



The effect of 5s practices by midwives on the comfort of pregnant women during examinations at ratte community health center

Kartika Asli^a 

^aDepartment of Midwifery, High School of Health Science Graha Edukasi, Makassar, Indonesia

Abstract

Background: Patient comfort is an important factor in increasing visits to Puskesmas. The friendly service of the Puskesmas, the cleanliness of the room, and the neat layout of the room can make patients feel comfortable visiting. Objective: To find out the effect of 5s practices by midwives on the comfort of pregnant women when having examinations at the Ratte Puskesmas. **Method:** The type of research used is an Analytical Survey with a Cross Sectional Study approach. The samples in this study were all pregnant women who visited the Batusura Community Health Center in the last 1 year. The samples in this study were taken with a total sampling of 65 respondents. Data collection was carried out using a questionnaire sheet. The data that has been collected is then processed and analyzed using the SPSS Statistics Program version 25.0 and analyzed using the Chi-Square test. **Results:** There is an influence of 5S practice by midwives on the comfort of pregnant women when carrying out examinations with a value of $p = 0.003$. **Conclusion:** There is an influence of 5S practices by midwives on the comfort of pregnant women during examinations

Keywords: 5S Practices, Midwives, Pregnant Women Comfort

1. Pendahuluan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke Puskesmas yang sama. Konsumen yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal, berupa promosi dari mulut ke mulut bagi calon konsumen lainnya, yang diharapkan sangat positif bagi Puskesmas (Ardiansyah, A. A. dan Ima Nadatien. 2019)

Berdasarkan data *World Health Organization* (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%) (WHO, 2021).

Berdasarkan data Kemenkes RI tahun 2019, Hasil survey kepuasan pasien Bagian Pelayanan Kesehatan oleh Sekretariat Jendral DPR RI tahun 2018, didapatkan 76% pasien puas, 23% sangat puas dan 1 % kurang puas. Dibandingkan dengan survey tahun 2017, pada survey kepuasan pasien tahun 2018 terdapat 1 % responden kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, diperkirakan hal ini karena hal ini karena pada tahun 2018 terjadi peningkatan jumlah cakupan yang harus dilayani oleh Bagian Pelayanan Kesehatan. Hasil survey ini sangat berguna untuk Bagian Pelayanan Kesehatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar lebih baik lagi. Ada 10 poin saran yang diberikan oleh responden salah satunya pada poin pertama yaitu petugas pendaftaran pasien agar lebih ramah, dengan motto 3 S (senyum, salam, sapa) dan petugas pendaftaran pasien agar selalu siap bertugas pada saat jam kerja (Kemenkes RI, 2019).

Dari data Dinas Kesehatan Kabupaten Tana Toraja tahun 2021 ada lima Puskesmas rawat inap di wilayah kerjanya dengan jumlah kunjungan pasien sebanyak 375.166 orang yang terbagi atas 98.89 % pasien rawat jalan dan 1.11 % pasien rawat inap. Sedangkan pada tahun 2022 Dinas Kesehatan Kabupaten tana toraja telah memiliki tujuh Puskesmas rawat inap, pada *triwulan* 1 tercatat jumlah kunjungan pasien sebanyak 58.621 orang yang terbagi atas 98.35 % pasien rawat jalan dan 1.65 % pasien rawat inap.

Dalam penelitian Muliati (2020) menyatakan ada hubungan antara waktu tunggu dan penerapan 5S perawat dengan kepuasan pasien di Poliklinik RSKD Dadi Provinsi Sulawesi selatan. Dalam penelitiannya ia menyatakan bahwa penerapan 5S

saat diruang tunggu sangatlah baik sehingga para keluarga pasien tidak merasa jenuh dalam menunggu panggilan antriannya. Adapun nilai P Value nya yaitu 0,000.

Dewi Mustika (2020) yang meneliti tentang kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap RSUD Jagakarsa menyatakan ada hubungan kualitas pelayanan RSUD yang termasuk didalamnya penerapan 5S dengan kepuasan pasien dengan nilai P value 0,001. Semakin baik penerapan 5Snya oleh perawat semakin puas pula pasien maupun keluarganya.

