

GAMBARAN KEPUASAN PELAYANAN PADA ORANG TUA PASIEN ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS DI KLINIK PRATAMA SENTRA BUDI PERKASA PALEMBANG

Anis Rahmawati¹, Tri Susilowati²

Universitas Aisyiyah Surakarta

Email Korespondensi: anis.rahmawati1003@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pelayanan merupakan respon atau penilaian seseorang setelah membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang diterima. Kepuasan orang tua pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, terutama pada anak berkebutuhan khusus (ABK) yang memiliki hambatan dalam aspek fisik, intelektual, sosial, emosional, komunikasi, maupun perkembangan. ABK dapat mengalami berbagai kondisi seperti *speech delay*, *autism spectrum disorder* (ASD), *cerebral palsy*, dan *global developmental delay* yang membutuhkan pelayanan kesehatan, terapi, dan rehabilitasi secara berkelanjutan sesuai kondisi dan kebutuhan masing-masing anak. Di Indonesia, ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan masih ditemukan. Data di UPTD Puskesmas Selensen menunjukkan bahwa 17,4% pasien menyatakan belum puas. Tujuan: Mendeskripsikan karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan serta mengidentifikasi tingkat kepuasan pelayanan pada orang tua pasien anak berkebutuhan khusus di Klinik Pratama Sentra Budi Perkasa Palembang. Metode: Penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel berjumlah 20 orang tua pasien ABK yang dipilih sesuai kriteria penelitian. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner kepuasan pelayanan. Hasil: Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan SMA sebanyak 14 orang (70,0%), dan berdasarkan pekerjaan, responden terbanyak bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 14 orang (70,0%). Kesimpulan: Pelayanan di Klinik Pratama Sentra Budi Perkasa Palembang telah memenuhi harapan orang tua pasien ABK dan menunjukkan tingkat kepuasan yang baik.

Kata Kunci: Anak Berkebutuhan Khusus, Kepuasan Pelayanan, Orang Tua

ABSTRACT

Service satisfaction is an individual's response or assessment after comparing their expectations with the services received. Parents' satisfaction is an important indicator in assessing the quality of healthcare services, particularly for children with special needs (CSN) who experience limitations in physical, intellectual, social, emotional, communication, or developmental aspects. CSN may have conditions such as speech delay, autism spectrum disorder (ASD), cerebral palsy, and global developmental delay, requiring continuous healthcare, therapy, and rehabilitation according to their individual conditions and needs. In Indonesia, dissatisfaction with healthcare services is still reported. Data from UPTD

Puskesmas Selensen showed that 17.4% of patients were dissatisfied. Objective: To describe respondents' characteristics based on age, sex, education, and occupation and to identify the level of service satisfaction among parents of children with special needs at Sentra Budi Perkasa Primary Clinic, Palembang. Methods: This study used a quantitative descriptive design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 20 parents of children with special needs selected according to the research criteria. Data were collected using a service satisfaction questionnaire. Results: Based on educational level, the majority of respondents 14 people (70.0%) had a high school education, and based on occupation, the largest group 14 people (70.0%) were homemakers. Conclusion: Services at Sentra Budi Perkasa Primary Clinic, Palembang, have met the expectations of parents of children with special needs and demonstrated a good level of satisfaction.

Keywords: *Children with Special Needs, Service Satisfaction, Parents*

PENDAHULUAN

Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) merupakan anak yang memiliki keterbatasan dalam aspek fisik, intelektual, sosial, emosional, maupun perkembangan sehingga memerlukan pelayanan dan penanganan khusus untuk mendukung tumbuh kembangnya secara optimal (Rusly et al., 2024). Untuk meningkatkan kemampuan dan kemandiriannya, ABK memerlukan terapi secara rutin dan berkelanjutan, seperti terapi wicara, terapi okupasi, dan fisioterapi. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti keterbatasan jumlah terapis, lamanya waktu tunggu pelayanan, biaya terapi yang relatif tinggi, serta kurang optimalnya komunikasi antara tenaga kesehatan dan orang tua (Asmadi et al., 2024). Kondisi tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima.

