

Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Komplementer Berdasarkan Jenis Pelayanan

Patient Satisfaction in Complementary Services Based on Type of Service

Dewi Setyaningsih¹, Almira Gitta Novika^{2*}, Marseli Dwi Angelika³

^{1,2,3}Program Studi Kebidanan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Respati Yogyakarta
¹dewisetyaningsih@respati.ac.id, ^{*2}almiragittanovika@respati.ac.id, ³marselianjelikadwi@gmail.com
***penulis korespondensi**

Abstrak

Pada saat ini semakin banyak orang yang mulai beralih ke terapi komplementer sebagai tambahan terhadap pelayanan kesehatan konvensional. Termasuk dalam pelayanan kebidanan, pelayanan komplementer dan alternatif telah menjadi bagian penting dari praktik pelayanan kebidanan. Dengan semakin berkembangnya pelayanan komplementer dalam pelayanan kebidanan, harus didukung dengan semakin tingginya mutu pelayanan. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur mutu pelayanan adalah kepuasan pasien. Tujuan penelitian: untuk mengetahui hubungan jenis pelayanan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan komplementer. Metode Penelitian: Desain penelitian dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Wilayah Puskesmas Ngaglik I dan dilaksanakan pada bulan Agustus sampai dengan Oktober 2023. Jumlah sampel adalah 30 responden. Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner. Analisa data yang digunakan adalah univariate dan bivariate menggunakan *fisher's Exact test*. Hasil Penelitian: mayoritas responden (66,7%) baru mendapatkan 1 jenis pelayanan komplementer, mayoritas responden (80%) merasa cukup puas terhadap pelayanan komplementer dan tidak ada responden yang menyatakan kurang puas dan tidak ada hubungan antara jenis pelayanan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan komplementer.

Kata kunci : Kepuasan Pasien; Komplementer; Bidan

Abstract

Nowadays, more people are starting to turn to complementary therapies as an addition to conventional health services. Including midwifery services, complementary and alternative services have become an important part of midwifery service practice. The increasing of complementary services in midwifery services must be supported by higher quality services. One approach that can be used to measure service quality is patient satisfaction. Objective: to determine the relationship between type of service and patient satisfaction in complementary services. Methods: The design in this study was cross-sectional. This research was conducted in the Ngaglik I Community Health Center area and carried out from August to October 2023. The number of samples was 30 respondents. Data was collected using a questionnaire. The data analysis used was univariate and bivariate using Chi-Square. Results: the majority of respondents (66.7%) only received 1 type of complementary service, the majority of respondents (80%) felt quite satisfied with complementary services no respondents stated they were less satisfied and there was no relationship between the type of service and patient satisfaction with the service complementary.

Keywords: Patient Satisfaction; Complementary Services; Midwife

1. PENDAHULUAN

Pemanfaatan Pelayanan kesehatan tradisional alternatif serta komplementer di dunia telah membudaya. Pengobatan komplementer atau alternatif menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan. Data dari World Health Organization diketahui sebanyak 80% praktisi kesehatan di negara berkembang, lebih memilih penyembuhan dengan terapi alternatif dibanding penyembuhan dengan obat-obatan kimia. Bangsa Indonesia sendiri merupakan negara yang kaya dengan keanekaragaman tanaman dan teknik penyembuhan tradisional. Pengembangan pemanfaatan penyembuhan tradisional mempunyai potensial besar untuk semakin meningkatkan derajat kesehatan serta kesejahteraan bangsa (1).

Pada saat ini semakin banyak orang yang mulai beralih ke terapi komplementer sebagai tambahan terhadap pelayanan kesehatan konvensional. Orang dengan masalah kesehatan mulai menggunakan terapi alternatif komplementer karena berbagai alasan, dan semakin banyaknya pilihan, pasien bisa memilih menggunakan berbagai macam terapi yang dianggap sesuai. Terapi alternatif dan komplementer menawarkan berbagai macam jenis pelayanan dengan efek samping medis minimal dibanding pelayanan konvensional. Setiap orang yang terlibat dalam pelayanan komplementer baik itu dokter, pasien, dan tenaga kesehatan lain tetap perlu mengetahui keseluruhan jenis program pengobatan dan implementasi pelayanan komplementer dengan tetap mempertimbangkan kesehatan pasien secara keseluruhan seperti kemungkinan pemakaian jangka panjang, dan kualitas hidup pasien (2). Alasan pasien dalam menggunakan terapi komplementer ada beberapa macam. Salah satu alasannya adalah filosofi holistik pada terapi komplementer, yaitu adanya harmoni dalam diri dan promosi kesehatan dalam terapi komplementer. Alasan lainnya karena klien ingin terlibat dalam pengambilan keputusan dalam pengobatan dan peningkatan kualitas hidup dibandingkan sebelumnya (3).

