

KEPUASAN PASIEN TENTANG IMPLEMENTASI PROTOKOL KESEHATAN PADA PELAYANAN PIJAT IBU DAN BAYI DI GRIYA SEHAT MOM *and* BABY KIDS SPA SAMBONGDUKUH JOMBANG

Patient Satisfactions about the Implementastion of Health Protocol in Mother and Baby Massage Service at Griya Sehat Mom and Baby Kids Spa Sambongdukuh Jombang

Any Isro'aini¹, Fera Yuli Setiyaningsih²

^{1,2} ITSkes Insan Cendekia Medika Jombang

Abstrak

Wabah virus *Corona* (*Covid-19*) dinyatakan menjadi wabah yang mendunia oleh *World Health Organization* (WHO) sejak kemunculannya pada bulan Desember tahun 2019 di Wuhan China. Virus ini bernama *Corona Virus Dienes* atau lebih dikenal dengan *Covid-19*. Adalah virus yang menyebabkan penyakit menular yang menyerang saluran pernafasan. Pandemi ini mengharuskan kita memutus mata rantai penyebaran virus corona, melalui beberapa cara, diantaranya yang sedang digalakkan pemerintah dalam protokol kesehatan Bidan sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan ibu dan anak menjadi salah satu promotor protokol kesehatan dalam setiap memberikan pelayanan kesehatan. Pelayanan pijat ibu dan bayi yang diberikan bidan dalam rangka memberikan fleksibilitas sendi serta otot tubuh pada ibu, begitupun pada bayi dapat meningkatkan frekwensi tidur, meningkatkan berat badan, dan memberikan kenyamanan. Dalam semua pelayanan tersebut hendaknya protool kesehatan diterapkan sesuai dengan standar, sehingga akan memberikan keamanan baik bagi ibu, bayi sekaligus bidan yang memberikan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah Mengetahui gambaran kepuasan pasien tentang implementasi protokol kesehatan pada pelayanan pijat ibu dan bayi di Griya Sehat *Mom And Baby Kids Spa* Sambongdukuh Jombang.

Desain penelitan yang di gunakan adalah analitik *Cross Sectional*. Populasi semua pasien dan orang tua pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan pijat ibu dan bayi yang berkunjung ke Griya Sehat *Mom And Baby Kids Spa* Sambongdukuh Jombang, sejumlah 33orang. Penelitian ini menggunakan teknik *Consecutive Sampling*. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa sebagian besar sejumlah 31 (93,9%) responden mengatakan puas sejumlah 2 (6,1%) responden mengatakan agak puas dengan pelaksanaan protokol kesehatan pada pelayanan pijat ibu dan bayi di Griya Sehat *Mom and Baby Kids Spa* Sambongdukuh Jombang. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa sebagian besar sejumlah 31 (93,9%) responden mengatakan puas dengan pelaksanaan protokol kesehatan pada pelayanan pijat ibu dan bayi di Griya Sehat Mom and Baby Kids Spa Sambongdukuh Jombang.

Penulis Korespondensi:

- Any Isro'aini
- ITSkes Insan Cendekia Medika Jombang
- any.isroaini@gmail.com

Kata Kunci:

Implementasi, protokol kesehatan, pijat ibu dan bayi

ABSTRACT

The Corona virus outbreak (Covid-19) has been declared a global epidemic by the World Health Organization (WHO) since its emergence in December 2019 in Wuhan, China. This virus is known as Corona Virus Diseases or better known as Covid-19. Is a virus that causes infectious diseases that attack the respiratory tract. This pandemic requires us to break the chain of spread of the corona virus, through several ways, including what the government is currently promoting is the health protocol. Midwives as the spearhead of maternal and child health services are one of the promoters of health protocols in providing health services. Maternal and infant massage services provided by midwives in order to provide flexibility of joints and muscles of the body to the mother, as well as to infants can increase sleep frequency, increase weight, and provide comfort. In all these services, health protocols should be implemented according to standards, so that they will provide good safety for mothers, babies as well as midwives who provide services. The purpose of this study was to determine the description of patient satisfaction regarding the implementation of health protocols in maternal and infant massage services at Griya Sehat Mom And Baby Kids Spa Sambongdukuh Jombang.

The research design used is cross sectional analytic. The population of all patients and their parents who came to get massage services for mothers and babies who visited Griya Sehat Mom And Baby Kids Spa Sambongdukuh Jombang was 33 people. This research uses Consecutive Sampling technique.

The results of this study found that most of the 31 (93.9%) respondents said they were satisfied, 2 (6.1%) respondents said they were somewhat satisfied with the implementation of health protocols for maternal and infant massage services at Griya Sehat Mom and Baby Kids Spa Jombang. .

