



Analisis Perilaku Pasien Drop-out Pelayanan Fisioterapi Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Behavior Analysis of Drop-out Patients Physiotherapy Services at the Regional General Hospital Arifin Achmad, Riau Province

Triyana¹, Tri Krianto Karjoso², Agus Alamsyah³, Novita Rany⁴, Emy Leonita⁵

^{1,2,3,4,5} STIKes Hang Tuah Pekanbaru Riau

ABSTRACT

The number of drop-out patients of Physiotherapy services at the Arifin Achmad Regional General Hospital in 2019 was 10 percent, while the target is below 5 percent of the 5,079 patients. To achieve the optimal result of physiotherapy, the patient must visit according to schedule. This research aim is to obtain in-depth information about the behavior of drop-out patients of Physiotherapy services at Arifin Achmad regional public hospital. This was a descriptive qualitative study about patients' behavior with a phenomenological design. Research data collection was carried out by in-depth interviews and observations. The number of main informants was 5 people and the supporting informants were 5 people and validated by triangulation. The results showed that the patient's knowledge about Physiotherapy services was good, the patient's perception of physiotherapy was good, patient motivation to physiotherapy was good, and the attitude of patients who do not follow a predetermined schedule. The phenomenon that occurs as the patient's attitudes such as calling a physiotherapist to their home, buying equipment, do-self therapy at home, and move to another hospital nearby that has physiotherapy practice until evening. Advocacy to management was needed setting one man one patient and 2 shift service hours setting, advocacy enabling factors to add Physiotherapy tools, partnerships with first-rate health facilities to improve referral systems.

ABSTRAK

Angka pasien drop-out pelayanan fisioterapi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad tahun 2019 sebesar 10 persen, sedangkan targetnya di bawah 5 persen dari 5.079 pasien. Upaya untuk mencapai hasil fisioterapi yang optimal pasien harus berkunjung sesuai jadwal. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi yang mendalam tentang perilaku pasien drop-out terhadap pelayanan fisioterapi di RSUD Arifin Achmad. Penelitian ini bersifat kualitatif tentang perilaku pasien dengan desain fenomenologi. Pengumpulan data penelitian dengan melakukan wawancara mendalam dan observasi. Jumlah informan utama 5 orang dan informan kunci 5 orang dan dilakukan validasi dengan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pasien tentang pelayanan fisioterapi baik, persepsi pasien terhadap pelayanan fisioterapi baik, motivasi pasien ke fisioterapi baik, sikap pasien yang tidak mengikuti jadwal yang telah ditetapkan. Fenomena yang terjadi yakni pasien memanggil ahli fisioterapi ke rumah, pasien membeli alat dan terapi mandiri di rumah, pasien pindah ke Rumah Sakit lain terdekat yang memiliki jam pelayanan Fisioterapi hingga malam. Perlu dilakukan advokasi ke manajemen untuk pengaturan one man one patient dan pengaturan jam pelayanan 2 shif, advokasi faktor pendukung untuk menambah alat-alat fisioterapi, kemitraan dengan fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk memperbaiki sistem rujukan.

Keywords : Reason for drop-out, physiotherapy, patients behaviour.

Kata Kunci : Alasan drop-out, fisioterapi, perilaku pasien.

Correspondence : Triyana

Email : triyana.fisio@gmail.com, 085265840895

• Received 06 Oktober 2021 • Accepted 19 Agustus 2021 • p - ISSN : 2088-7612 • e - ISSN : 2548-8538 •

DOI: <https://doi.org/10.25311/keskom.Vol7.Iss2.596>

Copyright © 2017. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative

Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)

which permits unrestricted non-commercial used, distribution and reproduction in any medium

PENDAHULUAN

Jumlah pasien fisioterapi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Provinsi Riau mengalami kenaikan pada tahun 2018 sebanyak 5.079 orang dengan 15.239 kunjungan. Sebagian dari jumlah tersebut 10 persen pasien mengalami drop-out, sedangkan target kurang dari 5 persen (RSUD Arifin Achmad, 2019). Angka drop-out ini merupakan akibat pasien tidak melakukan kunjungan sesuai jadwal dan memberikan dampak pada penilaian akreditasi rumah sakit yang tidak optimal karena tidak tercapainya target mutu, berpotensi menurunkan citra RSUD Arifin Achmad karena indikasi pelayanan yang tidak baik. Dari hasil penelitian yang dilakukan di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Stroke Nasional Bukittinggi bahwa pengetahuan dan sikap pasien memiliki hubungan dengan kepatuhan pasien dalam melakukan kunjungan ke rumah sakit (Silvi, 2018).

Perilaku kesehatan adalah perilaku individu yang ada kaitannya dengan promosi kesehatan, pencegahan penyakit, hygiene personal, pemilihan makanan dan sanitasi. Salah satu klasifikasi perilaku kesehatan adalah perilaku tertutup. Yakni respon seseorang terhadap stimulus dalam bentuk terselubung atau tertutup (persepsi, pengetahuan, motivasi dan sikap) (Achmad, 2013).

