

**Hubungan Antara Persepsi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Okupasi Terapi RS Ortopedi dr. R. Soeharso Surakarta 2009**

Tri Yulastuti <sup>\*)</sup>, Septo Pawelas Arso <sup>\*\*)</sup>, Priyadi Nugraha P. <sup>\*\*\*)</sup>

<sup>\*)</sup> Staf Rumah Sakit Orthopedi dr. R. Soeharso Surakarta

<sup>\*\*)</sup> Staf Pengajar Bagian AKK FKM UNDIP

<sup>\*\*\*)</sup> Staf Pengajar Bagian PKIP FKM UNDIP

**ABSTRACT**

*The number of therapist and patient visit of occupational therapy service of dr. Suharso Orthopedic Hospital (RSOS) is larger than other services in Surakarta. Visit number of existing patient is more than new patient, which it is mean that most of patients have willingness to revisit to get services. Quality of services in health care has important role in patient satisfaction and intention in repurchasing as customer. However, there are still patient complaints toward the quality service of occupational therapy of RSOS. It's need to evaluate the service quality and patient intention of revisit. This research aim is to find out the correlation between patient perception of service quality and patient interest to go revisit occupational therapy room of RSOS. This research type was quantitative method with cross sectional approach. Population study was 205 patients, who were visiting in January until April 2009. Data obtained by interview used questionnaire toward 34 respondents by accidentally sampling method. Data analyzed use statistic test of pearson-product moment with 95% confidence level. This research revealed that the most of patient perception of therapist services quality is good (64.7%), the most of perception of service equipment quality is good (64.7%) and the most perception of therapy result is also good (61.8%). While 67.6% of patient revisit interest is . The statistic analyzes showed that perception of service equipment quality ( $p=001$ ) and perception of therapy result ( $p=0,036$ ) have correlation with patient revisit interest. While therapist services quality ( $p=0,067$ ) didn't have correlation with patient revisit interest. It's concluded that perception of service equipment quality and perception of therapy in RSOS are good and it's influenced revisit patient.*

**Keywords:** Perception, Service Quality, Occupational Therapy.

**PENDAHULUAN**

Rumah sakit dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang bermutu, memenuhi standar teknis dan harapan pelanggannya. Mutu pelayanan yang baik akan memuaskan pasien dan keluarganya, memberikan kepercayaan dan membuat pasien akan kembali lagi memanfaatkan pelayanannya. Pelayanan kesehatan di rumah sakit saat ini tidak hanya bersifat penyembuhan (kuratif) tetapi juga bersifat pemulihan (rehabilitatif). Keduanya dilaksanakan secara terpadu melalui upaya promosi kesehatan (promotif) dan pencegahan (preventif).<sup>1)</sup>

Rumah Sakit Ortopedi Prof.Dr.R Soeharso Surakarta (RSOS) adalah rumah sakit khusus di bidang pelayanan ortopedi dan rehabilitasi medik yang pada tahun 2002 ditetapkan sebagai pusat rujukan nasional.<sup>2)</sup> Pelayanan rehabilitasi medik merupakan bagian dari pelayanan kesehatan pada umumnya, yang diselenggarakan secara komprehensif dan perlu dikembangkan serta dibina terus-menerus untuk meningkatkan derajat kesehatan yang optimal<sup>3)</sup>. Pelayanan rehabilitasi medik di RSOS terdiri dari beberapa Ruang yaitu Fisioterapi, Okupasi Terapi, Ortotik Prostetik, Terapi Wicara, Psikologi dan Pekerja Sosial Medik.<sup>3)</sup>

Okupasi terapi peranannya sangat penting dan diperlukan di setiap rumah sakit, karena banyak kondisi-kondisi yang memang memerlukan pelayanan okupasi terapi.<sup>4)</sup> Menurut *Word Federation*

*Occupational Therapy* (WFOT) okupasi terapi adalah disiplin ilmu kesehatan yang memberikan terapi okupasi pada individu yang mengalami kecacatan fisik dan mental yang bersifat sementara atau menetap.<sup>5)</sup>