Anak berkebutuhan khusus memerlukan pelayanan kesehatan dan rehabilitasi yang komprehensif, berkelanjutan, serta disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masing-masing anak. Pelayanan tersebut dapat meliputi pemeriksaan kesehatan, terapi wicara, terapi okupasi, fisioterapi, pemantauan tumbuh kembang, serta intervensi lainnya sesuai dengan jenis dan tingkat hambatan yang dialami. Kebutuhan terhadap pelayanan tersebut menjadi semakin penting karena anak dengan gangguan perkembangan memiliki risiko lebih tinggi mengalami masalah kesehatan, perkembangan, pendidikan, dan kesejahteraan dibandingkan anak tanpa gangguan perkembangan (Long et al., 2026).

Fenomena gangguan perkembangan pada anak juga menunjukkan kecenderungan meningkat. Penelitian Lin et al., (2024) terhadap 239.534 anak usia 3–17 tahun di Amerika Serikat menunjukkan bahwa prevalensi *multiple developmental disabilities* meningkat dari 9,8% pada tahun 2016 menjadi 11,5% pada tahun 2022. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap deteksi dini, pelayanan kesehatan, terapi, dan rehabilitasi bagi anak dengan gangguan perkembangan perlu mendapatkan perhatian. Selain itu, penelitian Akinbami et al., (2024) menunjukkan bahwa prevalensi gangguan mental, perilaku, dan perkembangan pada anak usia 3–17 tahun meningkat dari 25,3% pada tahun 2016 menjadi 27,7% pada tahun 2021, sementara kebutuhan pelayanan kesehatan yang belum terpenuhi juga mengalami peningkatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan identifikasi gangguan perkembangan pada anak perlu diikuti dengan ketersediaan pelayanan yang memadai dan berkualitas.

Pelayanan yang diberikan kepada anak berkebutuhan khusus tidak hanya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan medis, tetapi juga untuk mendukung kemampuan fungsional, komunikasi, perkembangan, dan kemandirian anak. Penanganan secara dini dan berkelanjutan menjadi penting karena intervensi perkembangan dapat memberikan manfaat terhadap kesehatan dan kemampuan anak dalam jangka panjang. Oleh karena itu, ketersediaan

pelayanan yang mudah diakses, sesuai kebutuhan, berkesinambungan, serta didukung oleh tenaga kesehatan yang kompeten menjadi bagian penting dalam memenuhi kebutuhan anak berkebutuhan khusus dan keluarganya (Mudnal et al., 2024).

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan harapan dengan pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan (Fari et al., 2021). Mutu pelayanan kesehatan tidak hanya dinilai dari keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dari bagaimana pelayanan tersebut diterima dan dirasakan oleh pasien maupun keluarganya. Oleh karena itu, fasilitas pelayanan kesehatan perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi harapan masyarakat serta memberikan kepuasan bagi pengguna layanan (Istiqamah et al., 2021).

Kepuasan pelayanan merupakan respon atau penilaian seseorang setelah membandingkan antara harapan yang dimiliki dengan pelayanan yang diterima. Kepuasan terjadi apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan pengguna layanan. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan. Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan tidak hanya berkaitan dengan hasil pengobatan, tetapi juga mencakup berbagai aspek lain seperti kemudahan memperoleh pelayanan, kecepatan pelayanan, keramahan petugas kesehatan, kenyamanan lingkungan pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian kepada pasien dan keluarga (Annisa & Kadir, n.d.).

Menurut laporan OECD tahun 2025, rata-rata tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan kesehatan di 30 negara anggota OECD hanya mencapai 52%, sehingga sekitar 48% masyarakat masih belum puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima (OECD, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketidakpuasan pasien masih menjadi masalah global yang perlu mendapat perhatian dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Di Indonesia, ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan juga masih ditemukan. Penelitian oleh (Rendi et al., 2024). di UPTD Puskesmas Selensen menunjukkan bahwa 82,6% pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, sedangkan 17,4% pasien menyatakan belum puas. Penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang baik berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien ($p=0,000$).

Kepuasan pelayanan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien, sedangkan ketidakpuasan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap fasilitas kesehatan dan berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pelayanan perlu dilakukan secara berkala sebagai salah satu bentuk evaluasi terhadap mutu pelayanan yang diberikan (Laila & Paramarta, n.d.).

