



## Analisis Kepuasan Orang Tua Anak Autism Terhadap Pelayanan Fisioterapi Di Klinik Mitra Insan Mandiri Ponorogo

Devi Ayu Trisnaningrum <sup>1</sup>, Fransisca Xaveria Hargiani <sup>2</sup>, Wahyu Teja Kusuma <sup>3</sup>, Nurul Halimah <sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Prodi Sarjana Fisioterapi, Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan, ITSK RS dr Soepraoen V/Brawijaya, Malang, Indonesia

### INFORMASI

Korespondensi:

[deviyugendis@gmail.com](mailto:deviyugendis@gmail.com)  
[siska\\_fisio@yahoo.com](mailto:siska_fisio@yahoo.com)



Keywords:

Satisfaction Level, Autism, Likert

### ABSTRACT

*Objectives : Autism is one part of the type of children with special needs. In an area, it is hoped that there will be many health facilities that can accommodate services that can be accessed by the community for handling children with autism. Every parent wants optimal service in a service for the good of their children. The purpose of this study was to analyze the level of satisfaction of parents of autism patients with the service system, the level of satisfaction of parents of autism patients with physiotherapy measures, the level of satisfaction of parents of autism patients with facilities within the scope of physiotherapy services at Mitra Insan Mandiri Clinic, Ponorogo.*

*Methods : This research was conducted by distributing questionnaires to parents of children with autism and filled in directly through the google form and the data analysis process with descriptive analysis calculations as a whole was carried out with the help of the SPSS (Statistical Package for Social Sciences) program. This study to assess the level of patient satisfaction required instruments in the form of validity and reliability tests.*

*Results : There are satisfactory results for the services provided by the Mitra Insan Mandiri clinic in Ponorogo*

*Conclusion : It is proven that parents of autism patients are satisfied with the service system at the Mitra Insan Mandiri clinic, Ponorogo.*

## PENDAHULUAN

Anak yang mengalami tumbuh kembang terlambat bisa disebut sebagai anak berkebutuhan khusus (ABK) atau Anak Spesial. Anak berkebutuhan khusus dikelompokkan menurut gangguan dan gejala masing – masing, salah satu pengelompokan jenis anak berkebutuhan khusus (ABK) adalah *Autism* (Tri Isnani, 2016). *Autism* menurut Rachel Nagarkar et.al (2018) adalah suatu gangguan dengan kondisi *neurobehavioral* kompleks yang ditandai seperti bagaimana anak berinteraksi dengan sosial, keterampilan perkembangan bahasa dan komunikasi yang dikombinasikan dengan beberapa gejala lain salah satunya adalah adanya perilaku yang berulang (*stereotype*). *Centre of Disease Control* (CDC) di Amerika telah melakukan penelitian, dimana prevalensi angka kejadian anak yang mengalami gangguan *autism* yaitu 1 dari 59 anak pada tahun 2018, kejadian ini meningkat sebesar 15% jika dibandingkan pada tahun 2014 yaitu 1 dari 68 anak. Sedangkan prediksi yang telah dilakukan oleh *World Health Organization* dimana 1 dari 160 anak-anak di seluruh negara mengalami gangguan *autism* (Kemenkes, 2020). Amerika Serikat negara dengan jumlah penduduk terbanyak setelah China dan India, dimana anak yang mengalami gangguan *autism* yaitu 1:68 penduduk, dengan perbandingan laki-laki dan perempuan 5:1, hal ini menjadikan Amerika Serikat adalah negara yang mengalami gangguan *autism* terbanyak.

Sementara itu peningkatan jumlah penderita *autism* juga terjadi di benua Asia salah satunya yaitu negara Indonesia. Jumlah anak penderita *autism* di Indonesia masih belum diketahui pasti, namun di perkirakan peningkatan sebanyak 6.900 anak dengan penderita *autism* setiap tahunnya di Indonesia. Jumlah penderita *autism* pada tahun 2011 di Indonesia diungkapkan oleh Kementerian Kesehatan RI (2015) mengatakan jumlah penderita *autism* lebih banyak dibandingkan sepuluh tahun sebelumnya yaitu 1:1000 penduduk.