Permasalahan pasien drop-out yaitu tidak melanjutkan kunjungan sesuai jadwal atau tidak melakukan kunjungan setelah diberikan jadwal. Sehingga perlu untuk dilakukan analisis mengenai kecenderungan perilaku pasien drop-out terhadap pelayanan fisioterapi. Selanjutnya penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam tentang perilaku pasien drop-out terhadap pelayanan fisioterapi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan desain fenomenologi. Dilakukan pada bulan Mei hingga Juli 2020 di pelayanan fisioterapi Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Informan diambil dengan teknik purposive sampling terdiri dari informan utama dan informan kunci menggunakan asas kesesuaian (appropriates) dan kecukupan (adequacy). Kriteria informan utama yaitu pasien yang drop-out dari pelayanan fisioterapi, pasien yang memiliki waktu dan kesempatan untuk diwawancarai, pasien yang telah menyatakan persetujuan menjadi informan dan kriteria informan kunci adalah yang mengetahui dan terlibat secara langsung dengan pasien yaitu keluarga pasien, dokter konsulen dan ahli fisioterapi.

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam kepada informan dan data sekunder diperoleh melalui observasi. Data dianalisa dengan analisis domain yakni analisis yang belum terperinci dan masih gambaran umum, analisis taksonomi yakni

analisis yang fokus pada sub domain untuk menggambarkan fenomena yang ada, analisis komponensial yakni analisis mengenai perbedaan atau kontras antara elemen domain dan analisis fenomenologi yakni analisis yang digunakan untuk menemukan konsep atau fenomena yang dialami individu atau kelompok. Variabel yang diteliti adalah perilaku pasien drop-out terhadap pelayanan fisioterapi. Validitas data dilakukan dengan metode triangulasi sumber dan metode.

HASIL

Dalam penelitian ini lima orang menjadi informan utama, mempunyai karakteristik umur yang berbeda dari 30 tahun hingga 50 tahun. Dua informan berpendidikan diploma dan tiga orang berpendidikan sarjana. Semua informan utama memiliki status bekerja. Empat informan berjenis kelamin perempuan. Kelima informan utama memiliki diagnosa klinis yang berbeda antara lain Lumbal Canal Stenosis, Frozen Shoulder, Low Back Pain, Guillian Bare Syndrome dan Anterior Ligamentum Cruciatum.

Selain informan utama terdapat lima informan kunci atau pendukung yang akan dijadikan sebagai sumber informasi cross-check dalam triangulasi sumber. Informan kunci tersebut adalah orang yang mengetahui keadaan informan utama. Terdiri dari dua keluarga pasien (anak), dokter konsulen spesialis rehabilitasi medik dan dua ahli fisioterapi.

1. Pengetahuan pasien drop-out

Pengetahuan pasien drop-out tentang manfaat dilakukannya fisioterapi, dikutip dari transkrip wawancara, "Manfaat yang saya tahu adalah nyaman setelah diberikan tindakan fisioterapi dan nyeri berkurang"(informan utama1), "Manfaat yang saya yaitu aktifitas lebih maksimal setelah sakitnya berkurang"(informan utama 2), "Manfaat fisioterapi yang saya ketahui dan rasakan adalah rasa sakit berkurang secara bertahap"(informan utama 3), "Sepengetahuan saya manfaat fisioterapinya adalah agar syaraf – syaraf nya aktif kembali, dengan latihan – latihan seperti latihan jongkok dan lainnya"(informan utama 4), "Manfaat fisioterapi yaitu relaksasi otot, meningkatkan peredaran darah, mengembalikan fungsi otot yang cidera"(informan utama 5).

Pengetahuan pasien drop-out tentang tujuan diberikannya fisioterapi, dikutip dari transkrip wawancara, "Sepengetahuan saya tujuannya adalah untuk mengurangi rasa sakit dan kebas" (informan utama 1), "Setahu saya untuk mengurangi rasa nyeri dan kekakuan leher dan bahu" (informan utama 2), "Tujuan yang ingin dicapai dalam Fisioterapi yaitu relaksasi otot, mengurangi nyeri dan menambah kuat otot- otot pinggang" (informan utama 3), "Sepengetahuan saya tujuan fisioterapinya adalah untuk melatih otot – otot kaki dan tangan supaya bisa kembali kuat dan aktif" (informan utama 4), "Yang saya ketahui tentang tujuan diberikannya Fisioterapi, untuk mengurangi nyeri, untuk meningkatkan kekuatan otot, untuk meningkatkan aktifitas

sehari–hari” (informan utama 5).