Salah satu kelompok pengguna layanan kesehatan yang memerlukan perhatian khusus adalah anak berkebutuhan khusus. Anak berkebutuhan khusus merupakan anak yang memiliki hambatan atau keterbatasan dalam aspek fisik, intelektual, emosional, sosial, maupun perkembangan sehingga memerlukan pelayanan kesehatan dan terapi yang berkelanjutan. Anak berkebutuhan khusus sering kali membutuhkan pelayanan yang lebih kompleks dibandingkan anak pada umumnya karena harus menjalani berbagai program terapi dan rehabilitasi dalam jangka waktu tertentu. Kondisi tersebut menyebabkan orang tua memiliki peran yang sangat besar dalam mendampingi proses pengobatan dan terapi anak.

Orang tua anak berkebutuhan khusus tidak hanya berperan sebagai pendamping, tetapi juga sebagai pihak yang secara langsung merasakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Selama proses pelayanan, orang tua berinteraksi dengan berbagai petugas kesehatan, mulai dari petugas administrasi, perawat, dokter, hingga terapis. Oleh karena itu,

persepsi orang tua terhadap pelayanan yang diterima menjadi sangat penting untuk dievaluasi. Tingkat kepuasan orang tua dapat mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan mereka selama mendampingi anak menjalani terapi maupun pengobatan.

Klinik Pratama Sentra Budi Perkasa Palembang merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di bawah naungan Kementerian Sosial Republik Indonesia yang memberikan pelayanan kesehatan dan rehabilitasi bagi masyarakat, termasuk anak berkebutuhan khusus (ABK). Pelayanan yang tersedia meliputi pemeriksaan kesehatan dasar, konsultasi kesehatan, fisioterapi, terapi wicara, terapi okupasi, layanan psikologi, dan berbagai layanan rehabilitasi lainnya. Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, klinik secara berkala melakukan pengukuran kepuasan pengguna layanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mengacu pada pedoman PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Pengukuran kepuasan dilakukan berdasarkan beberapa unsur pelayanan, yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana prasarana, serta penanganan pengaduan (Siti et al., 2025)

Berdasarkan data yang diperoleh dari Klinik Pratama Sentra Budi Perkasa Palembang, terdapat sejumlah anak berkebutuhan khusus yang secara rutin mendapatkan pelayanan terapi dengan berbagai diagnosis seperti *speech delay*, *cerebral palsy*, *autism spectrum disorder* (ASD), dan *global developmental delay*. Pelaksanaan terapi dilakukan secara berkala sesuai kebutuhan masing-masing anak sehingga orang tua memiliki frekuensi kunjungan yang cukup tinggi ke klinik. Kondisi ini menjadikan orang tua sebagai pihak yang memiliki pengalaman langsung terhadap pelayanan yang diberikan oleh klinik dan mampu memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan cross sectional. Penelitian bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pelayanan pada orang tua pasien anak berkebutuhan khusus di Klinik Pratama Sentra Budi Perkasa Palembang. Waktu penelitian akan dilakukan pada bulan Juni-Juli tahun 2026. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua orang tua pasien anak berkebutuhan khusus di Klinik Pratama Sentra Budi Perkasa di Palembang selama satu bulan. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian sampel yang digunakan *Total sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel di mana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 20 Orang.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama Sentra Budi Perkasa di Palembang yang berlokasi di Jl. Sosial, Suka Bangun, Kecamatan Sukarami, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Klinik ini memberikan pelayanan kesehatan dan rehabilitasi bagi anak berkebutuhan khusus dengan berbagai kondisi, seperti *speech delay*, *cerebral palsy*, *autism spectrum disorder* (ASD), dan keterlambatan perkembangan umum, yang memerlukan pendampingan intensif dari orang tua selama proses perawatan dan terapi. Oleh karena itu, orang tua pasien dijadikan sebagai subjek penelitian, karena mereka berinteraksi langsung dengan tenaga kesehatan dan berperan penting dalam menilai tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Jumlah pasien anak yang dilayani sebanyak 20 orang dan seluruh orang tua pasien dijadikan sebagai sampel penelitian.

Gambaran Umum Responden

Dalam gambaran umum mengenai responden ini akan disajikan data yang telah diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan pada 20 orang responden. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan pengisian kuesioner secara langsung untuk memperoleh data primer maupun informasi yang relevan dengan permasalahannya. Dalam laporan ini akan disajikan data mengenai profil responden yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan kepuasan responden dalam pelayanan di Klinik Pratama Sentra Budi Perkasa di Palembang Tahun 2026.

