

# TINGKAT KEPUASAN TOKOH MASYARAKAT DAN KELUARGA TERHADAP PENDAMPINGAN ORANG DENGAN DISABILITAS PSIKOSOSIAL

**Erik Adik Putra Bambang Kurniawan**  
STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta  
e-mail: erik@stikesbethesda.ac.id

## ABSTRAK

**Latar Belakang :** Orang Dengan Disabilitas Psikososial (ODDP) memiliki kekurangan dalam tingkat kemandirian terhadap proses perawatan kesehatan jiwa, sehingga membutuhkan pendampingan guna untuk memaksimalkan kesejahteraan kesehatan jiwa. Terpenuhinya kebutuhan bio, psiko, sosial, dan spiritual dapat meningkatkan tingkat kepuasan seseorang terhadap terpenuhinya kebutuhan kesehatan jiwa secara holistik. **Tujuan:** Mengetahui tingkat kepuasan tokoh masyarakat dan keluarga terhadap pendampingan orang dengan disabilitas psikososial. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian survey deskriptif. **Hasil Penelitian:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Berdasarkan Domain *Tangibles* diperoleh nilai **3.38** yang berarti sangat **puas**. Domain *Empathy* diperoleh nilai **3.23** yang berarti **puas**. Domain *Responsiveness* diperoleh nilai **3.32** yang berarti **puas**. Domain *reliability* diperoleh nilai **3.31** yang berarti sangat **puas**. Domain *Assurance* diperoleh nilai **3.46** yang berarti sangat **puas**. **Kesimpulan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara garis besar tingkat kepuasan tokoh masyarakat dan keluarga terhadap pendampingan orang dengan disabilitas psikososial berkategori sangat puas. **Saran:** Peneliti selanjutnya diharapkan melanjutkan penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan warga terhadap pelayanan kesehatan untuk ODDP.

**Kata kunci:** Tingkat Kepuasan, Pendampingan, Orang Dengan Disabilitas Psikososial

## ABSTRACT

*Background: People with Psychosocial Disabilities (ODDP) have a lack of independence in the mental health care process, so they need assistance to maximize mental health well-being. Fulfilling bio, psycho, social and spiritual needs can increase a person's level of satisfaction with meeting mental health needs holistically. Objective: To determine the level of community and family satisfaction with assistance to people with psychosocial disabilities. Method: This research uses descriptive survey research methods. Research Results: The research results show that the Level of Satisfaction Based on the Tangibles Domain received a score of 3.38, which means very satisfied. The Empathy domain received a score of 3.23 which means satisfied. Responsiveness Domain received a score of 3.32 which means satisfied. Domain reliability obtained a value of 3.31 which means very satisfied. Domain Assurance received a score of 3.46, which means very satisfied. Conclusion: The results of the study show that in general the level of community and family satisfaction with the assistance of people with psychosocial disabilities is categorized as very satisfied. Suggestion: Future researchers are expected to continue research on what factors can increase residents' satisfaction with health services for ODDP.*

*Keywords: Level of Poverty, Assistance, People with Psychosocial Disabilities*

## PENDAHULUAN

Orang Dengan Gangguan Kesehatan Jiwa yang dikenal dengan sebutan ODGJ telah berevolusi menjadi orang dengan disabilitas psikososial yang dikenal dengan sebutan ODDP. Orang Dengan Disabilitas Psikososial (ODDP) merupakan terminologi yang merujuk pada orang yang memiliki mental issue. Orang dengan disabilitas psikososial memiliki gangguan fungsi pikir, emosi dan perilaku yang membuat mereka terhambat dalam kehidupan sehari-hari. Disabilitas psikososial melihat pada keterbatasan interaksi dan partisipasi seseorang karena kondisi kesehatan mentalnya. Jumlah penderita disabilitas psikososial/gangguan jiwa dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dari kalangan remaja, dewasa, anak-anak sampai orangtua atau lansia mengalami gangguan tersebut. Orang Dengan Disabilitas Psikososial (ODDP) memiliki kekurangan dalam tingkat kemandirian terhadap proses perawatan kesehatan jiwa, sehingga membutuhkan pendampingan guna untuk memaksimalkan kesejahteraan kesehatan jiwa. Terpenuhinya kebutuhan bio, psiko, sosial, dan spiritual dapat meningkatkan tingkat kepuasan seseorang terhadap terpenuhinya kebutuhan kesehatan jiwa secara holistik.

## METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Dalam hal ini peneliti mengidentifikasi tingkat kepuasan tokoh masyarakat dan keluarga terhadap pendampingan orang dengan disabilitas psikososial. Penelitian ini dilaksanakan di salah satu desa di Wonosari Gunungkidul pada tanggal 23-24 Januari 2021. Jumlah sample dalam penelitian ini sejumlah 34 responden dengan teknik total sampling. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tingkat kepuasan SERVQUAL dengan lima dimensi berdasarkan pada kajian teori. Peneliti telah memproses Ethical Clearance ke *Komisi Etik STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta* dengan nomor: 030/KEPK.02.01/I/2021

## HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Domain

| Domain         | Total Score |      |            |            | Rata-Rata | Keterangan  |
|----------------|-------------|------|------------|------------|-----------|-------------|
|                | Sangat Puas | Puas | Cukup Puas | Tidak Puas |           |             |
| Tangibles      | 128         | 90   | 12         | 0          | 3,38      | Sangat Puas |
| Empathy        | 80          | 132  | 8          | 0          | 3,23      | Puas        |
| Responsiveness | 92          | 114  | 14         | 0          | 3,23      | Puas        |
| reliability    | 118         | 87   | 20         | 0          | 3,31      | Sangat Puas |
| Assurance      | 148         | 75   | 12         | 0          | 3,46      | Sangat Puas |

Analisis: Tabel 1. Mengambarkan nilai rata-rata tingkat kepuasan berdasarkan doomain. Berdasarkan perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Berdasarkan Domain *Tangibles* diperoleh nilai 3.38 yang berarti sangat puas. Domain *Empathy* diperoleh nilai 3.23 yang berarti puas. Domain *Responsiveness* diperoleh nilai 3.23 yang berarti puas. Domain *reliability* diperoleh nilai 3.31 yang berarti sangat puas. Domain *Assurance* diperoleh nilai 3.46 yang berarti sangat puas

## PEMBAHASAN

### 1. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Domain *Tangibles*

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai **3.38** pada domain *Tangibles* dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap domain *Tangibles* termasuk dalam kategori Sangat Puas. Responden dapat menilai baik dengan merasakan sangat puas terhadap pernyataan: mahasiswa berpenampilan dan bersikap baik dan Kegiatan pendampingan ODDP oleh mahasiswa sangat bermanfaat.

### 2. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Domain *Empathy*

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai **3.23** pada domain *empathy* dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap domain *empathy* termasuk dalam kategori Puas. Responden dapat menilai baik dengan merasakan puas terhadap pernyataan: Mahasiswa memberikan pelayanan yang baik dan dengan penuh perhatian dan Mahasiswa memberikan informasi yang bermanfaat terhadap kesehatan ODDP.

### 3. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Domain *Responsiveness*

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai **3.23** pada domain *responsiveness* dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap domain *responsiveness* termasuk dalam kategori Puas. Responden dapat menilai baik dengan merasakan sangat puas terhadap pernyataan: Mahasiswa memberikan terapi individu dan Terapi Aktivitas Kelompok sesuai kebutuhan ODDP dan Mahasiswa mengajarkan keterampilan baru kepada ODDP.

### 4. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Domain *reliability*

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai **3.31** pada domain *reliability* dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap domain *reliability* termasuk dalam kategori Sangat Puas. Responden dapat menilai baik dengan merasakan sangat puas terhadap pernyataan: Mahasiswa dapat menjelaskan dari pertanyaan yang anda tanyakan dan Mahasiswa memberikan pendampingan sesuai jadwal.

### 5. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Domain *Assurance*

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah rata-rata tingkat kepuasan diperoleh nilai **3.46** pada domain *assurance* dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap domain *assurance* termasuk dalam kategori Sangat Puas. Responden dapat menilai baik dengan

merasakan sangat puas terhadap pernyataan: Mahasiswa membuat anda merasa aman dan nyaman dalam berinteraksi dan Mahasiswa menunjukkan perhatian dan kemauan untuk membantu ODDP.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan tokoh masyarakat dan keluarga terhadap pendampingan orang dengan disabilitas psikososial, mendapatkan hasil sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Domain *Tangibles* adalah sangat puas
2. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Domain *Empathy* adalah puas
3. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Domain *Responsiveness* adalah puas
4. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Domain *reliability* adalah sangat puas
5. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Domain *Assurance* adalah sangat puas

Saran: Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mengadakan penelitian lanjut mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan warga terhadap pelayanan kesehatan untuk ODDP

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapkan terimakasih Peneliti berikan kepada kepada yang terhormat:

1. Ketua STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah mendukung dalam penelitian ini
2. Seluruh staff dosen dan karyawan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penelitian ini
3. Keluarga tercinta, yang telah memberikan dukungan yang sangat luar biasa dalam proses penelitian ini

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alimul, Hidayat A.A. (2008). Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisa Data. Jakarta: Salemba Medika.
- Budiastuti. (2002). Faktor-faktor dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit, [http://www//klinis.wordpress//kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan diunduh pada tanggal 16 November 2020](http://www//klinis.wordpress//kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-keperawatan-diunduh-pada-tanggal-16-November-2020).
- Emilia, S. 2016. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Sindangjawa Kabupaten Cirebon. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: Jakarta
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A. *et al.* 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. "Journal of Marketing, Vol. 49, No.4.
- Nooria, Widoningsih. (2008). Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo. Universitas Muhammadiyah: Surakarta.
- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC

- Suni, Nur Sholikhah Putri. 2020. Kesiapsiagaan Indonesia Menghadapi Potensi Penyebaran Corona Virus Disease. Info singkat. Vol.XII,No.3/I/Puslit/Februari/2020. Diakses dari [https://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info\\_singkat/Info%20Singkat-XII-3-IP3DI-Februari-2020-1957.pdf](https://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info_singkat/Info%20Singkat-XII-3-IP3DI-Februari-2020-1957.pdf)
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi Offset
- Wiryasaputra, Totok S. 2006. Ready to Care: Pendampingan dan Konseling Psikologi. Yogyakarta: Galangpress