Pengetahuan pasien drop-out tentang jam pelayanan fisioterapi, dikutip dari transkrip wawancara, “Saya tahunya pagi jam 08.00 mulai buka” (informan utama 1), “Sepengetahuan pasien jam pelayanan dimulai pukul 7.30 sampai 14.00” (informan utama 2), “Jam pelayanan yang saya ketahui mulai jam 7.30 – 14.30 mulai hari senin hingga sabtu” (informan utama 3), “Jam pelayanan fisioterapi mulai jam 08.00” (informan utama 4), “Jam pelayanan fisioterapi yang saya ketahui dari hari senin –jumat, dari jam 08.00 – 12.00” (informan utama 5).

Pengetahuan pasien drop-out tentang jadwal kunjungan fisioterapi, dikutip dari transkrip wawancara, “Jadwal kunjungan fisioterapi 3 kali seminggu dan setelah 5 kali kunjungan akan dilakukan re-evaluasi” (informan utama 1), “Saya dijadwalkan untuk fisioterapi selama 3 kali seminggu” (informan utama 2), “Sudah dijelaskan oleh petugas fisioterapi jadwal kunjungannya sebanyak 3 kali seminggu” (informan utama 3), “Sepengetahuan saya, saya dijadwalkan untuk fisioterapi selama 3 kali seminggu” (informan utama 4), “Jadwal fisioterapi yang diberikan yaitu 3 kali seminggu, hari senin – rabu – jumat” (informan utama 5).

Pengetahuan pasien drop-out tentang penyakit yang dialami, dikutip dari transkrip wawancara, “Saya mengalami penjepitan saraf di pinggang dan direncanakan dilakukan operasi” (informan utama 1), “Diagnosa penyakit saya yaitu frozen shoulder, terasa sakit di bahu kanan dan kesulitan saat pasang baju” (informan utama 2), “Tahun 2017 saya merasa sakit di pinggang, kemudian berobat ke dokter saraf, didiagnosa HNP Lumbal” (informan utama 3), “Pada tahun 2017 saya tiba tiba tidak bisa berdiri dan jalan karena tidak ada tenaga, kemudian berobat ke dokter saraf dan didiagnosa menderita Guillian Bare Syndrome (GBS)” (informan utama 4), “Pada tahun 2015 saya terjatuh dari sepeda motor, cedera di lutut, di tahun 2017 di MRI didiagnosis adanya rupture ACL dan tidak dilakukan tindakan operasi” (informan utama 5).

Analisis Domain

Perilaku pasien yang berkunjung ke fisioterapi berkaitan dengan pengetahuan pasien tersebut terhadap pelayanan fisioterapi. Hubungan timbal balik akan saling mempengaruhi, pengetahuan mempengaruhi kunjungan pasien ke fisioterapi sesuai jadwal. Domain dari hubungan kedua hal tersebut adalah tingkat pengetahuan. Artinya bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan pasien tentang pelayanan fisioterapi bermakna bahwa pasien tersebut mengetahui pentingnya berkunjung sesuai jadwal.

Analisis Taksonomi

Pengetahuan merupakan proses hasil tahu yang terjadi setelah melakukan penginderaan pada sebuah objek tertentu. Maka pengetahuan merupakan hal yang bisa bertambah banyak atau tinggi seiring dengan banyaknya proses yang terjadi. Seperti dalam perilaku pasien yang mengalami drop-out fisioterapi,

pasien tersebut dengan banyak pengetahuan maka akan memiliki banyak informasi yang didapatkan.

Pengetahuan pasien ini merupakan hasil tahu yang didapatkannya erat kaitannya dengan edukasi yang dilakukan oleh petugas fisioterapi, bahwa dalam proses pelayanan fisioterapi petugas memberikan edukasi terkait penyakit atau masalah kesehatan yang dialami pasien.

Analisis Komponensial

Pengetahuan dalam hal ini bermakna bahwa hal apa saja yang diketahui melalui proses tahu atas stimulus atau informasi dari satu pihak ke pihak yang lain. Dalam penelitian ini makna pengetahuan adalah hal apa saja yang diketahui pasien drop-out terhadap pelayanan fisioterapi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Pengetahuan pasien tersebut didapatkan dari berbagai sumber, seperti penjelasan dokter konsulen, edukasi dan penjelasan petugas fisioterapi, sumber informasi lainnya yang ada di ruang pelayanan fisioterapi.

Berdasarkan data wawancara mendalam diketahui bahwa meskipun pasien – pasien tersebut mengalami drop-out dalam kunjungannya, tetapi mereka memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan fisioterapi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Pasien – pasien tersebut mengetahui manfaat dilakukannya fisioterapi, tujuan diberikannya fisioterapi, jam pelayanan fisioterapi, mengetahui jadwal kunjungannya serta penyakit yang dialaminya.