Dalam pelayanan kebidanan pengobatan komplementer dan alternatif telah menjadi bagian penting dari praktik pelayanan kebidanan. Ibu dan balita adalah konsumen terbanyak pengobatan komplementer alternatif pada populasi umum. Salah satu alasan wanita memilih pelayanan komplementer adalah ketidakpuasan dengan pengobatan konvensional dan mengabaikan pendekatan holistik, serta kekhawatiran tentang efek samping obat. Hal ini yang menjadikan Paradigma pelayanan kebidanan saat ini telah mengalami pergeseran. Asuhan kebidanan dilaksanakan dengan mengkombinasikan pelayanan kebidanan konvensional dan komplementer, serta telah menjadi bagian penting dari praktek kebidanan (4). Pada saat ini, lebih banyak bidan menggunakan terapi komplementer dalam profesi mereka dibandingkan praktisi medis lainnya. Bidan biasanya menggunakan satu atau lebih terapi komplementer seperti terapi pijat, obat-obatan herbal, teknik relaksasi, yoga, senam, suplemen nutrisi, aroma terapi, homeopati dan akupunktur.

Dengan semakin berkembangnya pelayanan komplementer dalam pelayanan kebidanan, harus didukung dengan semakin tingginya mutu pelayanan. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur mutu pelayanan adalah kepuasan pasien. Kepuasan merupakan perasaan senang/kecewa seseorang yang diperoleh dari kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan pasien dianggap sebagai bagian penting dari penilaian kualitas layanan kesehatan. Seiring dengan meningkatnya tuntutan terhadap kualitas layanan kesehatan, maka tuntutan untuk memantau dan mengevaluasi kepuasan pasien juga meningkat, dan hal ini mendukung pengembangan kebijakan untuk memantau kepuasan pasien (5).

Kepuasan pengguna jasa kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain pemahaman pengguna jasa terhadap jenis pelayanan yang akan diterimanya, sikap peduli yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan, biaya, penampilan fisik, jaminan keselamatan oleh petugas kesehatan, keterampilan yang dimiliki oleh petugas kesehatan. dan kecepatan petugas kesehatan dalam merespons (6). Berdasarkan penelitian pengalaman dan jenis jasa yang diterima memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin banyak jenis jasa yang diterima memberikan pengalaman positif dalam kepuasan pelanggan (7).

Sampai saat ini, belum ada literature terkait kepuasan pasien dalam pelayanan komplementer. Oleh sebab itu tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan jenis pelayanan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan komplementer.

2. METODE

Desain penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Wilayah Puskesmas Ngaglik I dan dilaksanakan pada bulan Agustus sampai dengan Oktober 2023. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh ibu hamil, ibu nifas serta Bayi dan balita yang datang kunjungan di Poli KIA Puskesmas Ngaglik I dan pernah mendapatkan pelayanan komplementer. Sampel penelitian adalah ibu yang datang kunjungan di Poli KIA Puskesmas Ngaglik I dan pernah menggunakan pelayanan komplementer. Sampel yang memenuhi kriteria penelitian sejumlah 30 responden. Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner. Analisa data yang digunakan adalah univariate dan bivariate menggunakan *fisher's Exact test*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Jenis Pelayanan Komplementer

Tabel 1. Jenis Pelayanan Komplementer yang Pernah Didapat

Jenis Pelayanan komplementer	f	%
1 jenis	20	66,7
>1 jenis	10	33,3
Jumlah	30	100

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa paling banyak responden (66,7 %) baru mendapatkan 1 jenis pelayanan komplementer selama periode kehamilan, persalinan, nifas dan bayi baru lahir. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden baru pertama kali mendapatkan pelayanan komplementer.

Pelayanan komplementer dapat diberikan oleh bidan sejak masa kehamilan maupun masa persalinan, nifas serta pada bayi dan balita. Jenis pelayanan komplementer pada ibu hamil antara lain seperti akupunktur, aroma terapi, herbal, pijat, yoga dan meditasi. Sedangkan pada ibu bersalin antara lain seperti teknik pengurangan rasa nyeri pada persalinan dengan hypnobirthing serta endorphin massage. Untuk masa nifas pelayanan komplementer yang dapat diberikan antara lain penggunaan bengkung, pijat pada ibu nifas, pijat *oksitocyn* serta upaya memperlancar asi dengan penggunaan *laktogogum* maupun tehnik *hypnobreastfeeding* serta perawatan organewanitaan dengan berbagai ramuan tradisional. Dan pelayanan komplementer yang diberikan

kepada bayi dan balita antara lain dapat dilakukan *massage*, *baby gym*, *baby swimming* dan *baby spa* untuk menstimulasi tumbuh kembangnya (8).

