana Kesiapan Petugas *home care* dalam merujuk bila keadaan pasien darurat?
10	Bisa disebutkan tim pelaksana pelayanan *home care* yang disiapkan Puskesmas?
	EMPATI (*EMPHATY*)
11	Penyakit apa saja yang dilakukan pelayanan *home care* ?
12	Bagaimana dengan pasien yang tidak mampu datang berobat ke Puskesmas?
13	Bagaimana Pelayanan home c are mempertahankan dan meningkatkan kemampuan pasien secara optimal
14	Bagaimana Pelayanan *home care* memaksimalkan tingkat Kemandirian pasien
15	Bagaimana Pelayanan *home care* meminimalkan akibat dari penyakit yang dialami pasien
16	Bagaimana dengan cara Petugas kesehatan merahasiakan segala sesuatu yang diketahuinya tentang pasien?
	JAMINAN *(assurance)*
17	Bisa dijelaskan penghasilan yang diterima petugas *home care* ?
18	Bagaimana perlindungan petugas selama melaksanakan tugas sesuai standar operasional prosedur?
19	Bagaimana kita bisa memandang Program *home care* berperan penting terhadap keberhasilan kesehatan masa akan datang?
20	Bagaimana bentuk pertanggung jawaban dinas kesehatan terhadap pelayanan *home care* ?

No.	PERNYATAAN	
21	Siapa kordinator koordinator kasus *home care* , bagaimana cara memilihnya?	
22	Bagaimana prosedur Merujuk pasien ke fasilitas kesehatan yang mempunyasi sarana dan sumber daya yang lebih baik apabila tidak mampu melakukan pemeriksaan/pengobatan?	
	TAMPILAN FISIK *(tangible)*	
23	Bagaimana dengan standar operasional prosedur *home care* ,disiapkan dan dimana adanya?	
24	Bagaimana dengan kelengkapan alat pemeriksaan atau pengobatan *home care* ?	
25	Bagaimana dengan seragam *home care* ?	
26	Bagaimana dengan mobil *home care* ?bagaimana alat-alat di dalamnya?	

Hasil Analisa Data Kualitatif

A. Penentuan Koding

Kode	Count	Syntesis 1
1-2 orang yang ikut pelatihan	8	Pelatihan
ada *call center* di setiap Puskesmas	9	*call center*
alat dan obat *home care* lengkap	10	Perlengkapan dan obat-obat *home care*
bukan jasa tapi transport	4	Transport *Home care*
home care dan perkesmas	11	Berbeda dengan perwali
inform concent	4	Privasi Pasien
jumlah transport	10	Transport *Home care*
Keamanan petugas	3	Keamanan petugas *home care*, Tanggung jawab dinas kesehatan
kerahasian	7	Privasi Pasien
kriteria pasien *home care*	3	Jenis pasien *home care*
kuratif prioritas	10	Kuratif
laporan bulanan	4	Tanggung jawab dinas kesehatan
memanjakan pasien	18	Berbeda dengan perwali
Pasien dilayani kecuali ada telepon	3	*call center*
pelatihan 1x pada saat terbentuk	6	Pelatihan
peran keluarga	12	Kemandirian pasien
perlindungan sesuai SOP	7	Keamanan petugas *home care*
promotif dan prefentif 1kali jalan	2	
Rompi	12	Seragam
saling koordinasi melalui grup	9	*call center*
semua keluhan dilayani	2	
semua penyakit dilayani	8	Jenis pasien *home care*
siap merujuk	15	Merujuk jika darurat
sisrute	8	Merujuk jika darurat
SOP nya ada di puskesmas	10	Kelengkapan SOP
SOP nya di tetapkan masing2 puskesmas	3	Kelengkapan SOP
tidak ada jasa	10	Transport *Home care*
tidak ada kriteria koordinator kasus	13	Koordinator Kasus
tidak ada kunjungan tetap	9	Rehabilitatif
tidak sesuai konsep awal nya	22	Berbeda dengan perwali
tim *home care*	9	Pembentukan Tim *Home care*
Transport tim diatur ke dalam	7	Transport *Home care*