2. Persepsi pasien drop-out

Persepsi pasien drop-out tentang pelayanan fisioterapi, dikutip dari transkrip wawancara, “Pelayanan secara umum sudah cukup baik” (informan utama 1), “Persepsi saya mengenai pelayanan fisioterapi adalah baik, petugas ramah dan profesional” (informan utama 2), “Pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan cukup baik” (informan utama 3), “Pelayanan fisioterapi yang hanya sebentar” (informan utama 4), “Cukup baik, cukup memuaskan, petugas cukup empati dan mengerti kondisi pasiennya” (informan utama 5).

Persepsi pasien drop-out tentang kompetensi ahli fisioterapi, dikutip dari transkrip wawancara, “Kemampuan petugas fisioterapi yang tidak sama, kadang kurang memperhatikan privasi pasien” (informan utama 1), “Persepsi saya selama berobat fisioterapi, kompetensi pegawai fisioterapi masih sesuai standar” (informan utama 2), “Kompetensi petugas fisioterapi menurut saya sudah sesuai dengan standar” (informan utama 3), “Menurut persepsi saya, kompetensi petugas fisioterapi sesuai standar” (informan utama 4), “Cukup baik, menguasai semua aktifitas pasien, mampu memberikan edukasi dalam pelayanan sesuai dengan standar kompetensi” (informan utama 5).

Persepsi pasien drop-out tentang kenyamanan pelayanan fisioterapi, dikutip dari transkrip wawancara, “Saya tidak nyaman karena harus menunggu medical record yang lama” (informan utama 1), “Pasien merasa cukup nyaman selama

menjalani proses fisioterapi” (informan utama 2), “Cukup nyaman, keluhan – keluhan yang disampaikan pasien ditanggapi petugas fisioterapinya” (informan utama 3), “Persepsi saya terhadap pelayanan baik dan nyaman” (informan utama 4), “Cukup nyaman, tempat tidur cukup nyaman, privasi pasien terjaga, AC ruangan cukup nyaman dan tidak panas” (informan utama 5).

Persepsi pasien drop-out tentang antrian, dikutip dari transkrip wawancara, “Antrian yang relatif lama di ruang tunggu” (informan utama 1), “Pasien merasa harus menunggu antrian yang relatif lama untuk bisa diberikan fisioterapi” (informan utama 2), “Memang cukup lama saya menunggu antrian” (informan utama 3), “Lama menunggu antrian” (informan utama 4), “Cepat dilayani dan antrian tidak begitu lama” (informan utama 5).

Analisis Domain

Kunjungan ke fisioterapi ada juga yang berkaitan dengan persepsi pasien tersebut terhadap pelayanan fisioterapi. Dan hal ini juga akan saling mempengaruhi, bahwa persepsi yang baik akan mempengaruhi kunjungan pasien ke fisioterapi sesuai jadwal. Domain dari hubungan kedua hal tersebut adalah persepsi yang baik. bahwa semakin baik persepsi pasien tentang pelayanan fisioterapi bermakna bahwa pasien tersebut merasakan pentingnya berkunjung sesuai jadwal.

Analisis Taksonomi

Persepsi merupakan perilaku tertutup dimana seseorang memberikan respon terhadap stimulus dalam bentuk terselubung atau tertutup. Sehingga apabila stimulus yang ada berupa stimulus baik maka persepsi yang terbangun adalah persepsi baik. Seperti halnya dengan pasien yang rawat jalan ke fisioterapi RSUD Arifin Achmad, bahwa persepsi yang didapat baik apabila stimulus yang diberikan, yaitu dalam bentuk pelayanan, juga baik. Artinya pelayanan fisioterapi yang baik akan dipersepsikan baik pula oleh pasien.

Persepsi yang tidak baik disebabkan adanya stimulus yang tidak baik juga. Persepsi yang baik tersebut bisa gambarkan melalui hal – hal yang didapatkan oleh pasien dari petugas fisioterapinya. Sebagai contoh persepsi yang baik muncul setelah adanya penjelasan terkait proses penyembuhan penyakit yang dialaminya.

Analisis Komponensial

Persepsi pasien dalam hal ini merupakan respon tertutup terhadap pelayanan fisioterapi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Respon ini timbul dari stimulus atau sumber yang dilihat dan dirasakan oleh pasien selama menjalani pelayanan fisioterapi. Seperti kenyamanan, kemampuan petugas fisioterapi, lama antrian, fasilitas fisioterapi.

Berdasarkan data wawancara mendalam diketahui bahwa pasien – pasien tersebut mengalami drop-out dalam kunjungannya, empat pasien memiliki persepsi yang baik dan

satu pasien memiliki persepsi yang tidak baik tentang pelayanan fisioterapi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Persepsi pasien tersebut meliputi persepsi tentang pelayanan fisioterapi, persepsi tentang kompetensi ahli fisioterapi, persepsi tentang kenyamanan pelayanan fisioterapi dan persepsi tentang antrian.