Penelitian yang sama juga dilakukan Ayu Shilvira (2021) yang menghubungkan penerapan 5S sebagai salah satu penerapan sikap yang harus dimiliki oleh tenaga kesehatan dalam memberikan kepuasan terhadap layanan yang diberikan kepada pasien. Ayu berpendapat bahwa, semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin meningkat pula kunjungan di RSUD Medan dengan P Value 0,000.

Data kunjungan ibu hamil di Puskesmas Ratte pada bulan Januari sampai Mei 2024 adalah 120 orang ibu hamil. Survey peneliti tentang kepuasan secara umum dari 10 masyarakat dalam observasi awal di Puskesmas Ratte, terdapat 6 orang yang merasa tidak puas terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan alasan petugas yang cuek (judes) pada pengunjung/ pasien yang datang berobat. Pasien juga kadang mengeluhkan keramahan pemberi layanan di Puskesmas Ratte.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik dan menganggap penting untuk melakukan penelitian tentang, "Pengaruh Praktik 5S oleh Bidan dengan terhadap Kenyamanan Ibu Hamil Saat Melakukan Pemeriksaan di Puskesmas Ratte".

2. Materials and Methods

Jenis penelitian yang digunakan adalah *Survey Analitik* dengan pendekatan *Cross Sectional Study*, dimana data-data yang berkaitan dengan variabel dependen maupun variabel independen dikumpulkan secara bersamaan untuk mendapatkan informasi tentang Pengaruh Praktik 5S oleh Bidan Terhadap Kenyamanan Ibu Hamil saat Melakukan Pemeriksaan di Puskesmas Ratte. Populasi dalam penelitian ini adalah semua ibu Hamil yang berkunjung di Puskesmas Ratte sebanyak 65 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini diambil dengan total sampling, yakni Pengambilan sampel berdasarkan jumlah populasi yang ada

3. Results

3.1 Analisa Univariat

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Praktik 5S oleh Bidan

Praktik 5S	Frekuensi	%
Baik	42	64,6
Kurang	23	35,4
Total	65	100

Sumber: Data Primer 2024

Tabel 1. diatas menunjukkan bahwa dari 42 (64,6%) responden yang menyatakan pelayanan 5S bidan baik, dan 23 (35,4%) yang memiliki Praktik 5S kurang.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Kenyamanan Bumil

Kenyamanan Bumil	Frekuensi	%
Baik	41	63,1
Kurang	24	36,9
Total	65	100

Sumber: Data Primer 2024

Tabel 2. diatas menunjukkan bahwa dari 41 (63,1%) responden yang menyatakan kenyamanan Bumil baik, terdapat 24 (36,9%) responden yang mengaku kenyamanan bumil kurang.

3.2 Analisis Bivariat

Tabel 3. Pengaruh Praktik 5S oleh Bidan dengan Kenyamanan Ibu Hamil Saat Melakukan Pemeriksaan

Praktik 5S oleh Bidan	Kenyamanan Bumil				Total	%	p-value
	Baik		Kurang				
	N	%	N	%			
Baik	32	49,2	10	15,4	42	64,6	p = 0,003
Kurang	9	13,8	14	21,6	23	35,4	
Total	41	63,0	24	37,0	65	100	

Sumber : Data Primer 2024

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 42 (64,6%) responden yang menyatakan pelayanan 5S bidan baik, terdapat 32 (49,2%) responden yang mengaku nyaman saat melakukan pemeriksaan dan 10 (15,4%) responden mengaku kurang nyaman saat melakukan pemeriksaan kehamilan pada bidan. Sementara dari 23 (35,4%) responden yang menyatakan pelayanan 5S bidan kurang baik, didapatkan 9 (13,8%) responden mengaku nyaman saat melakukan pemeriksaan dan sebanyak 14 (21,6%) responden mengaku kurang nyaman saat melakukan pemeriksaan kehamilan pada Bidan.

Dari hasil analisa dengan uji statistik uji Chi Square di peroleh $p = 0,003$ dimana $p < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa ada Pengaruh praktik 5S oleh Bidan Terhadap Kenyamanan ibu hamil saat melakukan pemeriksaan.