RSOS telah mengembangkan pelayanan ortopedi secara paripurna, dengan menyediakan tenaga therapist yang berkompeten dan melengkapi dengan peralatan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggannya.<sup>6)</sup> Dibandingkan ruang-ruang lainnya, Ruang Okupasi Terapi RSOS jumlah kunjungan pasien dalam 3 bulan awal di tahun 2009 ini mengalami peningkatan yang cukup tinggi. Bulan Februari meningkat 78,9%, Maret meningkat 79,4%, dan April meningkat 50,5%. Jumlah kunjungan pasien lama selalu lebih besar daripada jumlah kunjungan pasien baru, hal tersebut berarti banyak pasien yang bersedia untuk berkunjung kembali ke Ruang Okupasi Terapi RSOS. Menurut Kepala Ruang Okupasi Terapi RSOS, diantara pelayanan kesehatan lainnya di Surakarta yang menyediakan pelayanan okupasi terapi, pelayanan Okupasi Terapi di RSOS jumlah kunjungan pasien dan jumlah okupasi terapisnya paling banyak dibandingkan dengan yang lain.

Pasien yang datang ke Ruang Okupasi Terapi RSOS sebagian besar melakukan terapi berulang-ulang. Bahkan ada beberapa diantara pasien-pasien tersebut yang telah terapi selama 1 tahunan dengan frekuensi 1 kali seminggu. Tentunya selain untuk

## Hubungan Antara Persepsi ..... (Tri Yuliasuti, Septo PA, Priyadi N)

kesembuhan, mereka mempunyai alasan yang lain. Yang menjadi pertanyaan, mengapa mereka terapi terus menerus ke Ruang Okupasi Terapi RSOS sedangkan masih ada pelayanan kesehatan yang lain di daerah Surakarta yang mempunyai pelayanan okupasi terapi.

Studi pendahuluan yang dilakukan dengan wawancara kepada Kepala Ruang Okupasi Terapi RSOS memperoleh informasi bahwa kunjungan ulang pasien rawat jalan cukup tinggi. Mereka disiplin melakukan terapi, ada yang seminggu 2 atau 1 kali, 2 minggu sekali atau 1 bulan sekali sesuai kebutuhan masing-masing. Rata-rata mereka sangat puas dengan pelayanan di Ruang Okupasi Terapi RSOS karena dengan menjalani terapi di sana, kondisi mereka semakin membaik dan peralatannya juga lengkap.

Kondisi pasien yang semakin membaik adalah hasil dari proses terapi. Pada proses terapi peran terapis sangat penting, selain mempunyai kemampuan merancang program terapi, melaksanakan tindakan, terapis juga harus memberikan dorongan dan semangat kepada pasien untuk sembuh. Hampir semua pasien yang diwawancarai tentang kualitas pelayanan terapis di Ruang Okupasi Terapi RSOS menyebutkan bahwa terapis di sana ramah-ramah dan perhatian kepada pasien, tetapi menurut Kepala Ruang Okupasi Terapi, beberapa bulan yang lalu pernah ada komplain dari seorang pasien lewat kotak saran yang menyebutkan bahwa terapis pada Ruang Okupasi Terapi RSOS kurang ramah pada saat memberikan terapi kepada pasien.

Selain peran terapis, untuk proses terapi juga memerlukan peralatan-peralatan penunjang terapi. Beberapa pasien yang pernah berkunjung ke pelayanan okupasi terapi di tempat lain mengemukakan bahwa peralatan di Ruang Okupasi Terapi RSOS lebih lengkap dibandingkan dengan pelayanan di tempat lain.

Pelayanan kesehatan yang bermutu atau berkualitas merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang.<sup>7)</sup> Menurut Donabedian, ada 3 pendekatan evaluasi kualitas yaitu dari aspek struktur, proses dan *outcome*. Aspek struktur meliputi sarana fisik, perlengkapan dan peralatan, organisasi dan manajemen, keuangan, sumber daya manusia, dan sumber daya lainnya di fasilitas kesehatan. Proses adalah semua kegiatan yang dilaksanakan secara profesional oleh tenaga kesehatan (dokter, perawat dan tenaga profesi lain) dan interaksinya dengan pasien. Sedangkan *outcome* adalah hasil akhir kegiatan dan tindakan tenaga kesehatan profesional terhadap pasien, dapat berarti adanya perubahan derajat kesehatan dan kepuasan, baik positif maupun negatif.<sup>7)</sup>

## MATERI DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitikal yang berupaya meneliti hubungan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan minat kunjungan

ulang. Sedangkan menurut pendekatannya, penelitian ini merupakan penelitian *cross sectional*.