3. Motivasi pasien drop-out

Motivasi pasien drop-out untuk berkunjung ke fisioterapi, dikutip dari transkrip wawancara, “Ada perubahan atau perbaikan dengan rasa sakit yang ada, jadi semangat untuk berkunjung ke fisioterapi” (informan utama 1), “Motivasi untuk berangkat ke fisioterapi besar karena rasa sakitnya ada berkurang” (informan utama 2), “Motivasi saya ada untuk melakukan kunjungan ulang ke fisioterapi” (informan utama 3), “Motivasi saya untuk berkunjung ke fisioterapi besar” (informan utama 4), “Motivasi cukup besar” (informan utama 5).

Motivasi pasien drop-out untuk sembuh, dikutip dari transkrip wawancara, “Keinginan saya untuk sembuh sangat tinggi” (informan utama 1), “Motivasi saya besar untuk mencapai tingginya derajat kesembuhan” (informan utama 2), “Saya berharap sembuh dan keinginan untuk sembuh itu tinggi” (informan utama 3), “Motivasi saya besar untuk mencapai derajat kesembuhan yang tinggi” (informan utama 4), “Motivasi cukup besar, sangat bersemangat” (informan utama 5).

Motivasi pasien drop-out untuk mengulang latihan, dikutip dari transkrip wawancara, “Saya ada mengulang-ulang latihan atau gerakan yang diajarkan terapis” (informan utama 1), “Motivasi saya ada dalam mengulang kembali di rumah latihan – latihan yang diberikan” (informan utama 2), “Ada keinginan saya untuk melakukan latihan – latihan yang dianjurkan, dan sering saya melakukannya” (informan utama 3), “Ada motivasi saya mengulang kembali latihan – latihan yang diberikan untuk di rumah” (informan utama 4), “Motivasi cukup besar dan mengulang kembali di rumah latihan – latihan yang diberikan di rumah sakit” (informan utama 5).

Motivasi pasien drop-out untuk mematuhi anjuran fisioterapi, dikutip dari transkrip wawancara, “Iya saya menaati anjuran yang diberikan oleh terapis, untuk tidak melakukan gerakan yang menambah rasa sakit” (informan utama 1), “Saya termotivasi dan senang diberikan arahan atau anjuran selama menjalani fisioterapi” (informan utama 2), “Ada anjuran yang saya ikuti, sebagai contoh untuk renang, olah raga yang bisa untuk melatih pinggang” (informan utama 3), “Motivasi saya untuk mematuhi anjuran yang diberikan petugas besar” (informan utama 4), “Motivasi cukup besar untuk menaati anjuran yang diberikan” (informan utama 5).

Analisis Domain

Perilaku pasien lainnya yang juga berhubungan dengan kunjungan ke fisioterapi adalah motivasi. Kedua hal ini juga saling mempengaruhi. Adanya motivasi berpengaruh pada kunjungan

pasien ke fisioterapi sesuai jadwal. Domain dari hubungan kedua hal tersebut adalah motivasi yang besar. Semakin besar motivasi yang ada pada pasien maka pasien akan mudah berkunjung sesuai jadwal ke fisioterapi.

Analisis Taksonomi

Motivasi merupakan dorongan penggerak untuk mencapai tujuan tertentu, baik yang disadari maupun yang tidak disadari. Motivasi timbul dari dalam diri individu atau lingkungan. Seseorang untuk dapat melakukan sesuatu berarti telah ada dorongan. Seperti halnya pasien, untuk dapat berkunjung ke pelayanan kesehatan di rumah sakit, terlebih dahulu adanya dorongan. Semakin besar dorongan yang ada, besar pengaruhnya untuk pasien berkunjung ke rumah sakit sesuai dengan jadwal kunjungannya.

Analisis Komponensial

Motivasi dalam hal ini merupakan dorongan pasien untuk mau melakukan kunjungan ulang sesuai jadwal ke fisioterapi. Termasuk motivasi yang dimaksud antara lain motivasi pasien untuk sembuh, motivasi pasien untuk mematuhi jadwal kunjungan, motivasi untuk mengulang ulang latihan di rumah.

Berdasarkan data wawancara mendalam diketahui bahwa meskipun pasien – pasien tersebut mengalami drop-out dalam kunjungannya, tetapi mereka memiliki motivasi yang tinggi untuk fisioterapi. Motivasi pasien tersebut meliputi motivasi berkunjung ke fisioterapi, motivasi untuk sembuh, motivasi untuk mengulang latihan dan motivasi untuk mematuhi anjuran fisioterapi.

4. Sikap pasien drop-out

Sikap pasien drop-out terhadap pelayanan fisioterapi RSUD Arifin Achmad, dikutip dari transkrip wawancara, “Menerima, tapi kalau bisa durasi diberikannya fisioterapi ditambah” (informan utama 1), “Saya merasa puas dengan pelayanan fisioterapi yang diberikan” (informan utama 2), “Sikap saya setuju dengan sistem pelayanan fisioterapi yang diberikan” (informan utama 3), “Sikap saya terhadap pelayanan fisioterapi cukup puas, tetapi kalau bisa waktu fisioterapi bisa ditambah lebih lama” (informan utama 4), “Sikap saya setuju, dan berharap untuk penambahan alat – alat fisioterapi menjadi lebih lengkap dan modern” (informan utama 5).