The conclusion of this study is that most of the 31 (93.9%) respondents said they were satisfied with the implementation of health protocols for maternal and infant massage services at Griya Sehat Mom and Baby Kids Spa Jombang.

LATAR BELAKANG

Wabah virus Corona (covid-19) dinyatakan menjadi wabah yang mendunia oleh World Health Organization (WHO) sejak kemunculannya pada bulan Desember tahun 2019 di Wuhan China. Virus ini bernama *Corona Virus Dikes* atau lebih dikenal dengan Covid-19. Adalah virus yang menyebabkan penyakit menular yang menyerang saluran pernafasan. Virus ini belum pernah teridentifikasi sebelumnya pada manusia. Virus ini diduga berasal dari pasar hewan yang berada di kota Wuhan China. Sejak dilaporkan pada 7 Januari 2020 oleh pemerintah China, penambahan jumlah kasus Covid-19 meningkat pesat bahkan melampaui Negara China, ke Negara-negara lain diseluruh dunia.

Kasus Covid di Indonesia pertama kali muncul pada 2 Maret 2020 dengan dua pasien positif Covid-19. Sejak saat itu kasus terus meningkat dan menyebar keseluruh provinsi di Indonesia. Berdasarkan data Komite penanganan Covid-19, hingga Desember tahun 2020 jumlah kasus terkonfirmasi sejumlah 9.640 orang. Beberapa Negara dengan kasus konfirmasi paling banyak adalah Amerika (3 juta kasus, 209 ribu kematian), India (6 juta kasus, 6 ribu kematian).

Pandemi ini mengharuskan kita memutus mata rantai penyebaran virus

corona, melalui beberapa cara, diantaranya yang sedang digalakkan pemerintah dalam protokol kesehatan yang terdiri dari mencuci tangan, memakai masker dan menjaga jarak (*social distancing*). Hal tersebut telah dituangkan dalam keputusan menteri kesehatan No. HK. 01.07.-MENKES-382—2020 tentang protokol kesehatan dimasa pandemi covid-19. Tenaga kesehatan menjadi garda terdepan dalam menghadapi masalah kesehatan di masyarakat akibat COVID-19. Bidan sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan ibu dan anak menjadi salah satu promotor protokol kesehatan dalam setiap memberikan pelayanan kesehatan. Pelayanan pijat ibu dan bayi yang diberikan bidan dalam rangka memberikan fleksibilitas sendi serta otot tubuh pada ibu, begitupun pada bayi dapat meningkatkan frekwensi tidur, meningkatkan berat badan, dan memberikan kenyamanan. Dalam semua pelayanan tersebut hendaknya protokol kesehatan diterapkan sesuai dengan standar, sehingga akan memberikan keamanan baik bagi ibu, bayi sekaligus bidan yang memberikan pelayanan. Tidak dapat dipungkiri bahwa memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan penerapan protokol kesehatan yang tepat menjadi bagian dari kepuasan klien saat menerima berbagai pelayanan kesehatan di era pandemi ini. Kepuasan pelanggan pengguna jasa pelayanan jasa pelayanan kesehatan (pasien/klien) dipengaruhi oleh

beberapa factor, Pemenuhan pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya, dalam hal ini aspek komunikasi memegang peranan penting. Empati (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan. Biaya (*cost*), tingginya biaya pelayanan dapat dianggap sebagai sumber moral hazard pasien dan keluarganya "yang penting sembuh" sehingga menyebabkan mereka menerima saja jenis perawatan dan teknologi yang ditawarkan petugas kesehatan. Penampilan fisik (kerapian) petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*). Jaminan keamanan yang tunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*), jaminan keamanan dalam hal ini menyangkut tentang penerapan protokol kesehatan terutama dimasa pandemi ini, ketepatan jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter. Keandalan dan keterampilan (*reliability*) petugas kesehatan dalam memberi perawatan. Kecepatan petugas dalam memberi tanggapan terhadap keluhan pasien (*responsiveness*) (Juliana, 2008). Untuk itu pelayanan kebidanan harus tetap mengupayakan peningkatan mutu dan memberi pelayanan sesuai standart yang mengacu pada semua persyaratan kualitas pelayanan dan peralatan kesehatan agar dapat memenuhi keinginan masyarakat (Juliana, 2008). Dimasa pandemi ini khususnya mengenai emplementasi protokol kesehatan pada

setiap pelayanan, menjadi salah satu faktor yang diperhitungkan masyarakat. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang gambaran kepuasan pasien tentang implementasi protokol kesehatan pada pelayanan pijat ibu dan bayi di Griya Sehat Mom And Baby Kids Spa Sambongdukuh Jombang

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik. Sedangkan rancangan penelitian yang digunakan adalah *Cross Sectional*. pengambilan data dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Pengolahan data dilakukan dengan *editing, tabulating dan coding*. Setelah diketahui hasilnya maka diinterpretasikan secara kuantitatif. Responden pada penelitian ini adalah semua pasien dan orang tua pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan pijat ibu dan bayi di *Griya Sehat Mom And Baby Kids Spa Sambongdukuh Jombang* sejumlah 33 orang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April-Mei tahun 2021.