Populasi dalam penelitian jumlah kunjungan lama pasien rawat jalan umum tahun 2009 dari awal tahun sampai pada pengambilan data yaitu dari bulan Januari sampai April 2009 sebanyak 205 kunjungan dengan jumlah minimal sampel sebesar 34 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan *accidental sampling*. Dengan kriteria inklusi pernah berkunjung ke Ruang Okupasi Terapi RSOS minimal 2 kali, tidak dinyatakan berhenti dari tindakan terapi okupasi oleh terapis atau dokter rehabilitasi medik, bersedia menjadi responden dan untuk pasien yang kesulitan mengisi angket karena keterbatasan fisik dan atau mental serta pasien anak-anak, maka yang dijadikan responden adalah keluarga atau orang yang mengantar. Sedangkan kriteria eksklusinya responden yang tidak mengisi semua pernyataan dalam angket dengan baik.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket yang dibuat berdasarkan 5 dimensi kualitas jasa yaitu *reliability, responsive, assurance, empathy, dan tangibles*. Angket untuk mengukur persepsi terhadap kualitas pelayanan menggunakan *semantic defferensial* dengan rentang nilainya 1-7. Angket untuk mengukur minat kunjungan ulang menggunakan skala *Likert* dengan jawaban terdiri dari 5 pilihan dari sangat sesuai sampai sangat tidak sesuai. Angket penelitian tersebut terdiri dari 49 pertanyaan dan telah diuji validitas serta reliabilitasnya terlebih dahulu.

Analisis data pada penelitian ini dilakukan secara univariat dan bivariat. Analisis univariat dengan pengkategorian data berdasarkan nilai rata-rata (mean). Untuk variabel persepsi dengan kategori baik dan kurang baik, sedangkan variabel minat dengan kategori tinggi dan sedang. Analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang dan dilakukan dengan uji korelasi *pearson product moment* karena semua data berdistribusi normal.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan Terapis

Persepsi terhadap kualitas pelayanan terapis 64,7% responden dalam kategori baik dan 35,3% responden kategori kurang baik. Penilaian responden dengan *semantic defferensial* dengan *range* nilai 1-7. Jika nilai yang diberikan mendekati angka 7 (5, 6 dan 7), maka penilaian cenderung baik, tetapi sebaliknya jika penilaian mendekati 1 (3, 2 atau 1), maka penilaian cenderung kurang baik.

Mayoritas responden memberi nilai 6 dan 7 pada setiap item pernyataan yang berarti bahwa mayoritas responden menilai baik terhadap kualitas pelayanan terapis. Seperti pada pernyataan yang mengukur kehandalan terapis, 55,88% responden memberi nilai 6 pada kesungguhan terapis; 35,29% responden memberi

nilai 7 pada ketrampilan terapis, dan 50% responden memberi nilai 6 pada kemampuan terapis. Serta tidak ada satu orang respondenpun yang menilai 1-3. Nilai tersebut menggambarkan bahwa persepsi responden terhadap kehandalan terapis (kemampuan, ketrampilan dan kesungguhan) tergolong baik. Hal tersebut salah satunya dikarenakan sebagian besar terapis di Ruang Okupasi Terapi lulusan D3 Okupasi Terapi dan mendapatkan berbagai pelatihan tentang okupasi terapi.<sup>6)</sup> Menurut Handoko, pelatihan dapat meningkatkan kemampuan manusia serta dapat memperbaiki penguasaan berbagai ketrampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu.<sup>8)</sup>