Sikap pasien drop-out dalam mengatasi keluhan di rumah, dikutip dari transkrip wawancara, “Saya mengompres sendiri di rumah dengan handuk dan air hangat di pinggang” (informan utama 1), “Melakukan tindakan terapi sendiri dengan alat yang dibeli” (informan utama 2), “Dengan banyak istirahat di rumah” (informan utama 3), “Saya melakukan fisioterapi di rumah dengan memanggil petugas fisioterapi ke rumah” (informan utama 4), “Minum obat” (informan utama 5).

Sikap pasien drop-out ketika tidak berkunjung ke fisioterapi RSUD Arifin Achmad, dikutip dari transkrip wawancara, “Saya melakukan sendiri gerakan atau latihan untuk mengurangi rasa

sakit” (informan utama 1), “Saya beli alat terapi sendiri seperti sinar infra merah dan alat getar listrik dan terapi sendiri di rumah” (informan utama 2), “Saya ke Rumah Sakit yang dekat rumah” (informan utama 3), “Saya memanggil petugas fisioterapi ke rumah, bisa latihan lebih lama. Dan waktunya bisa disesuaikan” (informan utama 4), “Melakukan terapi dan latihan sendiri di rumah” (informan utama 5).

Analisis Domain

Sikap yang merupakan bagian dari perilaku juga berhubungan dengan kunjungan pasien ke fisioterapi. Dalam data hasil penelitian ini bentuk sikap yang dominan adalah respon. Kedua hal tersebut juga saling mempengaruhi. Dengan respon yang ada pada pasien berpengaruh pada kunjungan pasien ke fisioterapi. Domain dari hubungan kedua hal tersebut adalah respon pasien. Bahwa semakin baik respon pasien maka pasien akan berkunjung ke pelayanan fisioterapi.

Analisis Taksonomi

Sikap merupakan bagian dari perilaku manusia yang meliputi kemampuan menerima, merespon, menghargai dan bertanggung jawab. Sikap pasien dalam pelayanan kesehatan merupakan hal penting yang harus dimiliki untuk dapat melakukan kunjungan. Sikap tersebut dalam pelayanan kesehatan dapat digambarkan sebagai bentuk respon yang diambil pasien. Respon pasien memberikan pengaruh terhadap kunjungan ulang ke pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit. Seperti dalam pelayanan rawat jalan fisioterapi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, respon pasien mempengaruhi minat kunjungan ulang.

Sikap lain berupa harapan untuk pelayanan lebih baik juga berpengaruh pada minat kunjungan ulang. Makna sikap dalam dimensi yang berbeda dapat ditunjukkan dengan kemampuan menghargai. Pasien menghargai pelayanan fisioterapi yang diberikan dengan ungkapan makna yang dirasakan. Sikap pasien untuk dapat melakukan kunjungan ke rumah sakit sesuai jadwal, juga dipengaruhi oleh lingkungan keluarga. Keluarga yang mendukung dalam baik dalam bentuk komunikasi maupun tindakan berpengaruh terhadap kunjungan ke fisioterapi di rumah sakit.

Analisis Komponensial

Sikap dalam hal ini merupakan respon yang ada pada pasien drop-out. Beberapa data hasil penelitian ini, sikap pasien yang terkait langsung dengan terjadinya drop-out antara lain pasien memanggil ahli fisioterapi untuk terapi di rumah, pasien membeli sendiri alat – alat terapi dan melakukan terapi mandiri di rumah dan pasien melakukan fisioterapi ke rumah sakit lainnya yang dekat rumah.

Berdasarkan data wawancara mendalam diketahui bahwa pasien – pasien tersebut mengalami drop-out dalam kunjungannya dan mengambil sikap berupa memanggil ahli fisioterapi ke rumah, membeli alat dan terapi mandiri di rumah,

serta pindah ke rumah sakit lain terdekat yang memiliki jam pelayanan fisioterapi hingga malam hari.

Analisis Fenomenologi

Analisis hasil penelitian di atas, fenomena yang dominan menjadi penyebab terjadinya drop-out kunjungan pasien antara lain:

1. Pasien memanggil ahli fisioterapi untuk melakukan terapi di rumah. Berdasarkan hasil wawancara mendalam probing, fenomena ini terjadi karena kesulitan untuk ke rumah sakit dan lebih mudah diterapi di rumah, kemudian terapi di rumah bisa lebih lama, bisa ditentukan waktu terapinya, perkembangan kesembuhan mudah diukur, upaya untuk sembuh lebih efektif dan efisien.

