



Efektifitas Selimut Periksa Berbasis Syar'i Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan

Nunik Purwanti ¹, Arif Helmi Setiawan ², Eppy Setyowati ³

^{1,2,3} Fakultas Keperawatan dan Kebidanan, Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya, Indonesia

INFORMASI

Korespondensi:
noniek@unusa.ac.id



Keywords:
Blankets,
Patient Satisfaction

ABSTRACT

Increasing patient satisfaction with health services is an indicator of the success of health services. Patient satisfaction can be achieved by providing the best service, one of which is providing protection and maintaining patient privacy during the examination so that the patient's body is protected and not seen by others. The use of a syar'i-based blanket is a modification that is used for patients where the limbs are kept covered during the examination.

The purpose of the study was to analyze the effectiveness of the syar'i-based check blanket to increase patient satisfaction in health services.

This type of research is quantitative with a cross sectional approach. The population of all patients who visited the doctor's independent practice. Samples of some patients who visited the doctor's independent practice. The research variable is the level of patient satisfaction. The research data was taken using a questionnaire with 15 statements, high satisfaction scores 36-48, moderate satisfaction scores 30-36, and less satisfaction scores 15-30. Measurement of the level of satisfaction was carried out in both the control group and the experimental group, each of which had 15 patients. The control group was given a blanket that is usually used daily, the experimental group used a syar'i-based blanket. Data analysis using Mann Whitney with $\alpha = 0.05$.

The results of the Mann Whitney test = 0.000 ($0.000 < 0.05$) showed that there was an effect of syar'i-based blankets on the level of patient satisfaction. In general, this study proves that syar'i-based blankets are effective in increasing patient satisfaction in health services.

PENDAHULUAN

Pemberian pelayanan yang baik kepada pasien merupakan indikator keberhasilan penyelenggara pelayanan kesehatan. Junita dkk (2016) dalam penelitiannya mengatakan bahwa pelayanan kesehatan jika belum diberikan dengan baik dan sesuai, menyebabkan ketidakpuasan dari pasien. Kualitas pelayanan kesehatan akan meningkat jika kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan tercapai. Menurut Budiawan dan Effendi (2015) dalam Ikbal (2018) kualitas pelayanan meliputi (1) *technical* yaitu kemampuan tenaga kesehatan (dokter) dalam menentukan diagnose, menjalankan prosedur pelayanan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan pasien; (2) *interpersonal* berkaitan dengan kemampuan tenaga kesehatan (perawat, dokter dan staf) dalam membangun kepedulian dengan pasien, membangun hubungan komunikasi yang baik, empati, ramah dan perhatian; (3) *tangible* berkaitan dengan bukti fisik, kondisi fisik rumah sakit atau pelayanan kesehatan, kondisi lingkungan, infrastruktur, kondisi fisik dan alat-alat kesehatan; (4) *culture* (budaya) berkaitan dengan bagaimana pelayanan kesehatan di berikan pada pasien, bahasa, tidak ada diskriminasi terhadap latar belakang etnik dan agama.

Penelitian tentang kepuasan sudah banyak dilakukan, menurut Muninjaya (2004) dalam Ikbal (2018) didapatkan 84,96% responden menyatakan belum puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan, perawat tidak ramah, ruang perawatan kurang bersih, jadwal kunjungan dokter tidak tepat dan sarana parkir yang kurang memadai. Kondisi pemberian pelayanan kesehatan kurang memadai yang menyebabkan kepuasan pasien menurun, jika dibiarkan akan menyebabkan semakin menurunnya kualitas pelayanan kesehatan.

Penelitian yang dilakukan Jarliyah dan Nadiya (2017) upaya untuk mempertahankan kualitas perusahaan dengan menciptakan kepuasan pada pasien karena kepuasan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. Kualitas pelayanan dengan tujuan agar Kepuasan pasien terpenuhi, salah satunya memperhatikan *tangible*. Bentuk *tangible* disini bisa dengan mengembangkan dan memodifikasi bentuk alat yang digunakan pada pasien, salah satunya adalah selimut untuk menghangatkan dan menjaga privacy pasien.

Selimut dalam berbagai penelitian banyak yang mengembangkan dan memodifikasi dengan tujuan untuk membantu masalah pasien. Penelitian yang sudah ada diantaranya modifikasi selimut menjadi selimut hangat, selimut elektrik dan selimut

aluminium foil dimana dalam beberapa penelitian tersebut di gunakan untuk menjaga suhu tubuh pasien. Penelitian ini mencoba memodifikasi selimut yang digunakan pasien menjadi selimut syar'i. Karena itu penelitian ini ingin mengetahui efektifitas selimut periksaa berbasis syar'i terhadap peningkatan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan.