4. Discussion

Kenyamanan pasien adalah faktor penting untuk meningkatkan kunjungan ke Puskesmas. Pelayanan Puskesmas yang ramah, kebersihan ruangan yang terjaga, serta tata letak ruang yang apik dapat membuat pasien nyaman berkunjung. Sebaliknya, jika pasien tidak nyaman karena hal-hal tertentu tidak dipenuhi dengan baik, kunjungan pasien ke Puskesmas pun dapat menurun. Salah satu hal yang dapat meningkatkan kenyamanan terhadap pasien saat melakukan pemeriksaan ialah keramahan oleh petugas kesehatan dengan selalu menerapkan budaya 5S terhadap pasiennya, yakni Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun. Kelima sikap ini jika konsisten diterapkan oleh petugas kesehatan maka akan memberikan kenyamanan bagi siapapun yang melakukan pemeriksaan di puskesmas ataupun di Rumah Sakit.

Dalam penelitian yang dilakukan di Puskesmas Ratte penerapan 5S yang dilakukan oleh petugas kesehatan terkhusus Bidan dalam hal ini sudah cukup baik, Dimana dari 65 responden yang diwawancarai, 42 diantaranya menyatakan bahwa Bidan yang ada di Puskesmas Ratte terkhusus yang menangani ibu hamil menerapkan 5S dengan baik, sedangkan 23 responden diantaranya menyatakan bidan kurang menerapkan 5S terhadap mereka. Responden menyatakan bahwa ada bidan yang kurang memberikan perhatian ataupun empati saat melakukan pelayanan. Bidan tersebut hanya memberikan pertanyaan seputar informasi yang dibutuhkan tanpa basa basi walau hanya sekedar menanyakan kabar pasien. Selain itu ada juga yang menyatakan bahwa ada salah seorang Bidan di Puskesmas Batusura' yang malas tersenyum saat memberikan pelayanan, bidan tersebut tampak sangar sehingga pasien merasa kurang nyaman saat melakukan pemeriksaan.

Dari 65 reponden, terdapat 41 responden menyatakan nyaman saat melakukan pemeriksaan dan 24 diantaranya merasa kurang nyaman saat melakukan pemeriksaan. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa ada Pengaruh Praktik 5S oleh Bidan dengan Kepuasan ibu hamil saat melakukan pemeriksaan. Hal ini ditandai dengan lebih banyak responden yang merasa nyaman saat melakukan pemeriksaan dibandingkan dengan yang kurang nyaman.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muliwati Haya (2020), dimana diperoleh nilai p value = 0,001 yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan 5S perawat dengan kepuasan pasien di poliklinik RSKD Dadi Provinsi Sulawesi selatan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Transyah (2017) dimana diperoleh nilai p value = 0,003 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan 5S perawat dengan kepuasan pasien.

Penelitian lain yang mendukung adalah penelitian yang dilakukan oleh Nugrahaningsih yang menyimpulkan bahwa terdapat hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Bangsal Pavilliun RSUD Salatiga (nilai pvalue = 0,000<0,05). Maka semakin baik sikap perawat, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, begitu pula sebaliknya.

Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mutiara yang mengatakan ada hubungan antara sikap petugas pelayanan dengan kepuasan ibu hamil di wilayah kerja Puskesmas Lalang Luas Kecamatan V Koto Kabupaten Mukomuko dengan kategori hubungan sedang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Penerapan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) memiliki hubungan dengan Kepuasan pasien, semakin baik Sikap petugas atau penerapan 5S Bidan , maka semakin tinggi tingkat kepuasan atau kenyamanan pasien, begitupun sebaliknya.

5. Conclusions

Ada pengaruh Praktik 5S oleh Bidan dengan Kenyamanan ibu hamil saat melakukan pemeriksaan di Puskesmas Ratte