Karakteristik Responden

Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Pekerjaan

Variabel	F	(%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	4	20,0
Perempuan	16	80.0
Total	20	100
Usia		
25-37 tahun	12	60.0
38-50 tahun	8	40.0
Total	20	100
Tingkat Pendidikan		
SD	0	0.0
SMP	6	30.0
SMA	14	70.0
Perguruan Tinggi	0	0.0
Total	20	100
Pekerjaan		
Buruh	1	5.0
Swasta	4	20.0
Wiraswasta	1	5.0
PNS	0	0.0
Ibu Rumah Tangga (IRT)	14	70.0
Total	20	100

Hasil Tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 20 responden orang tua pasien anak berkebutuhan khusus di Klinik Pratama Sentra Budi Perkasa Palembang, responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 16 (80,0%) dan berjenis kelamin laki-laki 4 (20,0%), sedangkan kelompok usia terbanyak berada pada rentang 25–37 tahun yaitu 12 orang (60,0%%). Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan SMA sebanyak 14 orang (70,0%), dan berdasarkan pekerjaan, responden terbanyak bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 14 orang (70,0%).

Gambaran Kepuasan Orang Tua Pasien Anak Berkebutuhan Khusus di Klinik Pratama Sentra Budi Perkasa di Palembang Tahun 2026

Dalam penelitian ini, variabel tingkat kepuasan dibagi menjadi tiga kategori, yaitu sangat puas dengan skor 76–100 (76–100%), puas dengan skor 51–75 (51–75%), dan kurang puas dengan skor 25–50 (25–50%). Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Gambaran Kepuasan Orang Tua Pasien Anak Berkebutuhan Khusus

Kepuasan Orangtua	F	(%)	000
Puas	4	20,0	000
Sangat Puas	16	80.0	000
Total	20	100	000

Berdasarkan tabel 4.2 distribusi frekuensi gambaran kepuasan orang tua pasien anak berkebutuhan khusus dari total 20 responden orang tua, tingkat kepuasan terbanyak berada pada kategori sangat puas, yaitu sebanyak 16 orang (80,0%).

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 20 orang tua pasien anak berkebutuhan khusus di Klinik Pratama Sentra Budi Perkasa Palembang, diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 16 orang (80,0%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 4 orang (20,0%). Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 25–37 tahun sebanyak 12 orang (60,0%), sedangkan usia 38–50 tahun sebanyak 8 orang (40,0%). Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 14 orang (70,0%) dan SMP sebanyak 6 orang (30,0%). Sementara itu, berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden merupakan Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 14 orang (70,0%), sedangkan sisanya bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 4 orang (20,0%), buruh sebanyak 1 orang (5,0%), dan wiraswasta sebanyak 1 orang (5,0%). Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan ibu dengan usia dewasa produktif, berpendidikan menengah, dan memiliki peran utama dalam mengasuh serta mendampingi anak berkebutuhan khusus ketika memperoleh pelayanan kesehatan.

Menurut Funna et al. (2024), tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang berperan dalam membentuk pengetahuan, sikap, dan praktik seseorang terhadap kesehatan. Semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki, semakin baik kemampuan seseorang dalam memperoleh, memahami, dan menginterpretasikan informasi kesehatan sehingga lebih mudah menerima edukasi yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Pendidikan juga berpengaruh terhadap kemampuan berpikir kritis dan pengambilan keputusan yang berkaitan dengan upaya pemeliharaan kesehatan diri maupun anggota keluarga. Oleh karena itu, individu dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki pengetahuan kesehatan yang lebih baik dibandingkan individu dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah.