METODE

Penelitian ini menggunakan rancangan deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Praktek Mandiri dokter. Sampel sebagian pasien di praktek mandiri dokter. Teknik sampling yang di gunakan simple random sampling. Variabel penelitian adalah tingkat kepuasan pasien. Pasien di bagi menjadi kelompok kontrol dan kelompok eksperimen masing-masing berjumlah 15 pasien. Kelompok kontrol diberikan selimut biasa, kelompok eksperimen diberikan selimut berbasis syar'i. Selimut berbasis syar'i merupakan modifikasi dari selimut biasa. Pada bagian atas tepat di bagian dada pasien di berikan resleting posisi melintang, selanjutnya di berikan penutup agar resleting tidak kelihatan dengan motif bunga. Bagian bawah dada, terutama bagian tengah, di berikan resleting bentuk horizontal dengan penutup motif bunga. Tujuan dari modifikasai selimut menjadi selimut berbasis syar'i adalah agar pada saat melakukan pemeriksaan pada pasien, tubuh pasien tetap tertutup dan terjaga privacynya, pemeriksa hanya membuka resleting yang ada pada selimut selanjutnya melakukan pemeriksaan. Selanjutnya pasien baik pada kelompok kontrol maupun eksperimen di ukur tingkat kepuasannya pada pelayanan kesehatan. Kriteria inklusi adalah bersedia diteliti, tidak batuk, tidak panas. Kriteria eksklusi tidak bersedia di teliti, kondisi batuk, kondisi panas.

Pengambilan data ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner terdiri dari 15 item yang didesain untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Kesehatan. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis bivariat korelasi Spearman Rank dengan nilai kemaknaan $\alpha = 0,05$.

HASIL

1) Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi usia dan jenis kelamin. Distribusi frekuensi karakteristik responden penelitian terlihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik responden pada kelompok kontrol dan kelompok perlakuan

Karakteristik	Kelompok kontrol (n=15)		Kelompok perlakuan (n=15)	
	n	%	n	%
Umur (tahun)				
35-45	10	66,7	10	66,7
46-55	5	33,3	5	33,3
56-65	0	0	0	0
>65	0	0	0	0
Jenis Kelamin				
Laki-laki	8	53,3	7	46,7
Perempuan	7	46,7	8	53,3
Pekerjaan				
PNS	2	13,3	3	20
Swasta	4	26,7	4	26,7
Wiraswasta	6	40	5	33,3
Pensiunan	0	0	0	0
Tidak Bekerja	3	20	3	20
pendidikan				
tidak sekolah	0	0	0	0
SD	5	33,3	5	33,3
SMP	2	13,3	2	13,3
SMA	8	53,3	8	53,3
PT	0	0	0	0

Sumber : Data primer 2021

Tabel 1 memperlihatkan bahwa usia responden paling banyak 35-45 tahun baik pada kelompok kontrol maupun perlakuan (66,7%), jenis kelamin responden pada kelompok kontrol paling banyak laki-laki yaitu 8 responden (53,3%), kelompok perlakuan paling banyak perempuan yaitu 8 responden (53,3%). Pekerjaan responden paling banyak wiraswasta pada kelompok kontrol sebanyak 6 responden (40%), pada kelompok perlakuan sebanyak 5 responden (33,3%). Pendidikan pada kelompok kontrol dan perlakuan paling banyak SMA 8 responden (53,3%).

2) Analisis Univariat

Kepuasan pasien tabel 2 pada kelompok control paling banyak sedang sebanyak 8 responden (53,3%). Kepuasan pasien pada kelompok perlakuan paling banyak tinggi sebanyak 12 responden (80%).

Tabel 2. Distribusi Responden berdasarkan kepuasan pasien pada kelompok kontrol dan perlakuan

Tingkat kepuasan	kontrol		perlakuan	
	f	%	f	%
kurang	7	46,7	0	0
sedang	8	53,3	3	20
tinggi	0	0	12	80
Total	15	100	15	100

Sumber data primer 2021

Tabel 3. Analisis uji mann whitney pada kelompok kontrol dan perlakuan

Mann-Whitney	Kepuasan
Z	-4,456
Signifikan	0,000

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa nilai p value $0,000 < 0,05$ berarti dapat dikatakan bahwa ada perbedaan tingkat kepuasan pasien pada kelompok kontrol dan perlakuan, sehingga selimut periksa berbasis syar'i efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan.