Sedangkan angka kunjungan penderita *autism* di poli klinik Psikiatri anak RSUD Dr Soetomo Surabaya juga menunjukkan peningkatan setiap tahunnya, mulai pada tahun 2010 sejumlah 76 pasien *autism* baru, 2011 sejumlah 89 pasien dan 2013 meningkat menjadi 112 pasien. Sementara itu data yang diperoleh di Klinik Mitra Insan Mandiri Ponorogo pada tahun 2021 menunjukkan jumlah 180 pasien dengan gangguan tumbuh kembang 100 diantaranya adalah penderita *autism*. Dengan munculnya data prevalensi kasus anak *autism* maka besar kebutuhan masyarakat

untuk mencari fasilitas kesehatan yang mendukung kesejahteraan kesehatan anak *autism*.

Fasilitas kesehatan yang mendukung anak *autism* tentunya yang dapat mudah di temui, bahkan pada fasilitas kesehatan terendah pun diharapkan dapat ditemui baik di kota besar sampai ke desa pelosok. Klinik Mitra Insan Mandiri Ponorogo memfasilitasi untuk kebutuhan masyarakat tersebut, yaitu berupaya memberikan penanganan terbaik bagi anak-anak dengan kondisi *autism*. Berdasarkan data yang telah peneliti tulis dan wawancara kepada orang tua anak *autism* di Klinik Mitra Insan Mandiri Ponorogo, orang tua yang berkunjung memiliki harapan yaitu mengurangi keluhan yang terjadi pada anaknya dan menjadi lebih baik kondisinya dengan adanya pelayanan fisioterapi di Klinik Mitra Insan Mandiri Ponorogo. Dengan demikian klinik diharapkan bisa memberikan pelayanan secara optimal khususnya pelayanan fisioterapi, baik programnya, fasilitas dan sarana serta prasarana pelayanan.

Untuk hal tersebut maka perlu adanya evaluasi pelayanan agar memahami seberapa besar tingkat kepuasan pelayanan terhadap orang tua anak *autism* yang dilakukan pada pelayanan fisioterapi. Kepuasan pasien adalah respon pelanggan yang sesuai dengan tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja yang dirasakan setelah berlangganan. Tujuan pasien sama dengan keinginan pasien agar mendapatkan suatu pelayanan yang memuaskan. Jika jasa yang disediakan sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan dikategorikan baik dan memuaskan, demikian juga sebaliknya (Kuntoro & Istiono, 2017).

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian pengumpulan hasil angket dengan skala *likert* yang dilakukan pada bulan Agustus hingga Oktober tahun 2021. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah sistem pelayanan fisioterapi di Klinik Mitra Insan Mandiri Ponorogo sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan orang tua anak *autism* terhadap tindakan fisioterapi dan fasilitas pelayanan khusus fisioterapi di Klinik Mitra Insan Mandiri Ponorogo.

Responden penelitian ini berjumlah 100 orang tua pasien *autism* yang sedang dan sudah selesai menjalankan fisioterapi di Klinik Mitra Insan Mandiri Ponorogo. Penelitian ini menggunakan bantuan program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) dan dilakukan terlebih dahulu uji validitas dengan jumlah sampel 20 orang tua pasien *autism*. Terdapat 15

pertanyaan dengan bobot nilai masing-masing setiap jawaban A= 4, B=3, C=2, D=1. Hasil dari uji validitas yaitu menunjukan hasil korelasi yang signifikan yaitu jika nilai lebih dari 0.05 dinyatakan valid. Kemudian dilakukan pengumpulan data menggunakan kuesioner tersebut kepada 100 responden. Hasil setelah pengumpulan data tersebut disajikan berupa prosentase nilai kepuasan responden terhadap jenis-jenis pertanyaan.