Teori tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA, yaitu sebanyak 14 orang (70,0%). Tingkat pendidikan tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden telah memiliki kemampuan dasar yang cukup baik dalam memahami informasi yang diberikan selama proses edukasi kesehatan reproduksi. Dengan kemampuan memahami informasi yang lebih baik, responden diharapkan lebih mudah menerima materi edukasi yang disampaikan melalui media edukasi, kemudian menerapkannya dalam mendampingi anak berkebutuhan khusus. Dengan demikian,

tingkat pendidikan menjadi salah satu faktor yang dapat mendukung peningkatan pengetahuan orang tua setelah diberikan edukasi kesehatan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Hartaty dan Martha (2024) yang menunjukkan bahwa ibu merupakan pihak yang paling dominan dalam memberikan pendidikan kesehatan reproduksi kepada remaja karena berperan sebagai pengasuh utama di dalam keluarga. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa ibu memiliki tanggung jawab yang lebih besar dalam mencari informasi kesehatan dan mendampingi anak sehingga pengetahuan ibu menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan pendidikan kesehatan reproduksi. Selain itu, penelitian Sitorus dan Suprianto (2024) melaporkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia dewasa produktif dan memiliki pendidikan menengah (SMA). Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa tingkat pendidikan berhubungan dengan kemampuan ibu dalam memahami informasi kesehatan karena semakin tinggi pendidikan seseorang, semakin mudah pula seseorang menerima informasi dan mengaplikasikannya dalam kehidupan sehari-hari. Penelitian lain oleh Irawati dan Yunus (2024) juga menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan ibu rumah tangga sehingga memiliki waktu yang lebih banyak untuk mendampingi anggota keluarga dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Namun, penelitian tersebut menemukan bahwa pengetahuan kesehatan reproduksi ibu masih tergolong rendah sehingga diperlukan edukasi kesehatan yang berkesinambungan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan ibu dalam memberikan informasi kepada anak.

Menurut peneliti, dominannya responden perempuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa ibu masih menjadi pendamping utama anak berkebutuhan khusus ketika menjalani terapi maupun memperoleh pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut menyebabkan ibu lebih sering menerima informasi dan edukasi dari tenaga kesehatan dibandingkan ayah. Selain itu, mayoritas responden berada pada usia dewasa produktif sehingga secara kognitif telah memiliki kemampuan yang baik dalam memahami informasi yang diberikan. Tingkat pendidikan yang didominasi oleh lulusan SMA juga memungkinkan responden lebih mudah menerima materi edukasi dibandingkan responden dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah. Di sisi lain, sebagian besar responden bekerja sebagai ibu rumah tangga sehingga memiliki waktu yang lebih fleksibel untuk mendampingi anak selama menjalani terapi maupun mengikuti kegiatan edukasi kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian, teori, dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan, berada pada usia dewasa produktif, memiliki pendidikan terakhir SMA, dan bekerja sebagai ibu rumah tangga. Karakteristik tersebut merupakan faktor yang dapat mendukung penerimaan informasi kesehatan karena responden memiliki peran utama dalam pengasuhan anak, tingkat kematangan berpikir yang baik, serta kesempatan yang lebih besar untuk mengikuti kegiatan edukasi kesehatan. Oleh karena itu, karakteristik responden pada penelitian ini dinilai mendukung keberhasilan pelaksanaan edukasi kesehatan reproduksi menggunakan media edukasi yang diberikan kepada orang tua pasien anak berkebutuhan khusus.

Gambaran Kepuasan Orang Tua Pasien Anak Berkebutuhan Khusus

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 20 responden orang tua pasien anak berkebutuhan khusus di Klinik Pratama Sentra Budi Perkasa Palembang, diperoleh bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan pada kategori sangat puas, yaitu sebanyak 16 orang (80,0%), sedangkan 4 orang (20,0%) berada pada kategori puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas orang tua merasa pelayanan yang diberikan telah memenuhi bahkan melampaui harapan mereka selama mendampingi anak memperoleh pelayanan kesehatan di klinik. Tingginya tingkat kepuasan tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan orang tua, baik dari aspek pelayanan keperawatan, komunikasi, maupun perhatian yang diberikan kepada anak dan keluarganya.