HASIL

1. Data Umum

Tabel 1 Karakteristik Data Umum Responden

Karakteristik	Jumlah	
	f	%
Umur		
< 20 tahun	3	9,1
21-35 tahun	22	66,7
≥ 35	8	24,2
Pendidikan		
SD	5	15,1
SMP	12	36,4
SMA	16	48,5
D3/Akademi	0	0
Sarjana	0	0

Pekerjaan		
PNS	0	0
Swasta	4	12,1
Petani	1	3
IRT	28	84,9

Sumber: Data Primer, 2021.

Berdasarkan tabel 1 66.7% responden berumur 21-35 tahun. Berdasarkan karakteristik pendidikan 48.5% responden berpendidikan SMA. Sedangkan berdasarkan karakteristik pekerjaan, 84.% responden sebagai IRT.

2. Data Khusus

A. Penerapan protokol kesehatan pada pelayanan pijat ibu dan bayi

Tabel 2 Penerapan Protokol Kesehatan

No	Bidan menerapkan protokol kesehatan pada pelayanan pijat ibu dan bayi	f	%
1	Ya	28	84
2	Kadang-kadang	5	15
3	Tidak	0	0
Total		33	100

Sumber: Data Primer, 2021.

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu sejumlah 28 responden (84%) mengatakan bidan menerapkan protokol kesehatan dalam pelayanan pijat ibu dan bayi

B. Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 3 Karakteristik Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Implementasi Protokol Kesehatan di Griya Sehat Mom and baby Kids Spa Jombang.

No	Tingkat Kepuasan Pasien	f	%
1	Puas	31	93,9
2	Agak Puas	2	6,1
3	Tidak Puas	0	0
Total		33	100

Sumber: Data Primer, 2021.

Berdasarkan tabel 3 didapatkan 31 responden (93,9%) yang datang di Griya Sehat Mom and Baby Kids Spa Sambongdukuh Jombang merasa puas dengan penerapan protokol kesehatan yang dilakukan.

DISKUSI

1.Data Umum

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar yaitu sejumlah 22 responden (66,7%) yang mendapatkan pelayanan pijat ibu dan bayi di Griya Sehat Mom and baby Kids Spa Jombang berusia 21-35 tahun. Pada umur tersebut responden dianggap sudah matang dan dapat menilai sebuah kinerja petugas/Bidan, meskipun tingkat kepuasan antara satu orang dengan orang lain berbeda namun sesuai dengan hasil penelitian ini ada persamaan persepsi, banyak responden yang mengatakan puas tentang pelayanan pijat ibu dan bayi di Griya Sehat Mom and baby Kids Spa Sambongdukuh Jombang yaitu sejumlah 31 responden (93,9%). Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Hurlock yang menyatakan bahwa semakin cukup umur tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir dan bekerja (Nursalam dan Pariani S, 2001).

Sebagian besar responden yaitu sejumlah 16 (48,5%) responden yang datang untuk mendapatkan pelayanan pijat ibu dan bayi adalah SMA sehingga dengan tingkat pendidikan tersebut maka banyak kemungkinan yang mendasari pasien mengatakan puas karena pasien memiliki wawasan yang cukup tentang pelayanan yang diberikan oleh bidan serta keluhan yang dirasakan pasien dapat diatasi oleh bidan karena, menurut peneliti pengetahuan itu sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor pendidikan formal. Pengetahuan sangat erat hubungannya dengan pendidikan, dimana diharapkan bahwa dengan pendidikan yang tinggi maka orang tersebut akan semakin luas pula pengetahuannya. Akan tetapi, perlu ditekankan bukan berarti seseorang yang

berpendidikan rendah mutlak berpengetahuan rendah pula. Tingkat pendidikan yang terlalu rendah akan sulit untuk mencerna pesan/informasi yang disampaikan, pendidikan seseorang mempengaruhi cara pandang terhadap diri dan lingkungan, oleh sebab itu akan berbeda sikap klien yang berpendidikan tinggi dengan yang berpendidikan rendah dalam menyikapi proses dan berinteraksi dengan lingkungannya setempat (Nursalam, 2008).