Pernyataan yang mengukur daya tanggap terapis, nilai yang diberikan responden terbanyak pada angka 6 dan 7. Namun masih ada 2,94% responden memberi nilai 3 pada pernyataan "Pada saat pasien datang, terapis langsung memberikan terapi tanpa membiarkan menunggu". Hal tersebut disebabkan karena banyaknya pasien yang datang dan masing-masing terapis sudah melayani pasien sehingga pasien terkadang harus menunggu. Menurut Kanuk dan Schiffman, ketika pelayanan mencapai puncak kesibukan, kualitas pelayanan sering menurun karena pelayan / petugas berada dalam keadaan tergesa-gesa dan mengalami ketegangan. Riset mengemukakan bahwa para penyedia jasa dapat mengurangi waktu tunggu yang dialami dan konsekuensi penilaian pelayanan yang negatif dengan mengisi waktu konsumen. Misalnya para pasien dapat menonton video yang memberikan berbagai informasi di ruang tunggu dokter.<sup>9)</sup>

Untuk pernyataan yang menunjukkan jaminan dari terapis, nilai mayoritas yang diberikan responden juga terletak pada nilai 6 dan 7. Walaupun kebanyakan dari responden memberi nilai 6 dan 7, tetapi pada pernyataan terapis selalu menjelaskan tujuan dilaksanakan tindakan, 2,94% responden memberi nilai 1, 5,88% responden memberi nilai 3. Pada pernyataan tentang terapis tidak pernah mengurangi jam terapi, 5,88% responden memberi nilai 3, dan pada pernyataan tentang kebersihan terapis saat melaksanakan terapi 2,94% responden memberi nilai 3. Padahal menurut Zeithmall, jaminan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pelanggan yang sangat berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku karyawan baris terdepan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.<sup>10)</sup>

Pernyataan yang mengukur empati mayoritas responden juga memberi nilai 6 dan 7. Hal tersebut berarti bahwa terapis pada Ruang Okupasi Terapi RSOS sudah berempati kepada pasiennya. Seperti gambaran tentang pelayanan

yang baik dalam penelitian Cartwright, di England and Wales, melalui pertanyaan-pertanyaan kepada responden mengenai mutu / pendapat tentang dokternya, bahwa kepribadian atau sifat dokter yang baik yaitu menyangkut tenggang rasa, penuh perhatian, simpatik, menyenangkan atau bersahabat, mempunyai kesabaran, terus terang, baik terhadap anak-anak, atau bahkan menjelaskan sesuatu hal.<sup>9)</sup> Walaupun sebagian besar responden memberi nilai maksimal pada pernyataan yang mengukur empati, namun masih ada responden yang mempersepsikan kurang baik, pada sikap terapis yang menghibur (5,88%), tersenyum (5,88%) dan menyapa (2,94%). Sebagai okupasi terapis memang seharusnya berempati, senyum, ramah dan juga menghibur para pasien yang sedih, karena sebagian dari pasien memerlukan dukungan untuk kesembuhannya. Seperti dari definisi okupasi terapi menurut WFOT bahwa okupasi terapi adalah disiplin ilmu kesehatan yang memberikan terapi okupasi pada individu yang mengalami hendaya dan kecacatan fisik dan atau mental yang bersifat sementara atau menetap.<sup>5)</sup>

Pernyataan yang mengukur kasat mata / bukti fisik dari terapis, mayoritas responden juga memberi nilai 6 dan 7, yang berarti penampilan fisik terapis tidak dipersepsikan jelek di benak pasien. Hanya masih ada 2,94% responden yang menilai kurang baik terhadap bau badan terapis. Hal tersebut mungkin disebabkan karena pasien mendapatkan terapi di siang / sore sehingga terapis sudah banyak berkeringat. Walaupun tidak berbau wangi, para terapis hendaknya tetap menjaga agar tidak menimbulkan bau badan yang tidak sedap. Menurut Aditama, persepsi *customers* terhadap pelayanan yang diterimanya secara keseluruhan dipengaruhi oleh stimulus yang salah satunya adalah penampilan dan tanggapan petugas yang melayani.<sup>11)</sup>

