

HUBUNGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPATUHAN BEROBAT PADA NARAPIDANA PENYALAHGUNAAN NAPZA DI KLINIK METADON LP KEROBOKAN

ABSTRAK

Rachmasari, Ni Made Sri Ayu, Ns. I Dewa Gede Anom, S.Kep., M.M, Ns. Kadek Eka Swedharma, S.Kep.

Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Udayana

Abstract. *The development of drug case in Bali is worrying currently ranked 16 throughout nation in terms of circulation and drug abuse. Methadone maintenance therapy is one approach to treatment and rehabilitation of drug addiction by providing methadone in liquid form as a substitute addiction opioida therapy. Methadone treatment is a long-term treatment so patient compliance is crucial for the success of therapy. One factor that may affect compliance with treatment is health service quality and in determining the quality can be assessed through the patients perception. The purpose of this study is to determine the relationship of perception of health service quality to adherence level to drug abuse inmates at Kerobokan Correctional Institution methadone clinic. This research method with non-experimental and data collection done by filling out questionnaire perception of health quality care and medication adherence questionnaire (MMAS). Sample consisted of 20 prisoners selected by the total sampling. Based on data analysis using Rank Spearman obtained results that there is a relationship between the health service quality with level of adherence in methadone clinic of Kerobokan Correctional Institution with Sig 2-tailed value 0.002 and power relations assessed on the value $r=0.645$ indicating a strong relationship between two variables. Of the five service quality dimensions showing reliability, responsiveness, assurance and empathy dimension have a relationship with level of adherence, while the tangible dimension, there is no relationship to the compliance level with drug abuse inmates at Kerobokan Correctional Institution methadone clinic.*

Key words : *health service quality, adherence level, prisoners, methadone*

1. PENDAHULUAN

Narkotika, alkohol, psikotropika dan zat adiktif lainnya (NAPZA) merupakan zat yang merusak susunan syaraf pusat/otak sehingga dapat menyebabkan gangguan fisik, psikis dan fungsi sosial jika dikonsumsi tanpa memenuhi standar terapi. Berdasarkan WHO, sekitar 22.000 orang setiap tahun meninggal dunia akibat mengkonsumsi NAPZA, dimana jenis opiat (heroin) menyumbang angka kematian sebesar 17,3% (Zainal, 2008). Berdasarkan data Badan Narkotika Prov. Bali, Bali menduduki peringkat 16 nasional dalam hal peredaran dan penyalahgunaan narkoba. Program terapi rumatan metadon merupakan salah satu pendekatan terapi dan rehabilitasi ketergantungan NAPZA. Terapi rumatan metadon adalah kegiatan memberikan metadon cair dalam bentuk oral kepada pasien penyalahguna NAPZA sebagai terapi pengganti adiksi opioida (Kemenkes RI, 2008). Tujuannya untuk mencegah

atau mengurangi terjadinya kecanduan, mencegah *relaps* (menggunkan zat adiktif kembali), restrukturisasi kepribadian dan memperbaiki fungsi fisiologi organ yang telah rusak akibat penggunaan opioida (Husin, 2002).

Faktor penting dalam menentukan keberhasilan terapi rumatan metadon adalah kepatuhan pasien, dimana dalam pengobatannya dibutuhkan waktu terapi yang relatif lama (*long term therapy*). Pelayanan kesehatan adalah upaya, pekerjaan atau kegiatan kesehatan yang bertujuan untuk mencapai derajat kesehatan perorangan atau masyarakat yang optimal/setinggi-tingginya (Pusdokes Polri, 2006). Menurut Tjiptono (2004), salah satu indikator dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan yaitu persepsi pasien, karena persepsi dari pasien merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Penelitian ini juga dipandang tepat untuk dilakukan di LP Kerobokan karena dalam Kemenkes RI 2008 dicantumkan bahwa LP Kerobokan Provinsi

Bali memiliki satelit pelayanan program terapi rumatan metadon. Berdasarkan hasil wawancara terhadap dr. Anak Agung Gde Hartawan, dokter dan penanggung jawab klinik LP Kerobokan, masih terdapat beberapa kasus pasien tidak disiplin dalam mengikuti pengobatan terapi rumatan metadon.

Berdasarkan dari uraian di atas terdapat motivasi atau dorongan dari peneliti untuk mengetahui hubungan antara persepsi mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepatuhan berobat narapidana penyalahgunaan NAPZA di klinik metadon LP Kerobokan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian non-eksperimental dengan rancangan korelasional yang dilaksanakan untuk mengembangkan hubungan antar variabel dan menjelaskan hubungan yang ditemukan melalui pendekatan *cross sectional*. (Nursalam, 2008).