PEMBAHASAN

Hasil analisis uji mann whitney didapatkan hasil bahwa p value $0,000 < 0,005$ berarti dapat dikatakan bahwa pemberian selimut periksa berbasis syar'i mampu meningkatkan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan. Selama ini selimut yang digunakan pada pasien adalah selimut biasa tanpa ada modifikasi. Pemeriksaan pada pasien biasanya dilakukan dengan membuka baju pasien dan tentu saja selimut juga terbuka akibatnya organ tubuh pasien yang seharusnya terlindungi dan tertutup, menjadi terbuka. Selimut periksa berbasis syar'i adalah bentuk modifikasi selimut periksa biasa dibentuk sedemikian rupa sehingga tubuh pasien pada saat pemeriksaan tetap tertutup otomatis privacy pasien tetap terjaga. Selimut periksa berbasis syar'i bentuknya adalah pada bagian dada pasien diberikan resleting di jahit bentuk melintang dan penutup berbentuk bunga, pada bagian tengah sepanjang perut pasien di berikan resleting bentuk horizontal dan diberikan penutup juga berbentuk bunga. Pada saat pemeriksaan dokter tinggal membuka resleting, sehingga organ tubuh pasien tetap terlindungi. Pemberian selimut periksa berbasis syar'i pada dasarnya untuk memberikan pelayanan kesehatan terutama keperawatan secara Islami. Menurut MUKISI (2017) dalam Arif dkk (2020) bahwa dalam standar pelayanan keperawatan minimal yang harus dilakukan terutama di Rumah sakit Islam harus mempunyai pedoman bagaimana

menjadi akidah pasien selama sakit, kemudahan beribadah pasien, penjagaan hijab, aurat, ikhtilat, meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dalam membimbing, mendidik, dan mengajak pasien ibadah selama di rawat.

Penelitian Sukowati (2014) dalam Sitti N dan Rochana R (2020) pelayanan kesehatan yang dilakukan secara Islami sangat penting untuk mempercepat kesembuhan pasien, meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, mempertahankan nilai ibadah yang amanah dan bertanggung jawab selama pasien di rumah sakit atau membutuhkan pelayanan kesehatan. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan akan meningkatkan pula kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien dinilai berdasarkan lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* Suci N dkk (2020). Bustami (2011) dalam Vera dkk (2019) juga mengatakan bahwa untuk mengetahui kepuasan dilihat dari dimensi mutu pelayanan diantaranya *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Sangadji & Sopiah (2013) dalam Merryani faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah karakteristik konsumen meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan agama, pekerjaan dan lain-lain. Utama (2003) dalam Arif & Arih (2012) karakteristik individu menjadi penentu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien diantaranya umur, jenis kelamin, lama perawatan, sumber biaya, diagnosis penyakit, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, suku bangsa, tempat tinggal, kelas perawatan, status perkawinan, agama dan preferensi.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa usia responden paling banyak 35-45 tahun baik pada kelompok kontrol maupun perlakuan (66,7%). Setiadi (2007) dalam Purwanti dkk (2017) karakteristik individu di duga menjadi indikator penentu kualitas pelayanan. Pasien yang berumur lebih muda di duga banyak yang merasa tidak puas pada pelayanan kesehatan. Usia produktif cenderung mempunyai tuntutan dan harapan yang besar pada saat menerima pelayanan kesehatan dibandingkan usia tua. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, bukan hanya karakteristik pasien, sarana dan prasarana juga mempengaruhi kepuasan pasien, salah satunya juga adalah penggunaan selimut yang sudah di modifikasi menjadi selimut periksa berbasis syar'i.

KESIMPULAN

Selimut periksa berbasis syar'i efektif meningkatkan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan

SARAN

Peningkatan kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan perlu adanya pengembangan strategi baru yang terus dikembangkan terus menerus sehingga mutu pelayanan kesehatan juga akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif. R dkk. 2020. Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Syari'ah. Jurnal Keperawatan Aisyiyah Volume 7 Nomor 1
- Arif K & Arih D. 2012. Pengaruh Karakteristik Paien Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Banyumas. Kesmasindo Volume 2 92) hlm 169-179
- Ikkal M (2018). Faktor-faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. Jurnal Ilmiah Kesehatan Volume 17 Nomor 3
- Junita dkk (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Jurnal Ners Indonesia Volume 6 No1
- Jarliyah & Nadiya. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kpuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. Jurnal Balance. Vol. XIV. No 1
- Merryani. 2014. Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan
- Purwanti dkk. 2017. Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawt Jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. Nursing News Volume 2 Nomor 2
- Sitti N dan Rochana R. 2020. Analisis Kebutuhan Masyarakat Terhadap Rumah Sakit Berbasis Syariah berdasarkan Sikap. Jurnal JUMANTIK volume 5 Nomer 2.
- Suci N dkk. 2020. Efektifitas Pelayanan Kesehatan Islami Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap. Jurnal Ilmu Keperawatan 8:1 ISSN: 2338-6371, e-ISSN 2550-018X
- Vera S dkk. 2019. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. Jurnal Kesehatan Perintis(Perintis's Health Journal) 6 (2) 2019: 116-126