#### b. Persepsi terhadap Kualitas Sarana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas sarana 64,7% responden dalam kategori baik dan 35,3% responden kategori kurang baik. Seperti pada persepsi terhadap kualitas pelayanan terapis, persepsi terhadap kualitas sarana juga mayoritas dari responden memberi nilai 6 dan 7. Secara keseluruhan para responden tidak ada komplein tentang sarana di Ruang Okupasi Terapi RSOS, yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan maupun empati. Faktor sarana yang mendapat nilai tertinggi dari responden terletak pada dimensi empati (76,47 % menilai baik pada pernyataan lantai tidak terlalu licin sehingga tidak membahayakan pasien yang datang) dan daya tanggap (85,30% peralatan terapi membantu kesembuhan pasien). Kedua faktor tersebut

## Hubungan Antara Persepsi .... (Tri Yuliasuti, Septo PA, Priyadi N)

menjadi kekuatan Ruang Okupasi Terapi RSOS yang harus dipertahankan karena merupakan faktor yang paling kuat yang mempengaruhi kunjungan ulang pasien.

Pada pernyataan tentang bukti fisik sarana, ada 5,88% responden yang menilai kurang baik terhadap kebersihan dan kerapian peralatan terapi, serta ketersediaan tempat yang cukup bagi pengantar pasien. Jawaban dari responden mengenai bukti fisik sarana tersebut hendaknya menjadi pertimbangan Ruang Okupasi Terapi RSOS untuk lebih meningkatkan kebersihan dan kerapian peralatan terapi dan ruangan terapi.

Menurut Zeithmall industri kesehatan sebagai industri jasa, secara umum identik dengan kebersihan dan kerapian yang meliputi kebersihan unit ruang perawatan, kebersihan kamar mandi, kerapian dan penampilan dokter, kebersihan makanan yang disajikan, kebersihan dan kelengkapan alat-alat medis serta kenyamanan rumah sakit.<sup>10)</sup>

### c. Persepsi terhadap Hasil Terapi

Pada persepsi terhadap hasil terapi 61,8% responden termasuk dalam kategori baik dan 38,2% dalam kategori kurang baik. Sebagian besar responden juga memberi nilai 6 dan 7 yang berarti bahwa responden menilai baik terhadap hasil terapi yang dirasakan. Namun demikian, ada beberapa responden yang memberi nilai 1-3 pada setiap pernyataan. Terdapat 2,94% responden yang memberi nilai 2 pada pernyataan lebih bersemangat setelah melaksanakan terapi dan pada pernyataan banyak pasien yang kondisinya meningkat setelah terapi di Ruang Okupasi Terapi RSOS.

Pada umumnya pasien dan masyarakat yang berkunjung ke pelayanan kesehatan

menginginkan penyakit yang dideritanya dapat sembuh atau berkurang, sehingga mereka beserta keluarganya sehat dan dapat melaksanakan tugasnya sehari-hari tanpa gangguan fisik. Begitu juga dengan pasien-pasien yang menjalani terapi pada okupasi terapi, tujuan utamanya adalah untuk sembuh.

### d. Minat Kunjungan Ulang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 67,6% responden mempunyai minat sedang dan 32,4% responden mempunyai minat tinggi untuk kunjungan ulang di Ruang Okupasi Terapi RSOS. Apabila pasien mempunyai minat yang tinggi, maka pasien tersebut kemungkinan besar akan terus rutin berkunjung ke Ruang Okupasi Terapi RSOS, tetapi jika pasien minatnya sedang, kemungkinan pasien tersebut tidak rutin berkunjung dan bahkan tidak akan datang lagi.

Sebagian besar responden menjawab setuju untuk masing-masing pernyataan. 58,82% responden menyatakan setuju, 38,26% responden menyatakan sangat setuju dan 2,94% responden menyatakan ragu-ragu untuk terus menjalani terapi di Ruang Okupasi Terapi RSOS. 70,59% responden menyatakan setuju, 17,65% responden menyatakan sangat setuju, 8,82% responden menyatakan ragu-ragu dan 2,94% responden menyatakan tidak setuju untuk tetap terapi di Ruang Okupasi Terapi RSOS walaupun ada masukan dari orang lain. 61,76% responden menyatakan setuju, 14,71% responden menyatakan tidak setuju, 14,71% responden menyatakan ragu-ragu dan 8,82% responden menyatakan sangat setuju untuk tidak pindah dengan pelayanan okupasi terapi di tempat lain.