2. Pasien membeli alat terapi dan melakukan terapi mandiri di rumah. Berdasarkan hasil wawancara mendalam probing, fenomena ini terjadi adanya keinginan cepat sehat, namun kendala untuk fisioterapi sesuai jadwal ke RSUD Arifin Achmad karena pekerjaan dan efektifitas dalam mengurangi keluhan sakit ditengah kesibukan sehari – hari.

3. Pasien melakukan kunjungan fisioterapi ke rumah sakit terdekat. Berdasarkan hasil wawancara mendalam probing. Pasien tetap bisa bekerja dan berobat maka memilih rumah sakit terdekat yang buka pelayanan fisioterapi hingga malam hari dan jam kunjungannya bisa ditentukan.

PEMBAHASAN

1. Pengetahuan pasien drop-out

Meskipun pasien mengalami drop-out dalam kunjungannya, tetapi mereka memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan fisioterapi. Pasien tersebut mengetahui manfaat dilakukannya fisioterapi, tujuan diberikannya fisioterapi, jam pelayanan fisioterapi, mengetahui jadwal kunjungannya serta penyakit yang dialaminya.

Kesimpulan ini sesuai dengan hasil triangulasi sumber bahwa pengetahuan pasien drop-out tersebut didapatkan dari berbagai sumber. Triangulasi metode adanya lembar layanan yang memberi informasi tertulis tentang jadwal kunjungan. Menurut (Notoatmodjo, 2010) pengetahuan merupakan proses hasil tahu yang terjadi setelah melakukan penginderaan pada sebuah objek tertentu. Dalam teori perilaku manusia menurut Green (dalam Notoatmodjo 2013), pengetahuan merupakan faktor predisposisi dasar untuk seseorang melakukan sesuatu.

2. Persepsi pasien drop-out

Pasien mengalami drop-out dalam kunjungannya, empat pasien memiliki persepsi yang baik dan satu pasien memiliki persepsi yang tidak baik tentang pelayanan fisioterapi. Persepsi pasien tersebut meliputi persepsi tentang pelayanan fisioterapi, persepsi tentang kompetensi ahli fisioterapi, persepsi tentang kenyamanan pelayanan fisioterapi dan persepsi tentang antrian.

Sesuai hasil triangulasi sumber bahwa persepsi baik pasien

drop-out seperti hasil wawancara dengan dokter konsulen bahwa pelayanan fisioterapi sekarang sudah lebih baik dengan adanya perbaikan – perbaikan yang dilakukan. Sedangkan persepsi tidak baik tentang antrian sesuai hasil triangulasi sumber ahli fisioterapi, yang menyampaikan dalam wawancara bahwa memang ada antrian yang cukup lama untuk fisioterapi.

Dalam teori perilaku manusia menurut Green (dalam Notoatmodjo 2013), persepsi merupakan faktor predisposisi dasar untuk seseorang melakukan sesuatu. Menurut (Achmad U. F., 2013) persepsi merupakan salah satu bentuk perilaku tertutup, yakni respon seseorang terhadap stimulus dalam bentuk terselubung atau tertutup.

3. Motivasi pasien drop-out

Pasien mengalami drop-out dalam kunjungannya, tetapi mereka memiliki motivasi yang tinggi untuk fisioterapi. Sesuai dengan hasil triangulasi sumber yakni keluarga pasien, dokter konsulen dan ahli fisioterapi yang mengatakan bahwa mereka selalu memberi motivasi kepada pasien untuk melakukan fisioterapi.

Dalam teori perilaku manusia menurut Green (dalam Notoatmodjo 2013), motivasi merupakan faktor predisposisi dasar untuk seseorang melakukan sesuatu. Menurut (Sunaryo, 2013) motivasi merupakan dorongan penggerak untuk mencapai tujuan tertentu, baik yang disadari maupun yang tidak disadari.

4. Sikap pasien drop-out

Pasien mengalami drop-out dalam kunjungannya dan mengambil sikap berupa memanggil ahli fisioterapi ke rumah, membeli alat dan terapi mandiri di rumah, serta pindah ke rumah sakit lain terdekat yang memiliki jam pelayanan fisioterapi hingga malam hari. Hasil triangulasi sumber pasien tidak bisa ke rumah sakit secara rutin dan memilih untuk memanggil ahli fisioterapi ke rumah dan melakukan tindakan terapi mandiri di rumah. Hasil triangulasi metode pasien membeli alat berupa infra merah, alat getar listrik dan sepeda statis.

Dalam teori perilaku manusia menurut Green (dalam Notoatmodjo 2013), sikap merupakan faktor predisposisi dasar untuk seseorang melakukan sesuatu. Menurut (Notoatmodjo, 2010) sikap merupakan perilaku tertutup kemampuan subjek atau seseorang dalam menerima, merespon, menghargai dan bertanggung jawab.