3.2 Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan Komplementer

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan Komplementer

Kepuasan pasien	f	%
Kurang Puas	0	0
Cukup Puas	24	80
Puas	6	20
Jumlah	30	100

Kepuasan pasien disini didefinisikan sebagai persepsi puas pasien terhadap pelayanan komplementer oleh bidan yang meliputi Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati, Bukti langsung (*tangibles*) yang diukur dengan kuesioner. Kepuasan pasien dibagi dalam 3 kategori yaitu kurang puas (<56), cukup puas (56-75) dan puas (76-100). Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa mayoritas responden (80 %) merasa cukup puas terhadap pelayanan komplementer dan tidak ada responden yang menyatakan kurang puas.

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai persepsi pasien mengenai hasil pelayanan dan sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Persepsi pasien tentang layanan kesehatan telah menjadi indikator penting untuk mengukur kualitas layanan kesehatan. Selain itu, kepuasan pasien menjadi komponen penting dalam peningkatan kinerja dan efektivitas klinis. Hasil penilaian kepuasan dapat memberikan masukan untuk membantu peningkatan kualitas penyediaan layanan kesehatan secara keseluruhan melalui perbaikan kelemahan sistem (9).

Pelayanan komplementer dilakukan dengan tujuan melengkapi pengobatan medis konvensional dan bersifat rasional. Pelayanan kebidanan komplementer menggambarkan bentuk pelayanan kebidanan yang terpisah dan berbeda dari pelayanan kebidanan konvensional, namun diterapkan sebagai langkah dalam mendukung keadaan normal klien atau sebagai pilihan alternatif dalam mengatasi penyulit ataupun komplikasi (10).

Perkembangan terapi komplementer pada saat ini menjadi sorotan dan perhatian banyak negara, termasuk di negara Indonesia. Tidak sedikit klien yang mencoba mencari tahu tentang terapi komplementer atau alternative terutama kepada petugas kesehatan seperti bidan di berbagai tempat pelayanan kesehatan. Hal ini terjadi karena klien ingin mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan pilihannya, sehingga apabila keinginan terpenuhi akan berdampak ada kepuasan klien (11). Berdasarkan hasil penelitian bahwa mayoritas responden menyatakan cukup puas, hal ini dapat menjadi peluang bagi bidan untuk berperan memberikan terapi komplementer dan terus meningkatkan pelayanannya.

3.3 Hubungan jenis pelayanan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan komplementer

Tabel 3. Hubungan jenis pelayanan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan komplementer

Jenis Pelayanan	Kepuasan				Total		P-value
	Cukup Puas		Puas		f	%	
	n	%	n	%			
1 jenis	17	85	3	15	20	100	0,372
>1 jenis	7	70	3	30	10	100	

Berdasarkan Tabel 3. Pasien yang mendapatkan 1 jenis pelayanan mayoritas (85%) menyatakan cukup puas terhadap pelayanan komplementer. Sedangkan pasien yang pernah mendapatkan lebih dari 1 jenis pelayanan komplementer mayoritas (70%) juga menyatakan cukup puas. Dan berdasarkan hasil analisis *fisher's Exact test* didapatkan hasil *P-value* sebesar 0,372 ($>0,05$) sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara jenis pelayanan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan komplementer.

Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan teori sebelumnya yang menyatakan bahwa salah satu indikator untuk mengukur kepuasan klien adalah menggunakan kembali jasa yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan diukur dengan keinginan pelanggan untuk datang kembali atau menggunakan kembali jasa pelayanan yang diberikan (12). Pada penelitian ini mayoritas responden baru menggunakan 1 jenis pelayanan komplementer dari berbagai jenis pelayanan komplementer yang dapat dimanfaatkan selama masa kehamilan, persalinan, nifas dan bayi baru lahir. Sesuai hasil penelitian bahwa hal ini bisa disebabkan karena sebagian besar pasien mempunyai tingkat kepuasan masih sebatas cukup puas, sehingga keinginan responden untuk datang kembali menggunakan jasa pelayanan komplementer yang lain masih kurang.

Kepuasan pasien adalah konsep kompleks yang terutama bergantung pada penilaian subjektif pasien. Hal ini juga terkait dengan beberapa faktor termasuk emosi pasien, sosial, budaya, pengalaman masa lalu, dan harapan masa depan. Pasien cenderung membandingkan harapan mereka dengan pengalaman yang mereka alami serta dengan hasil sebenarnya. Ketika harapan tersebut tidak dipenuhi oleh situasi sebenarnya, pasien mungkin menjadi tidak puas(13).