Kepuasan orang tua pasien merupakan ukuran multidimensional yang mencerminkan hasil dan mutu pelayanan kesehatan, meliputi aspek sarana dan prasarana, kemudahan memperoleh pelayanan, kompetensi tenaga kesehatan, biaya pelayanan, serta hubungan interpersonal dalam pemberian asuhan. Kepuasan bersifat subjektif karena dipengaruhi oleh perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien atau keluarga. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pasien maupun keluarga akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (Vanchapo & Magrifoh, 2022; Doni & Andi, 2025).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Roufuddin et al. (2024) mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Puskesmas Blega Kabupaten Bangkalan, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori sangat puas, yaitu sebanyak 22 responden (59,5%), sedangkan 12 responden (32,4%) berada pada kategori puas dan 3 responden (8,1%) berada pada kategori cukup puas. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Safitri et al. (2025) yang menunjukkan bahwa dari 73 responden, sebanyak 38 responden (52,1%) menyatakan tidak puas, sedangkan 35 responden (47,9%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Perbedaan hasil tersebut dimungkinkan dipengaruhi oleh karakteristik responden, kondisi pelayanan kesehatan, mutu pelayanan yang diberikan, serta harapan yang berbeda pada masing-masing fasilitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti berasumsi bahwa tingginya tingkat kepuasan orang tua pasien anak berkebutuhan khusus di Klinik Pratama Sentra Budi Perkasa Palembang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan sebagian besar orang tua. Kepuasan tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh beberapa aspek, seperti pelayanan yang ramah, komunikasi yang baik, perhatian terhadap kebutuhan anak dan keluarga, ketepatan pelayanan, serta kenyamanan selama memperoleh pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, masih terdapat 20,0% responden yang berada pada kategori puas dan belum mencapai kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan sehingga mampu memenuhi harapan seluruh orang tua pasien anak berkebutuhan khusus.

Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Salah satu keterbatasan penelitian adalah proses pengumpulan data yang sepenuhnya menggunakan kuesioner sehingga data yang diperoleh sangat bergantung pada kejujuran, pemahaman, dan persepsi subjektif orang tua pasien dalam menilai perilaku caring perawat dan tingkat kepuasan yang dirasakan. Selain itu, keterbatasan waktu dan situasi pelayanan di klinik memungkinkan orang tua mengisi kuesioner dalam kondisi terburu-buru, yang berpotensi memengaruhi ketelitian dalam menjawab setiap pertanyaan.

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan penelitian yang telah di jelaskan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Karakteristik orang tua pasien anak berkebutuhan khusus di Klinik Pratama Sentra Budi Perkasa Palembang Tahun 2026 didominasi oleh responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 16 orang (80,0%), berada pada rentang usia 25–37 tahun sebanyak 12 orang (60,0%), memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 14 orang

(70,0%), dan sebagian besar bekerja sebagai ibu rumah tangga sebanyak 14 orang (70,0%).

2. Gambaran kepuasan orang tua pasien anak berkebutuhan khusus di Klinik Pratama Sentra Budi Perkasa Palembang Tahun 2026 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori sangat puas, yaitu sebanyak 16 orang (80,0%), sedangkan sebanyak 4 orang (20,0%) berada pada kategori puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan di Klinik Pratama Sentra Budi Perkasa Palembang telah mampu memenuhi harapan orang tua pasien anak berkebutuhan khusus.

B. Saran

1. Bagi Penulis

Diharapkan penulis dapat terus mengembangkan pengetahuan dan keterampilan terkait penerapan perilaku caring dalam praktik dan manajemen keperawatan, serta memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai dasar untuk meningkatkan kompetensi profesional dalam memberikan asuhan keperawatan yang berorientasi pada mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

2. Bagi Klinik Pratama Sentra Budi Perkasa

Disarankan agar pihak Klinik Pratama Sentra Budi Perkasa dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, khususnya melalui penguatan perilaku caring perawat, seperti peningkatan komunikasi terapeutik, empati, dan pelayanan yang berpusat pada pasien dan keluarga. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan orang tua pasien serta menjaga kualitas layanan kesehatan secara berkelanjutan.