Populasi dan Sampel

Populasi target yaitu semua narapidana penyalahgunaan NAPZA yang berobat di klinik metadon. Populasi terjangkau yaitu semua narapidana penyalahgunaan NAPZA yang menjalani pengobatan di klinik metadon LP Kerobokan bulan Mei 2012. Dalam penelitian ini terdapat populasi sebanyak 24 orang. Sampel yang diambil ditetapkan berdasarkan kriteria inklusi, yaitu sebanyak 20 responden.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang dipakai pada penelitian ini adalah dengan menggunakan dua kuesioner yaitu Kuesioner Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan dengan 40 item pertanyaan yang sebelumnya telah diuji oleh Rumita Ena Sari, mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara tahun 2010. Kuesioner Persepsi Mutu Pelayanan terdiri dari 11 pertanyaan untuk dimensi tangible, delapan pertanyaan untuk dimensi reliability, delapan pertanyaan untuk dimensi responsiveness, lima pertanyaan untuk dimensi assurance, delapan pertanyaan untuk dimensi emphaty. Kemudian kuesioner kepatuhan berobat sesuai dengan *Morisky Medication Adherence Scale* (MMAS) dengan 7 (tujuh) item pertanyaan yang telah diterjemahkan oleh Pusat Pelatihan Bahasa UGM, Yogyakarta. Terdapat dua jenis pertanyaan yaitu kategori respon no. 1-6 terdiri dari jawaban “Ya” dan “Tidak” (dichotomous response) dan 5 skala Likert untuk no 7. Pertanyaan nomor 1 sampai 6 (kecuali no 4),

jawaban “YA” = 1 poin, nomor 4, jawaban “Tidak” = 1 poin, nomor 8 untuk jawaban “Tidak Pernah” = 0 poin dan jawaban “Sekali-sekali, Kadang-kadang, Biasanya, Selalu” bernilai 1 poin.

Prosedur Pengumpulan dan Analisis Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi kegiatan wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur merupakan pengumpulan data dengan tanya jawab langsung pada responden dan peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh (Sugiyono, 2010).

Adapun tahap yang dilakukan dalam pengumpulan data yaitu mengajukan surat izin penelitian ke Badan Kesbangpolinmas Pemerintah Provinsi Bali, setelah mendapatkan izin di Provinsi, surat tembusan diajukan ke Kantor Wilayah Hukum dan HAM Republik Indonesia Provinsi Bali, surat diserahkan ke pihak Lembaga Permasalahanan (LP) Kerobokan, setelah mendapatkan izin dari pihak LP Kerobokan untuk melakukan penelitian, kemudian dilakukan pendekatan kepada narapidana yang berobat ke klinik metadon dan narapidana diberikan penjelasan tentang kegiatan yang dilakukan serta menandatangani *informed consent* (persetujuan) sebagai subjek penelitian, peneliti kemudian melakukan wawancara terstruktur yang ditemani oleh salah satu petugas LP Kerobokan terhadap subjek yang telah memenuhi kriteria inklusi tentang persepsi mutu pelayanan kesehatan dan tingkat kepatuhan berobat pada narapidana penyalahgunaan NAPZA di klinik metadon LP Kerobokan dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner), data yang telah terkumpul kemudian ditabulasi ke dalam matriks pengumpulan data yang telah dibuat sebelumnya oleh peneliti dan kemudian dilakukan analisis data.

Data yang sudah terkumpul dilakukan analisis uji dengan Uji *Rank Spearman*. Menurut Hidayat (2003), jika uji hubungan dengan variable ordinal maka uji yang dipakai adalah Uji *Rank Spearman*. Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan uji *Rank Spearman* untuk mengetahui hubungan persepsi mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepatuhan berobat narapidana penyalahgunaan NAPZA di LP Kerobokan dengan tingkat kesalahan 5% (0,05) (Sugiyono, 2011).

3. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan gambaran persepsi mutu pelayanan kesehatan di klinik metadon LP Kerobokan lebih dari setengah responden yaitu sebanyak 13 orang atau 65% memiliki persepsi yang baik terhadap mutu

pelayanan kesehatan klinik metadon dan gambaran tingkat kepatuhan berobat narapidana penyalahgunaan NAPZA di Klinik Metadon di LP Kerobokan didapatkan hasil sebanyak 11 responden atau 55% memiliki kepatuhan berobat yang tinggi.

Menurut hasil uji statistik didapatkan hasil analisa data hubungan persepsi mutu pelayanan kesehatan (dimensi penampilan/bukti fisik) dengan tingkat kepatuhan berobat yaitu *Sig 2-tailed* 0,076 atau *Sig 2-tailed* $> \alpha$ (0,05). Maka didapatkan hasil bahwa H1 ditolak. Jadi, disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara mutu pelayanan dimensi bukti fisik dengan tingkat kepatuhan narapidana penyalahgunaan NAPZA di klinik metadon LP Kerobokan.

Hasil analisa data hubungan persepsi mutu pelayanan kesehatan (dimensi kehandalan) dengan tingkat kepatuhan berobat didapatkan nilai *Sig 2-tailed* 0,006 atau *Sig 2-tailed* $< \alpha$ (0,05). Maka didapatkan hasil bahwa H1 diterima. Jadi, disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dimensi kehandalan dengan tingkat kepatuhan narapidana penyalahgunaan NAPZA di klinik metadon LP Kerobokan. Adapun kekuatan hubungannya dinilai pada nilai *Correlation Coefficient* yaitu sebesar 0,593 yang menunjukkan hubungan yang sedang antara kedua variabel atau 59,3% dimensi kehandalan pelayanan kesehatan klinik metadon berhubungan dengan tingkat kepatuhan berobat.