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab dan mendeskripsikan kecenderungan perilaku pasien drop-out terhadap pelayanan fisioterapi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Kesimpulan secara khusus sebagai berikut pasien memiliki pengetahuan tentang pelayanan fisioterapi yang cukup lengkap dan terstruktur, sebagian besar memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan fisioterapi, pasien memiliki motivasi yang besar untuk fisioterapi dan sikap pasien drop-out yang antara

lain memanggil ahli fisioterapi ke rumah, membeli alat dan terapi mandiri di rumah serta pindah ke rumah sakit yang lebih sesuai dengan waktu yang dimiliki pasien yang menyebabkan terjadinya drop-out dari RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Disarankan kepada manajemen RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau untuk melakukan advokasi untuk peningkatan pelayanan di RSUD Arifin Achmad sehingga kenyamanan pasien berobat bisa seperti saat fisioterapi dilakukan di rumah dan pengaturan one man one patient, advokasi tentang peningkatan efektifitas dan efisiensi pelayanan seperti pengaturan jam kunjungan untuk tiap – tiap pasien dan membuka pelayanan 2 shif (pagi dan sore).

Konflik Kepentingan

Tidak ada konflik kepentingan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, U. F. (2013). Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Asmarwati, S. (2015). Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Kunjungan Ulang Pada Pasien Kontrol Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Rokan Hulu Tahun 2015. STIKes Hang Tuah Pekanbaru.
- Azmidar. (2016). Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Baduta Ke Posyandu Paska Program Imunisasi Di Wilayah Kerja Puskesmas Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar Tahun 2016 . STIKes Hang Tuah Pekanbaru.
- Bachrun, E. (2018). Pengaruh Customer Value Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan. <http://jurnal.akperngawi.ac.id/index.php/cakra/issue/view/3>.
- Dona, R. (2019). The Effect of Service Quality On Interest Review of Patients In Surya Insani Hospital. Pasir Pengaraian: Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat.
- Faaghna, L. d. (2019). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien ke Poliklinik Spesialis di RSI Ibnu Sina Padang. Andalas Journal of Health.
- Hamidiyah, A. (2015). PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG. Journal of Health Research "FORIKES VOICE".
- (KBBI), K. B. (2020, Mei Sabtu). <https://kbbi.web.id/drop>. Retrieved Mei Sabtu, 2020, from <https://kbbi.web.id/drop>: <https://kbbi.web.id/drop>
- Kemendes. (2018). Riset Kesehatan Dasar. Jakarta: Kemendes RI.
- Kementerian Kesehatan. (2015). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 65. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan. (2018). RISKESDAS.
- Lestari, N. A. (2019). Upaya Preventif, Mutu, Kepuasan dan Loyalitas Ibu Hamil Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Klinik Abdi Persada . Banjarmasin: Journal Educational Of Nursing (JEN).
- Mariance, L. (2014). Perilaku Penderita Hipertensi Dalam Pencarian Pengobatan di Kabupaten Indragiri Hilir. STIKes Hang Tuah Pekanbaru.
- Megasari, K. (2014). Perilaku Penyalahgunaan Narkoba Pada Remaja Di Kota Pekanbaru Tahun 2014. Tesis .
- Moleong, L. J. (2009). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo. (2013). Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmojo. (2010). Ilmu Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- RI. (2009). Undang Undang Kesehatan Nomor 36. Jakarta.
- RI. (2009). Undang Undang Nomor 44 Tentang Rumah Sakit. Jakarta.
- RI, K. D. (2008). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tentang Pedoman Analisis Beban Kerja. Jakarta.
- RI, K. K. (2013). Pedoman Izin Praktik Fisioterapi. Jakarta.
- RSUD Arifin Achmad. (2018). Laporan Tahunan.
- RSUD Arifin Achmad. (2019). Laporan Tahunan Fisioterapi. Pekanbaru: RSUD AA.
- Sakit, K. A. (2018). Pedoman Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edis 1 SNARS 1.1 . Jakarta.
- Silvi, G. S. (2018). Hubungan Dukungan Keluarga dan Pengetahuan Pasien Pasca Stroke Terhadap Kepatuhan Mengikuti Rehabilitasi di Instalasi Rehabilitasi Medik RSSN Bukittinggi . Padang: universitas andalas.
- Sugiyono, P. D. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Cetakan ke- 21.
- Sukiswo, S. S. (2018). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Sangkalan Aceh Barat. The Indonesian Journal of Public Health.
- Sunaryo. (2013). Psikologi Untuk Keperawatan. Jakarta: EGC.
- Swistantoro. (2004). Sosial Budaya dan Perilaku Kesehatan. Pekanbaru.
- Tuah, S. H. (2020). Panduan Tesis Magister Kesehatan Masyarakat. Pekanbaru.
- Wahyuni, S. d. (2019). Hubungan Motivasi Pasien Dengan Kepatuhan Kontrol Orthodontik Cekat di Klinik Swasta Yogyakarta. Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya.
- Yanuarti, R. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Pelni Jakarta. Public Knowledge Project.