**HASIL**

Pada hasil penelitian ini disajikan karakteristik responden berdasarkan jenis usia, pekerjaan, waktu lama terapi dan status program (sedang terapi atau sudah selesai terapi). Tabel 1 membahas tentang karakteristik responden berdasarkan usia terbanyak adalah lebih dari 30 tahun, pekerjaan terbanyak adalah swasta (33%), waktu lama terapi terbanyak adalah kurang dari 6 bulan (40%), dan status program yang terbanyak adalah sedang menjalankan terapi (80%). Tabel 2 menunjukkan hasil kuesioner pelayanan yang diharapkan sesuai dengan pertanyaan dari peneliti.

**PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian, sejumlah 100 responden penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan orang tua anak *autism* di ruang fisioterapi terhadap sistem pelayanan di Klinik Mitra Insan Mandiri Ponorogo. Indikator tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini meliputi: (1) pelayanan sesuai dengan harapan, (2) kepuasan terhadap kualitas jasa tindakan fisioterapi yang diterima dan (3) fasilitas sarana dan prasarana. Berdasarkan hasil penelitian, maka interpretasi yang didapatkan dari hasil kuesioner atas kelompok pertanyaan diperoleh data, yaitu pelayanan sesuai dengan harapan yaitu kesesuaian pelayanan fisioterapi sangat sesuai (93%), kesesuaian prosedur pelayanan fisioterapi terhadap sistem pelayanan yang sudah diberikan sangat sesuai (84%), biaya yang dibayarkan dengan pelayanan fisioterapi yang didapatkan sangat sesuai (84%), kewajaran biaya pelayanan fisioterapi sangat murah (53%) dan peningkatan kemampuan setelah mendapatkan pelayanan fisioterapi sehingga akan terapi kembali sesuai jadwal berikutnya (81%).

Tabel 1 : Tabel karakteristik responden

	Karakteristik	N	%
Usia	25	1	1%
	26	3	3%
	27	6	6%
	28	3	3%
	29	7	7%
	30	5	5%
	31	6	6%
	32	6	6%
	33	4	4%
	34	10	10%
	35	7	7%
	36	7	7%
	37	4	4%
	38	5	5%
	39	3	3%
	40	4	4%
	41	1	1%
	42	1	1%
	43	3	3%
	44	1	1%
45	3	3%	
46	2	2%	
47	3	3%	
48	1	1%	
49	1	1%	
50	1	1%	
52	1	1%	
59	1	1%	
Pekerjaan	PNS	19	19%
	TNI/POLRI	3	3%
	SWASTA	33	33%
	WIRUSAHA	24	24%
	IBU RUMAH TANGGA	19	19%
	LAINNYA	2	2%
Waktu lama terapi	< 6 BULAN	40	40%
	> 6 BULAN	44	44%
	> 1 TAHUN	16	16%
Status program	SEDANG TERAPI	80	80%
	SELESAI TERAPI	20	20%

Tabel 2 : Hasil kuesioner responden terhadap pelayanan yang diharapkan

Pertanyaan	Jawaban	N	%
P1	Sesuai	7	7%
	sangat sesuai	93	93%
P2	Sesuai	16	16%
	sangat sesuai	84	84%
P3	Sesuai	16	16%
	sangat sesuai	84	84%
P4	Murah	47	47%
	sangat murah	53	53%
P5	melanjutkan terapi	19	19%
	pasti melanjutkan terapi	81	81%
P6	Sesuai	16	16%
	sangat sesuai	84	84%
P7	sesuai jadwal	19	19%
	sangat sesuai jadwal	81	81%
P8	Setuju	10	10%
	sangat setuju	90	90%
P9	Terampil	5	5%
	sangat terampil	95	95%
P10	sangat jelas	100	100%
P11	sopan dan ramah	7	7%
	sangat sopan dan ramah	93	93%
P12	baik dan lengkap	33	33%
	sangat baik dan sangta lengkap	67	67%
P13	nyaman dan bersih	30	30%
	sangat nyaman dan sangat bersih	70	70%
P14	Aman	18	18%
	sangat aman	82	82%
P15	Setuju	19	19%
	sangat setuju	81	81%