Dalam penelitian lain menyebutkan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil dari serangkaian faktor yang kompleks, termasuk koordinasi berbagai aspek layanan, dengan tetap menghormati hak-hak pasien secara penuh. dalam segala aspek dan menciptakan kondisi optimal bagi peningkatan pelayanan kesehatan. Salah satu prediktor yang paling penting adalah pengalaman dalam mendapatkan pelayanan yang dilaporkan pasien, diikuti oleh kepatuhan terhadap harapan pasien, pengalaman dokter, dan persepsi pengobatan yang tidak tepat (5).

Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor predictor lain. Penelitian lain menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: faktor manfaat/benefit, interaksi personal, kepribadian, dan lokasi (14). Menurut berbagai penelitian dari beberapa tahun terakhir untuk memberikan gambaran yang jelas tentang kepuasan pasien secara keseluruhan dan faktor penentu utama yang mempengaruhinya menunjukkan hasil di berbagai penelitian di bidang ini tidak konsisten(15).

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang didapat dalam penelitian ini adalah sebagian besar responden (66,7 %) baru mendapatkan 1 jenis pelayanan komplementer, mayoritas responden (80 %) merasa cukup puas terhadap pelayanan komplementer dan tidak ada responden yang menyatakan kurang puas dan tidak ada hubungan antara jenis pelayanan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan komplementer.

Saran penulis berdasarkan hasil penelitian: bidan diharapkan terus memperbaiki mutu pelayanan komplementer sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu perlu dikaji faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan komplementer, sehingga dapat menjadi dasar tenaga kesehatan khususnya bidan untuk memperbaiki mutu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- (1) Wahidin WW, Martini TM, Ajeng AAJI. Analisis Pengetahuan Masyarakat Dan Bidan Bpm Terhadap Pengembangan Layanan Kebidanan Komplementer Terintegrasi Di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. 2019;3(1).
- (2) Novika AG, Setyaningsih D, Masruroh M, Centaury R. Faktor-Faktor yang Mendasari Pelayanan Komplementer pada Kehamilan. Publikasi Penelitian Terapan dan Kebijakan. 2023;6(1):38-45.
- (3) Altika S, Kasanah U. Survei Implementasi Pelayanan Kebidanan Komplementer Dalam Mengurangi Intervensi Medis. Community of Publishing In Nursing. 2021;9:15-20.
- (4) Setyaningsih D, Novika AG, Safety H. Implementasi Terapi Komplementer Dalam Asuhan Antenatal di PMB (Praktik Mandiri Bidan) Wilayah Puskesmas Ngaglik Kabupaten Sleman. 2020.
- (5) Gavurova B, Dvorsky J, Popesko B. Patient satisfaction determinants of inpatient healthcare. International journal of environmental research and public health. 2021;18(21):11337.
- (6) Muninjaya AAG. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. 2 ed. Jakarta: EGC; 2015.
- (7) Pradana F. Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. Jurnal Manajemen Bisnis. 2018;9(2):193-212.
- (8) Lubis K, M Ramadhanti, Putri I, Fathia Rizki, Fajrin I, Prastiwi RS. Pelayanan Komplementer Kebidanan. Bandung: Kaizen Media Publishing; 2023.
- (9) Asamrew N, Endris AA, Tadesse M. Level of patient satisfaction with inpatient services and its determinants: a study of a specialized hospital in Ethiopia. Journal of environmental public health. 2020;2020.
- (10) Pallivalappila AR, Stewart D, Shetty A, Pande B, McLay JSJE-Bc, medicine a. Complementary and alternative medicines use during pregnancy: a systematic review of pregnant women and healthcare professional views and experiences. 2013;2013.
- (11) Altika S, Kasanah U. Survei Implementasi Pelayanan Kebidanan Komplementer Dalam Mengurangi Intervensi Medis. Community of Publishing In Nursing. 2021;9:15-20.
- (12) Indrasari M. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press; 2019.

- (13) Teshome D, Mulat Y, Fenta E, Hunie M, Kibret S, Tamire T, et al. Patient satisfaction and its associated factors towards perioperative anesthesia service among surgical patients: a cross-sectional study. *Heliyon*. 2022;8(3).
- (14) Yulianthini NNS, I Wayan Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Manajemen Indonesia*. 2016;4(1).
- (15) Farzianpour F, Byravan R, Amirian S. Evaluation of patient satisfaction and factors affecting it: a review of the literature. *Health Journal*. 2015;7(11):1460.