### e. Hubungan antara Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan Terapis dengan Minat Kunjungan Ulang

Tabel 1. Tabel Tabulasi Silang Hubungan Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan Terapis dengan Minat Kunjungan Ulang.

Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan Terapis	Minat Kunjungan Ulang				Total	
	Tinggi		Sedang			
	F	%	f	%	F	%
Baik	9	40,9	13	59,1	22	100
Kurang Baik	2	16,7	10	83,3	12	100
Total	11	32,4	23	67,6	34	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa responden berminat kunjungan ulang tinggi yang persepsi terhadap kualitas pelayanan terapisnya baik (40,9%) lebih besar daripada yang persepsi kurang baik (16,7%). Responden berminat sedang yang persepsi terhadap kualitas pelayanan terapis kurang baik (83,3%) lebih besar daripada responden kategori persepsi baik (59,1%).

Sebagian besar responden, baik yang persepsi terhadap kualitas pelayanan terapisnya baik maupun kurang baik lebih banyak yang berminat sedang, hal tersebut menyebabkan tidak adanya hubungan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

Berdasarkan uji statistik dengan uji korelasi *pearson product moment* diperoleh *p*

value 0,067 diinterpretasikan bahwa  $p$  value  $>$  0,05 yang berarti bahwa hipotesis ditolak, dapat dikatakan bahwa tidak ada hubungan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan terapis dengan minat kunjungan ulang di Ruang Okupasi Terapi RSOS.

Menurut Wijono, pendekatan dan perilaku petugas adalah salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.<sup>6)</sup> Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk akan mempengaruhi perilaku selanjutnya. Jika konsumen puas, ia akan menunjukkan kemungkinan / minat yang lebih tinggi untuk membeli kembali produk tersebut.<sup>13, 14)</sup>

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Munaryo yang menyebutkan bahwa ada hubungan antara persepsi mutu pelayanan dokter dan persepsi mutu pelayanan perawat rawat inap dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di RSUD Kabupaten Brebes.<sup>13)</sup> Walaupun hasil penelitian ini menyatakan tidak ada hubungan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan terapis dengan minat kunjungan ulang, namun menurut penulis kualitas terapis tetap merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan untuk menjaga kualitas pelayanan Ruang Okupasi Terapi RSOS.

f. Hubungan Persepsi terhadap Kualitas Sarana dengan Minat Kunjungan Ulang

Tabel 2. Tabel Tabulasi Silang Hubungan Persepsi terhadap Kualitas Sarana dengan Minat Kunjungan Ulang.

Persepsi terhadap Kualitas Sarana	Minat Kunjungan Ulang				Total	
	Tinggi		Sedang		f	%
	F	%	F	%		
Baik	10	45,5	12	54,5	22	100
Kurang baik	1	8,3	11	91,7	12	100
Total	11	32,4	23	67,6	34	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden berminat tinggi yang persepsi terhadap kualitas sarana baik (45,5%) lebih besar daripada responden yang persepsi kurang baik (8,3%). Sedangkan responden berminat sedang yang persepsi terhadap kualitas sarannya kurang baik (91,7%) lebih besar daripada persepsi baik (54,5%). Tabel tabulasi silang tersebut memperlihatkan adanya pola hubungan antara persepsi terhadap kualitas sarana dengan minat kunjungan ulang.

Berdasarkan uji statistik dengan uji korelasi *pearson product moment* diperoleh  $p$  value 0,010 diinterpretasikan bahwa  $p$  value  $<$  0,05 yang berarti bahwa hipotesis diterima, dapat dikatakan bahwa ada hubungan bermakna antara persepsi terhadap kualitas sarana dengan minat kunjungan ulang di Ruang Okupasi Terapi RSOS dengan kekuatan korelasi sedang ( $r = 0,436$ ).