Code List ✕

Project: Kualitatif Home Care

Click on column headings to sort

Domain

◉ Project

◯ Selected Document(s)

☐ P1
☐ P2
☐ P3
☐ P4
☐ P5
☐ P6
☐ P7
☐ P8

Code	Count	Synthesis 1
1-2 orang yang ikut pelatihan	8	Pelatihan
ada call center di setiap Puskesmas	9	call center
alat dan obat home care lengkap	10	Perlengkapan dan obat-obat home care
bukan jasa tapi transport	4	Transport Home Care
home care dan perkesmas	11	Berbeda dengan perwali
inform concent	4	Privasi Pasien
jumlah transport	10	Transport Home Care
Keamanan petugas	3	Keamanan petugas home care, Tanggung jawab dinas kesehatan
kerahasian	7	Privasi Pasien
kriteria pasien home care	3	Jenis pasien home care
kuratif prioritas	10	Kuratif
laporan bulanan	4	Tanggung jawab dinas kesehatan
memanjakan pasien	18	Berbeda dengan perwali
Pasien dilayani kecuali ada telepon	3	call center
pelatihan 1x pada saat terbentuk	6	Pelatihan
peran keluarga	12	Kemandirian pasien
perlindungan sesuai SOP	7	Keamanan petugas home care
promotif dan prefentif 1kali jalan	2	
Rompi	12	Seragam
saling koordinasi melalui grup	9	call center
semua keluhan dilayani	2	
semua penyakit dilayani	8	Jenis pasien home care
siap merujuk	15	Merujuk jika darurat
sisrute	8	Merujuk jika darurat
SOP nya ada di puskesmas	10	Kelengkapan SOP
SOP nya di tetapkan masing2 puskesmas	3	Kelengkapan SOP
tidak ada jasa	10	Transport Home Care
tidak ada kriteria koordinator kasus	13	Koordinator Kasus
tidak ada kunjungan tetap	9	Rehabilitatif
tidak sesuai konsep awal nya	22	Berbeda dengan perwali
tim home care	9	Pembentukan Tim Home Care
Transport tim diatur ke dalam	7	Transport Home Care

162

B. Penentuan Tema

Syntesis 1	Kode
call center	ada *call center* di setiap Puskesmas
	saling koordinasi melalui grup
	Pasien dilayani kecuali ada telepon
Implementasi Tidak Sesuai dengan Perwali	semua penyakit dilayani
	home care dan perkesmas
	memanjakan pasien
	kriteria pasien *home care*
	tidak sesuai konsep awal nya
Informed Consent	kerahasian
	inform concent
Kelengkapan Alat dan Obat-Obat *Home care*	Rompi
	alat dan obat *home care* lengkap
Kelengkapan SOP	perlindungan sesuai SOP
	SOP nya ada di puskesmas
	SOP nya di tetapkan masing2 puskesmas
Koordinator Kasus	tidak ada kriteria koordinator kasus
Pelatihan	1-2 orang yang ikut pelatihan
	pelatihan 1x pada saat terbentuk
Pelayanan *home care*	tidak ada kunjungan tetap
	kuratif prioritas
	peran keluarga
Pembentukan Tim *Home care*	tim *home care*
Sistem Rujukan	siap merujuk
	sisrute
Tanggungjawab Dinas Kesehatan	laporan bulanan
	Keamanan petugas
Transport *Home care*	bukan jasa tapi transport
	tidak ada jasa
	jumlah transport
	Transport tim diatur ke dalam