Conflict of Interest

There is no conflict of interest

References

- Abdullah, M, H. (2021). Study on outpatients' waiting time in hospital university kebangsaan Malaysia (HUKM) through the six sigma approach. <http://www.statistics.gov.my/portal/index.php?option=com>
- Agustus Ernawati. (2020). Hubungan karakteristik pasien dengan utilisasi serta persepsi pasien tentang pelayanan unit rawat inap RSUD Karawang, Depok: Pasca Sarjana FKM Universitas Indonesia
- Albarq, Abbas N., et al. (2021). Counterfeit products and the role of the consumer in Saudi Arabia. *American Journal of Industrial and Business Management*, 5.12: 819
- Ardiansyah, A. A. dan Ima Nadatien. 2019. Hubungan Waktu Tunggu dan Sikap Petugas dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya (RSIS) Jemursari. *MTPH Journal*, Volume 3, No. 1
- Ayu, Shilvira,dkk. 2022. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Sikontan Journal*. ISSN (e): 2963-8690
- Departemen Kesehatan RI, (2021) Keputusan Menteri Kesehatan RI nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit . Direktorat Jendral Pelayanan Medik, Jakarta
- Dewi, Mustika.2019. Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa. *urnal ARSI/Juni 2019*
- Drucker, P. (2019) *The effective executive*. Routledge.
- Dwi Haryono Wiratno (2019). Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Servqual (vol .1), Wahana, No 1
- Griffin, Jill. (2020). *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pasien*.Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya.Jakarta: Erlangga
- Hadi, S. 2015. *Keajaiban Senyuman Mengungkap Rahasia di Balik Senyuman dan Tawa Dalam Bisnis, Kesehatan dan Penyembuhan*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hakim, L. 2021. Salam, Senyum, Sapa, Pentingkah diterapkan bagi PelayanKesehatan?.<https://www.kompasiana.com/abineaisyumna/5b82d3e6c112fe52af4eb8c5/salam-senyum-sapa-pentingkah-diterapkan-bagi-pelayan-kesehatan?page=all#>
- Hasan. 2020. Hubungan *Waiting Times*/Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Mata pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Tarakan Provinsi Kalimantan Timur. *Skripsi*. Universitas Hasanuddin makassar.
- Herlambang, S. 2018. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta : Gosyen Publishing.
- Hidayat, A. A. 2018. *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Kesehatan*. Salemba Medika. Jakarta.
- Irfan, M. 2021. Kualitas pelayanan dan daya saing rumah sakit daerah di Sulawesiselatan. <http://balitbangda.sulselprov.go.id/kualitas-pelayanan-dan-daya-saing-rumah-sakit-daerah-di-sulawesi-selatan-tahun-2021/>
- Kemenkes, R.I. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan
- Kotler & Keller, (2019). *Manajemen Pemasaran*, jilid 2, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi R, (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba
- Mentari Rambe, N. ., Devi Fitriani, A. ., & Begum Suroyo, R. . (2022). Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Imelda PekerjaIndonesia. *Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan (Sikontan)*, 1(2), 107–122. <https://doi.org/10.47353/Sikontan.V1i.2.389>
- Panduan penyusunan Skripsi Universitas Mega Buana Palopo tahun 2022.
- Paju, Wanto. 2021. Senyum, Salam, Sapa Obat yang ampuh bagi pasien.http://ppnipropntt.com/news_opini-senyum-salam-sapa--obat-yang-ampuh-bagi-pasien
- Rachmad, R. 2021. Rumah sakit dikenal yel yel budaya 5 s dan poster.<https://www.coursehero.com/file/ph28j8/rumah-sakit-dikenal-yel-yel-budaya-5-S-dan-poster-berisi-budaya-5-S-Tidak-hanya/> Diakses 28 Maret2023 23.00
- Rekam Medis Puskesmas Ratte tahun 2024.
- Sabarguna, Boy S. 2015. *Sistem Bantu Keputusan Untuk Quality Assurance Rumah Sakit*. Yogyakarta.
- Shan, Linghan, Et Al. (2019). Patient Satisfaction With Hospital Inpatient Care: Effects Of Trust, Medical Insurance And Perceived Quality Of Care. *Plos One*, 11.10: E0164366.
- Simbolon, R (2021). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Dr. Djasamen Saragih Pematangsiantar. *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara Medan.<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/20965/7>.
- Triwardani, Yuni, Et Al. (2020). FaktorFaktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Pada Pelayanan Di Puskesmas Pamulang. Bachelor's Thesis. Jakarta: Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Syarif Hidayatullah.
- Ujiningsih. 2020. Pembudayaan Sikap Sopan Santun di Rumah dan di Sekolah Sebagai Upaya untuk Meningkatkan Karakter Siswa. *Skripsi*. Universitas Terbuka
- World Health Organization (Who) Tahun 2021