Faktor sarana mempunyai peran sangat penting dan sebagai faktor sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, yaitu persepsi tentang kebersihan rumah sakit secara umum dan ruang perawatan, kerapian bangunan, dekorasi ruangan serta penampilan staf.<sup>13)</sup> Dan menurut Zeithmall industri kesehatan secara umum identik dengan kebersihan dan kerapian sehingga apabila

penampilan rumah sakit bersih dan rapi dapat membuat kepuasan pelanggan yaitu pasien dan keluarganya. Zeithmall menambahkan bahwa kebersihan unit ruang perawatan, kebersihan kamar mandi, kerapian dan penampilan dokter, kebersihan makanan yang disajikan, kebersihan dan kelengkapan alat-alat medis serta kenyamanan rumah sakit merupakan faktor yang penting dipertimbangkan pasien untuk kembali lagi. Sarana fisik ruangan okupasi terapi yang telah didesain sesuai dengan kondisi pasien merupakan faktor penting mutu yang menunjukkan ruang okuasi terapi RSOS ber-*empathy* pada pasien dengan keterbatasan fisiologis tubuhnya.<sup>10,14)</sup>

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Munaryo, yang menyebutkan bahwa ada hubungan antara persepsi mutu sarana rawat inap dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di RSUD Kabupaten Brebes.<sup>13)</sup> Karena pada penelitian ini persepsi terhadap kualitas sarana berhubungan dengan minat kunjungan ulang, maka rumah sakit diharapkan tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas sarana yang sudah dipersepsikan baik oleh pasien.

## Hubungan Antara Persepsi ..... (Tri Yuliasuti, Septo PA, Priyadi N)

### g. Hubungan Persepsi terhadap Hasil Terapi dengan Minat Kunjungan Ulang

Tabel 3. Tabel Tabulasi Silang Hubungan Persepsi terhadap Hasil Terapi dengan Minat Kunjungan Ulang

Persepsi terhadap Hasil Terapi	Minat Kunjungan Ulang				Total	
	Tinggi		Sedang		F	%
	f	%	f	%		
Baik	10	47,6	11	52,4	21	100
Kurang baik	1	7,7	12	92,3	13	100
Total	11	67,6	23	32,4	34	100

Tabel 3 memperlihatkan bahwa responden yang berminat tinggi yang persepsi terhadap hasil terapinya baik (47,6%) lebih besar daripada responden yang persepsi kurang baik (7,7%). Sedangkan responden yang berminat sedang yang persepsinya kurang baik (92,3%) lebih besar daripada persepsi baik (52,4%). Tabel tabulasi silang di atas juga menunjukkan pola hubungan antara persepsi terhadap hasil terapi dengan minat kunjungan ulang.

Dari hasil uji statistik diperoleh *p value* 0,036 dan *r* 0,361. Hasil tersebut diinterpretasikan bahwa hipotesis diterima yaitu ada hubungan yang bermakna antara persepsi terhadap hasil terapi dengan minat kunjungan ulang di Ruang Okupasi Terapi RSOS dengan kekuatan korelasi lemah. Hal tersebut berarti semakin baik persepsi responden terhadap hasil terapi, maka semakin tinggi pula minat untuk kunjungan ulang di Ruang Okupasi Terapi RSOS.

Apabila seorang pasien dapat meningkatkan kondisinya setelah menjalani terapi, maka pasien tersebut akan tertarik untuk melanjutkan terapi di tempat yang sama. Namun jika terapi tidak membawa perubahan ke arah yang lebih baik, maka pasien akan malas untuk datang lagi dan bahkan berpindah di tempat lain. Hasil terapi merupakan unsur *reliability* dari mutu pelayanan RS.<sup>14)</sup> Mengingat hasil penelitian ini persepsi terhadap hasil terapi berhubungan dengan minat kunjungan ulang, maka diharapkan para terapis memperhatikan proses terapi agar memberikan hasil yang baik kepada pasien (kesembuhan / kemandirian).

### SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi terhadap kualitas pelayanan terapis pasien rawat jalan di Ruang Okupasi Terapi RSOS kategori baik sebesar 64,7% dan kurang baik sebesar 35,3%.
2. Persepsi terhadap kualitas sarana pasien rawat jalan di Ruang Okupasi Terapi RSOS kategori baik sebesar 64,7% dan kurang baik sebesar 35,3%.
3. Persepsi terhadap hasil terapi pasien rawat jalan di Ruang Okupasi Terapi RSOS kategori baik

sebesar 61,8% responden dan kurang baik sebesar 38,2%.

4. Minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Ruang Okupasi Terapi RSOS kategori tinggi sebesar 32,4% dan sedang sebesar 67,6%.
5. Tidak ada hubungan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan terapis dengan minat kunjungan ulang di Ruang Okupasi Terapi RSOS (*p value* 0,067).
6. Ada hubungan bermakna antara persepsi terhadap kualitas sarana dengan minat kunjungan ulang di Ruang Okupasi Terapi RSOS dengan kekuatan sedang (*p value* 0,010 dan *r* 0,436).
7. Ada hubungan bermakna antara persepsi terhadap hasil terapi dengan minat kunjungan ulang di Ruang Okupasi Terapi RSOS dengan kekuatan lemah (*p value* 0,036 dan *r* 0,361).

### SARAN

Berdasarkan dari pembahasan dalam penelitian, maka disarankan:

1. Bagi RSOS
  - a. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan di Ruang Okupasi Terapi yang sudah baik secara berkelanjutan, dengan melaksanakan survei rutin kepuasan pasien, tidak hanya di Ruang Okupasi Terapi tetapi juga di Ruang dan Instalansi lain sehingga rumah sakit dapat mengerti dan mengatasi keluhan pasien dan melakukan perbaikan terus menerus.
2. Bagi Ruang Okupasi Terapi RSOS
  - a. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas sarana yang sudah baik, terutama kerapian peralatan terapi dan lingkungan sekitar.
  - b. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terapis yang sudah baik, terutama empati kepada pasien.
  - c. Pada saat memberikan terapi kepada pasien, para terapis perlu menjelaskan tujuan dilakukannya terapi / tindakan tersebut kepada pasien / keluarganya.
  - d. Memberikan kegiatan kepada pasien yang menunggu giliran terapi dan keluarganya yang menunggu, misalnya dengan menyediakan koran / buku bacaan tentang kesehatan, agar waktu menunggu tidak terasa lama.
  - e. Membuat standar waktu terapi yang jelas bagi setiap pasien yang datang.

3. Bagi Peneliti Lain
  - a. Perlu meneliti beban kerja para terapis di Ruang Okupasi Terapi RSOS, karena di tahun 2009 ini jumlah kunjungan pasiennya mengalami peningkatan yang tinggi.
  - b. Agar penilaian kualitas pada RSOS mencakup semua bagian, maka perlu mengadakan penelitian tentang kualitas pelayanan di ruang dan instalansi lainnya di RSOS.
6. Persi. RSO Prof.dr.R Soeharso Berikan Layanan Ortopedi Paripurna, 2003. Diakses tanggal 8 Mei 2009. Diunduh dari : <http://www.pdpersi.co.id>.
7. Wijono D. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol 1. Surabaya: Airlangga University Press; 2000.
8. Handoko H. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE; 1995
9. Kanuk L & Schiffman L. Perilaku Konsumen. Jakarta: PT. Indeks; 2008
10. Zeithmall, Valery A & Mary J. Service Marketing: Integrating Costumer Focus Across the Firm 2<sup>nd</sup> ed. New York: Mc Graw Hill; 1996.
11. Aditama T.Y. Manajemen Administrasi Rumah Sakit edisi kedua. Jakarta: Universitas Indonesia Press; 2004
12. Kotler P. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Indeks; 2004
13. Munaryo. Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Rawat Inap terhadap Minat Pemanfaatan Ulang di RSUD Kabupaten Brebes Tahun 2008. [Tesis]. Semarang: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro; 2008.
14. Mukti A.G. Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: PT Karya Husada Mukti; 2007

## DAFTAR PUSTAKA

1. Muninjaya G. Manajemen Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2004.
2. RSO. Profil RS Ortopedi dr. R. Suharso Surakarta . Diakses tanggal 8 Mei 2009. Diunduh dari : <http://www.rso.go.id>.
3. Wijono D. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Vol 2. Surabaya: Airlangga University Press; 2000.
4. Pdpersi. Rehabilitasi Medik. Diakses tanggal 10 Mei 2009. Diunduh dari : <http://www.pdpersi.co.id>.
5. WFOT. Definition of Occupational Therapy. Surakarta: Politeknik Kesehatan Surakarta; 2002.