3. Bagi Universitas Aisyi'yah Surakarta

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi dan literatur tambahan bagi mahasiswa dan Universitas Aisyi'yah Surakarta, serta menjadi dasar pengembangan pembelajaran dan penelitian selanjutnya terkait kepuasan pasien dalam konteks manajemen keperawatan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfirah, Z. G. (2024). Pemanfaatan Literasi Digital dalam Meningkatkan Kreativitas Motorik Anak Berkebutuhan Khusus (ABK). *Bakti Budaya*, 7(2), 140–154.
- Akinbami, L. J., et al. (2024). Trends in Mental, Behavioral, and Developmental Disorders Among Children and Adolescents in the US, 2016–2021. *Preventing Chronic Disease*.
- Annisa, N., & Kadir, A. (n.d.). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Caffe Titik Koma Banjarmasin*. 2014.
- Arizqon Mudrikallistanto, Nur Azmi Wiantina, D. S. (2024). Akseptabilitas Orangtua terhadap Anak Berkebutuhan Khusus : Tinjauan Pengalaman dan Strategi Pemenuhan Kebutuhan Khusus. *Indonesian Journal Of Educational Counseling*, 8(2), 208–216. <https://doi.org/10.30653/001.202482.372>
- Asfitri, M. K., Herawati, Y. H., Junianto, M., Amalia, A., Azzahra, N., & Salsabila. (2024). Development of e-MBO performance assessment model to improve the employee performance. *Insight: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 26(2), 17–30. <https://doi.org/10.26486/psikologi.v26i2.3587>
- Aulia, T. K., & Andaryani, E. T. (2025). Implementasi Strategi Pembelajaran Bagi Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) di Sekolah Dasar Negeri. *JlIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)*, 8(April), 4277–4281.

- Doni, L. P., & Andi, M. A. (2025). *Manajemen Pelayanan Yang Baik Dengan Kepuasan Pasien Yang Tinggi*. Nuansa Fajar Cemerlang.
- Fari, I., Nasution, S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2021). *Analysis of public health center services (puskesmas).* 18(4), 527–532.
- Ferrel Briliyant Ursula, M. A. S. (2024). Studi Mengenai Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Rsud K.R.M.T Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(1), 138–149.
- Funna, D. A., Asniar, & Alam, T. S. (2024). Hubungan tingkat pendidikan ibu dengan pengetahuan, sikap, dan praktik pencegahan demam berdarah dengue di Kota Banda Aceh. *Holistic Nursing and Health Science*, 7(1), 48–58. <https://doi.org/10.14710/hnhs.7.1.2024.48-58>
- Gumilar, H., Badriah, D. L., & Iswarawanti, D. N. (2024). Analisis faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pelayanan rawat jalan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Science Journa*, 15(2), 542–551. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v15i02.1451>
- Hariyani, N., & Wisnuwardani, R. W. (2025). Determinan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Remaja Tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6, 6359–6370.
- Harokan, A., Priyatno, A. D., Wahyudi, A., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Husada, B. (2024). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024. *Cendekia Medika : Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja*, 9(1).
- Hartaty, D., & Martha, E. (2024). Studying Mothers' Knowledge and Perceptions of Adolescent Reproductive Health. *Women, Midwives and Midwifery*, 4(1), 8–16. <https://doi.org/10.36749/wmm.4.1.8-16.2024>
- Hersyaf, R. A. (2024). IAKMI Tangerang Selatan Determinan Kepuasan Pasien terhadap Layanan Kesehatan di RSKB Columbia Asia Pulomas Tahun 2024. *Jurnal Semesta Sehat*, 5(1), 2797–4510. <http://jsemesta.iakmi.or.id/index.php/jm/%0APendahuluan>
- Hidayati, D. L., & Aisha, M. N. (2022). Living with Hope: Resilience Among Parent/s of Children with Autism in Palembang Therapy Center. *INKLUSI: Journal of Disability Studies*, 9(1), 81–98. <https://doi.org/10.14421/ijds.090105>
- Husada, Y. K. (2024). Hubungan dukungan sosial dan penerimaan orangtua yang memiliki anak berkebutuhan khusus. *Jurnal Serina Sosial Humaniora*, 2(1), 43–48.
- Irawati, & Yunus, S. (2024). *Mothers' Knowledge of Reproductive Health: A Descriptive Study. An Idea Health Journal*, 4(1), 64–71. <https://doi.org/10.53690/ihj.v4i01.608>
- Ishak, S., Choirunissa, R., Agustawan, Purnama, Y., Achmad, V. S., Mua, E. L., Heryyanoor, Syamil, A., Ludji, I. D. R., Sekeon, R. A., Wardhana, A., Dafroyati, Y., Fahmi, A., Avelina, Y., Nurbaety, Anggreyni, M., & Lubis, H. (2023). Metodologi Penelitian Kesehatan. In *Uin Alauddin Makassar*. (Issue December). Cv. Media Sains Indonesia.
- Jannah, H. M., Elifas, L., & Jaya, I. (2024). Analisis Keterlibatan Orang Tua Dalam Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 6(1), 73–82. <https://doi.org/10.37216/badaa.v6i1.1413>
- Laila, F. N., & Paramarta, V. (n.d.). *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit 1Universitas Sangga Buana Bandung Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal).* 9(2).
- Lesmana, R. (2021). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi SERVQUAL di fasilitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 14(2), 120–129. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v14i2>
- Lin, J., Xu, X., Kendrick, T., He, W.-Q., & Li, C. (2024). Multiple developmental disabilities