Hasil kuesioner atas kelompok pertanyaan diperoleh data, yaitu tindakan layanan fisioterapi yaitu kesesuaian program terapi setelah mengikuti observasi sangat sesuai (84%), jadwal waktu pelayanan fisioterapi sangat sesuai (81%), merekomendasikan pelayanan fisioterapi di Klinik Mitra Insan Mandiri kepada orang lain sangat setuju (90%), keterampilan/keahlian fisioterapis yang ada di ruang fisioterapi sangat terampil (95%), petugas dalam memberikan report tindakan fisioterapi sangat jelas (100%), kesopanan dan keramahan fisioterapis atau petugas yang ada di ruang fisioterapi sangat sopan dan ramah (93%).

Hasil kuesioner kelompok pertanyaan atas fasilitas diperoleh data, yaitu fasilitas sarana dan prasarana di ruang fisioterapi yaitu kualitas sangat baik dan sangat lengkap (63%), kebersihan dan kenyamanan di ruang fisioterapi dan di ruang tunggu/lingkungan sekitar Klinik Mitra Insan Mandiri sangat nyaman dan sangat bersih (70%), keamanan tempat pelayanan sangat aman (82%), dan tetap memilih fisioterapi Klinik Mitra Insan Mandiri sebagai jasa pelayanan fisioterapi sangat setuju (81%).

## KESIMPULAN

Karakteristik orang tua pasien *autism* terbanyak berusia diatas 30 tahun, sedangkan pendidikan terbanyak adalah karyawan swasta, kemudian status program terbanyak yaitu sedang menjalankan terapi dan lama waktu terapi terbanyak adalah kurang dari 6 bulan. Tingkat kepuasan orang tua pasien *autism* di klinik Mitra Insan Mandiri Ponorogo berdasarkan indikator pelayanan sesuai dengan harapan, kepuasan terhadap kualitas jasa tindakan fisioterapi yang diterima dan fasilitas sarana serta prasarana kesesuaian harapan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan orang tua pasien *autism* adalah puas.

## SARAN

Dengan adanya keterbatasan dalam penelitian selanjutnya dapat meningkatkan variabel, jumlah subyek dan pemilihan subtyek lebih selektif sehingga tidak menimbulkan bias dalam penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariyani, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, 2(51), 1–7
- Isnaini, Tri. 2016. *Pelatihan untuk Orang Tua Dalam Mendampingi Secara Intensif Anak Berkebutuhan Khusus Dengan Metode Brain Development*. Surakarta
- Kemenkes. (2020). Hari Peduli Autisme Sedunia: Pentingnya Pendampingan dan Edukasi bagi Anak Gangguan Spektrum Autisme ditengah Pandemi Covid-19.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2015). Buku panduan pelatihan kader kesehatan gigi dan mulut di masyarakat. Jakarta
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2015). Buku panduan pelatihan kader kesehatan gigi dan mulut di masyarakat. Jakarta

- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–107
- Nagarkar , Miss Rachel ; Dr.Pallavi Rokade; Dr. Manda;. (2018). Effectiveness of brain gym activity on quality of life in autism spectrum disorder. *International J. of Healthcare and Biomedical Research*, 6(2), 11-16
- Setiawati, Yunias. 2014. *Deteksi Dini Autisme Spektrum Disorder untuk Petugas Kesehatan di Puskesmas* . Surabaya. Departemen/SMF Ilmu Kedokteran Jiwa Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga/ RSUD Dr.Soetomo
- Sutinah, Entin, and Odilia Rosdiana Simamora. 2018. “Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan.” 5(1): 90–101
- Tryhaji. (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Kabupaten Batang* Vol. 7, No. 2, Juni 2019 (99-108)