Project: Kualitatif Home Care

Synthesis 1	Codes
call center	ada call center di setiap Puskesmas
	saling koordinasi melalui grup
	Pasien dilayani kecuali ada telepon
Implementasi Tidak Sesuai dengan Perwali	semua penyakit dilayani
	home care dan perkesmas
	memanjakan pasien
	kriteria pasien home care
	tidak sesuai konsep awal nya
Informed Consent	kerahasian
	inform concent
Kelengkapan Alat dan Obat-Obat Home Care	Rompi
	alat dan obat home care lengkap
Kelengkapan SOP	perlindungan sesuai SOP
	SOP nya ada di puskesmas
	SOP nya di tetapkan masing2 puskesmas
Koordinator Kasus	tidak ada kriteria koordinator kasus
Pelatihan	1-2 orang yang ikut pelatihan
	pelatihan 1x pada saat terbentuk
Pelayanan home care	tidak ada kunjungan tetap
	kuratif prioritas
	peran keluarga
Pembentukan Tim Home Care	tim home care
Sistem Rujukan	siap merujuk
	sisrute
Tanggungjawab Dinas Kesehatan	laporan bulanan
	Keamanan petugas
Transport Home Care	bukan jasa tapi transport
	tidak ada jasa
	jumlah transport
	Transport tim diatur ke dalam

C. Penentuan Kategori Aspek Kualitas Berdasarkan Tema

Aspek Kualitas *Home care*	Syntesis 1	Kode
Empati	Implementasi Tidak Sesuai dengan Perwali	*home care* dan perkesmas
		kriteria pasien *home care*
		memanjakan pasien
		semua penyakit dilayani
		tidak sesuai konsep awal nya
	Informed Consent	inform concent
		kerahasian
Jaminan	Koordinator Kasus	tidak ada kriteria koordinator kasus
	Tanggungjawab Dinas Kesehatan	Keamanan petugas
		laporan bulanan
	Transport *Home care*	bukan jasa tapi transport
		jumlah transport
		tidak ada jasa
		Transport tim diatur ke dalam
Kehandalan	Pelatihan	1-2 orang yang ikut pelatihan
		pelatihan 1x pada saat terbentuk
	Pelayanan *home care*	kuratif prioritas
		peran keluarga
		tidak ada kunjungan tetap
Ketanggapan	*call center*	ada *call center* di setiap Puskesmas
		Pasien dilayani kecuali ada telepon
		saling koordinasi melalui grup
	Pembentukan Tim *Home care*	tim *home care*
	Sistem Rujukan	siap merujuk
		sisrute
Tampilan Fisik	Kelengkapan Alat dan Obat-Obat *Home care*	alat dan obat *home care* lengkap
		Rompi
	Kelengkapan SOP	perlindungan sesuai SOP
		SOP nya ada di puskesmas
		SOP nya di tetapkan masing2 puskesmas

Project: Kualitatif Home Care

Synthesis 2	Synthesis 1	Code
Empati	Implementasi Tidak Sesuai dengan Perwali	home care dan perkesmas
		kriteria pasien home care
		memanjakan pasien
		semua penyakit dilayani
		tidak sesuai konsep awal nya
	Informed Consent	inform concent
	Informed Consent	kerahasian
Jaminan	Koordinator Kasus	tidak ada kriteria koordinator kasus
	Tanggungjawab Dinas Kesehatan	Keamanan petugas
	Tanggungjawab Dinas Kesehatan	laporan bulanan
	Transport Home Care	bukan jasa tapi transport
	Transport Home Care	jumlah transport
	Transport Home Care	tidak ada jasa
	Transport Home Care	Transport tim diatur ke dalam
Kehandalan	Pelatihan	1-2 orang yang ikut pelatihan
		pelatihan 1x pada saat terbentuk
	Pelayanan home care	kuratif prioritas
	Pelayanan home care	peran keluarga
	Pelayanan home care	tidak ada kunjungan tetap
Ketanggapan	call center	ada call center di setiap Puskesmas
		Pasien dilayani kecuali ada telepon
		saling koordinasi melalui grup
	Pembentukan Tim Home Care	tim home care
	Sistem Rujukan	siap merujuk
	Sistem Rujukan	sisrute
Tampilan Fisik	Kelengkapan Alat dan Obat-Obat Home Care	alat dan obat home care lengkap
		Rompi
	Kelengkapan SOP	perlindungan sesuai SOP
	Kelengkapan SOP	SOP nya ada di puskesmas
	Kelengkapan SOP	SOP nya di tetapkan masing2 puskesmas