- among American children: prevalence and secular trends 2016–2022. *Public Health*, 237, 22–29. <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2024.08.027>
- Long, Q., Xu, C., Yang, Y., Wang, Y., Yan, X., Lu, J., & Yang, W. (2026). Brief Report: Prevalence and Trends of Developmental Disabilities Among US Children and Adolescents Aged 3 to 17 Years From 2016 to 2024. *Journal of Autism and Developmental Disorders*. <https://doi.org/10.1007/s10803-026-07414-0>
- Milnasari, M., Handika, I., & Hidayati, V. R. (2025). Analisis Proses Pembelajaran Pada Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) Kelas 1 di SD Negeri 42 Mataram. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(3), 2086–2093.
- Mudnal, P. S., Chuang, E., Needleman, J., Rosenau, K., & Kuo, A. A. (2024). Disparities in prevalence of screening/monitoring in children with intellectual and developmental disabilities: culturally sensitive provider can mitigate effects. *Frontiers in Education*, 9. <https://doi.org/10.3389/educ.2024.1224720>
- Padhila, N. I., Alam, R. I., Keperawatan, I., Masyarakat, F. K., Indonesia, U. M., & K, E. P. K. (2023). Pengaruh Terapi Okupasi terhadap Perkembangan Motorik Halus pada Anak berkebutuhan Khusus Pendahuluan Anak berkebutuhan khusus merupakan anak yang memiliki kondisi yang berbeda dari rata-rata anak pada umumnya . Perbedaan dapat berupa kelebihan maupun ke. *Window of Nursing Journal*, 4(2), 133–139.
- Putri Inayah, Martini, Y. M. (2024). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Rajeg Tangerang. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia Indonesian Health Scientific Journal*), 9(2).
- Rendi Randika, Agung Hari Saputro, N. H. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. *Hope: The Journal of Health Promotion and Education ISSN 3062-777X Tingkat*, 1, 60–66.
- Roufuddin, Mannan, A., Kaonang, M. P., & Widoyanti, V. (2021). Hubungan Prilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Orang Tua Di Ruang Rawat Inap ANAK. *Jurnal IJPN Vol. 2, No.2 Desember 2021*, 2(2), 77–85.
- Rusly, M., Dmas, A. C., & Bramuda, P. (2024). Peluang dan Tantangan Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) Terhadap Implementasi Kebijakan Inklusi di Indonesia. *Journal of Innovation in Teaching and Instructional Media*, 4(3), 164–178.
- Sabilu, Y., & Binekada, I. M. C. (2024). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan : Metode Servqual di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Kendari. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 790–806.
- Siti Aminatus Sa'diyah , Indasah, R. W. (2025). Penerapan Permenpan Rb No 14 Tahun 2017 Di Puskesmas Implementation Of Permenpan Rb No . 14 Year 2017 At X Community. *Jurnal Ilmiah Pamenang JIP*, 7(1), 126–142.
- Sitorus, R. S., & Suprianto. (2024). Correlation of Education Level with Mother's Knowledge About the Nutritional Status of Stunted Toddlers. *Jurnal Keperawatan Priority*, 7(1), 62–71. <https://doi.org/10.34012/jukep.v7i1.4472>
- Sunarti, D., & Mardianti, L. (2024). Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus (Children with Special Needs). *Educational Journal of Innovation and Publication (EJIP)*, 3(1), 52–63.
- Syapitri, H., Amilia, & Aritonag, J. (2021). Metodologi Penelitian Kesehatan. In *Malang. Ahlimedia Press*.
- Thahara, W., Putri, K., & Surianto, M. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit XY. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Teknologi (EMT) KITA*, 8(2), 811–821.
- Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien* (Issue October). Tata Mutiara Hidup Indonesia.