Sejumlah 28 (84,9%) responden yang datang ke *Griya Sehat Mom and Baby Kids Spa* adalah sebagai ibu rumah tangga. Tingkat pekerjaan seseorang menurut peneliti berpengaruh terhadap pemilihan sarana kesehatan karena hampir semua responden memiliki tingkat kepuasan puas tentang pelayanan KIA yang telah diberikan oleh bidan. Semakin tinggistatus pekerjaan seseorang maka akan semakin selektif pula dengan pemilihan sarana kesehatan dan akan berbeda pula tingkat kepuasan yang dirasakan klien

2. Data Khusus

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar sejumlah 28 responden (84%) yang mengatakan bidan menerapkan protokol kesehatan selama pelayanan pijat ibu dan bayi. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pasien, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan berikan penjelasan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran dalam rangka mengembangkan mekanisme pemberian pelayanan yang memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pasien, perlu mengetahui

apa yang dipikirkan pelanggan tentang jenis bentuk dan orang yang memberi pelayanan.

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien di *Griya Sehat Mom and Baby Kids Spa Sambongdukuh Jombang-Jombang* sejumlah 31 responden (93,9%) mengatakan puas tentang implementasi protokol kesehatan pada pelayanan pijat ibu dan bayi. Kepuasan pasien merupakan suatu ungkapan perasaan puas, agak puas, dan tidak puas apabila menerima kenyataan/pelayanan yang memenuhi harapan klien. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu jenis pelayanan yang didapat, sikap peduli, biaya, penampilan fisik, jaminan keamanan, keterampilan dan kecepatan petugas. Menurut peneliti kepuasan sering kali dikaitkan dengan mutu pelayanan, mutu merupakan tingkat kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati, apabila pelayanan yang diberikan berkualitas atau memenuhi harapan klien maka akan timbul kepuasan pada diri seseorang atau pasien. Akan tetapi kepuasan tiap individu berbeda oleh karena itu terkadang kepuasan sulit diukur. Namun dalam penelitian ini sebagian besar responden yang mendapatkan pelayanan pijat ibu dan bayi di *Griya Sehat Mom and Baby Kids Spa Sambongdukuh Jombang* pada tingkat puas. Dari 33 responden ada pula 2 responden yang mengatakan agak puas (6,1%), dengan implementasi protokol kesehatan pada pelayanan pijat ibu dan bayi. Seseorang dapat merasakan kepuasan karena telah mendapat tindakan atau pelayanan dari petugas/bidan mungkin responden dapat mengatakan agak puas karena pengalaman penerapan protokol kesehatan yang pernah didapatkan di tempat

sebelumnya, yang menurut pasien kurang memadai mungkin dilihat dari kurangnya penerapan protokol kesehatan. Berdasarkan hasil diatas penelitian ini memperkuat simpulan Isnawati (2015) yang mengatakan bahwa sebagian besar puas sejumlah 23 responden (92%) tentang pengaruh penerapan protokol kesehatan pada pelayanan pijat ibu dan bayi terhadap tingkat kepuasan pasien. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien tersebut maka, diperlukan data umum tentang keadaan diri pasien diantaranya seperti: umur, status perkawinan, pendidikan, pekerjaan, hal ini diperlukan untuk menunjang opini dari masyarakat tentang kepuasan pasien tentang pelayanan bidan.

Pelanggan dalam pelayanan kebidanan adalah orang yang langsung mendapat pelayanan yang diberikan dan menikmati pelayanan atau asuhan yang diberikan. Menejemen pelayanan kebidanan yang berfokus pelanggan saat ini menjadi penerapan dalam pencapaian sebuah menejemen kualitas modern karena pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberi kepuasan kepada pelanggannya. Walau tingkat kepuasan seseorang sulit sekali diukur dan dinilai perlu diketahui jenis-jenis pelanggan,kebutuhan pelanggan dan prinsip dasar kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Kepuasan pasien tentang implementasi protokol kesehatan pada pelayanan pijat ibu dan bayi di Griya Sehat Mom And Baby Kids Spa Sambongdukuh Jombang sebagian besar (92%) pada tingkat puas

DAFTAR PUSTAKA

- Alimul,Azis. (2008). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*.Jakarta : Salemba Medika
- Dasuki, Mohammad Shoim, 2003. *Pengaruh Pijat Bayi terhadap Kenaikan Berat Badan Bayi Umur 4 Bulan. Tesis Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Minat Gizi dan Kesehatan*. UGM, Yogyakarta
- Fatmawati. 2010. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kebidanan* <http://helvetia.ac.id/library>
- Isnawati, Y. 2009. *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Melati II Sleman Yogyakarta*. Skripsi. Program Studi Ilmu Kesehatan Aisyiyah. Yogyakarta
- Notoadmodjo. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*.Jakarta : Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Roesli, Utami, 2001. *Pedoman Pijat Bayi*. Trubus Agriwidya, Jakarta