Hasil analisa data hubungan persepsi mutu pelayanan kesehatan (dimensi ketanggapan) dengan tingkat kepatuhan berobat didapatkan nilai *Sig 2-tailed* 0,021 atau $< \alpha$ (0,05). Maka didapatkan hasil bahwa H1 diterima. Jadi, disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dimensi ketanggapan dengan tingkat kepatuhan narapidana penyalahgunaan NAPZA di klinik metadon LP Kerobokan. Adapun kekuatan hubungannya dinilai pada nilai *Correlation Coefficient* yaitu sebesar 0,512 yang menunjukkan hubungan yang sedang antara kedua variabel atau 51,2% dimensi ketanggapan pelayanan kesehatan klinik metadon berhubungan dengan tingkat kepatuhan berobat.

Hasil analisa data hubungan persepsi mutu pelayanan kesehatan (dimensi jaminan) dengan tingkat kepatuhan berobat didapatkan nilai *Sig 2-tailed* 0,035 atau $< \alpha$ (0,05). Maka didapatkan hasil bahwa H1 diterima. Jadi, disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dimensi jaminan dengan tingkat kepatuhan narapidana penyalahgunaan NAPZA di klinik metadon LP Kerobokan. Adapun kekuatan hubungannya dinilai pada nilai *Correlation Coefficient* yaitu sebesar 0,473 yang menunjukkan hubungan yang sedang antara kedua variabel atau 47,3% dimensi jaminan

pelayanan kesehatan klinik metadon berhubungan dengan tingkat kepatuhan berobat.

Hasil analisa data hubungan persepsi mutu pelayanan kesehatan (dimensi empati) dengan tingkat kepatuhan berobat didapatkan nilai *Sig 2-tailed* 0,000 atau $< \alpha$ (0,05). Maka didapatkan hasil bahwa H1 diterima. Jadi, disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dimensi empati dengan tingkat kepatuhan narapidana penyalahgunaan NAPZA di klinik metadon LP Kerobokan. Adapun kekuatan hubungannya dinilai pada nilai *Correlation Coefficient* yaitu sebesar 0,761 yang menunjukkan hubungan yang kuat antara kedua variabel atau 76,1% dimensi empati pelayanan kesehatan klinik metadon berhubungan dengan tingkat kepatuhan berobat.

Hasil analisa data hubungan persepsi mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepatuhan berobat didapatkan hasil nilai *Sig 2-tailed* 0,002 atau $< \alpha$ (0,05). Maka didapatkan hasil bahwa H1 diterima. Jadi, disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepatuhan narapidana penyalahgunaan NAPZA di klinik metadon LP Kerobokan. Adapun kekuatan hubungannya dinilai pada nilai *Correlation Coefficient* yaitu sebesar 0,645 yang menunjukkan hubungan yang signifikan antara kedua variabel atau 64,5% mutu pelayanan kesehatan klinik metadon berhubungan dengan tingkat kepatuhan berobat.

4. PEMBAHASAN

Berdasarkan analisa data yang dilakukan peneliti mengenai persepsi mutu pelayanan kesehatan (dimensi penampilan/bukti fisik) didapatkan hasil tidak ada hubungan antara mutu pelayanan dimensi bukti fisik dengan tingkat kepatuhan narapidana penyalahgunaan NAPZA di klinik metadon LP Kerobokan. hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Wahidah (2008) yang menganalisis kebutuhan pasien terhadap mutu pelayanan dimana didapatkan rata-rata tingkat kepentingan dimensi mutu yang terendah dari kelima dimensi mutu pelayanan adalah dimensi *tangibles*. Menurut Handi (2002) dalam Wahidah (2008) dikatakan dimensi *tangibles* ini umumnya lebih penting bagi pelanggan baru. Tingkat kepentingan aspek ini umumnya relatif lebih rendah bagi pelanggan yang sudah lama menjalin hubungan dengan penyedia jasa.

Berdasarkan analisa data yang dilakukan peneliti mengenai hubungan persepsi mutu pelayanan kesehatan (dimensi kehandalan) dengan tingkat kepatuhan berobat responden, didapatkan hasil ada

hubungan antara mutu pelayanan dimensi kehandalan dengan tingkat kepatuhan narapidana penyalahgunaan NAPZA di klinik metadon LP Kerobokan. Hal ini sesuai dengan pendapat Brown yang menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan kesehatan harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat oleh pemberi pelayanan yang tepat dan menggunakan peralatan yang tepat, sesuai dengan standar pengobatan yang ada sehingga dapat mencegah berkembangnya penyakit. Selain itu juga, dikatakan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu harus mampu memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana dan bagaimana pelayanan kesehatan itu dilaksanakan (Wahidah, 2008).

Berdasarkan analisa data yang dilakukan peneliti mengenai hubungan persepsi mutu pelayanan kesehatan (dimensi ketanggapan) dengan tingkat kepatuhan berobat responden, didapatkan hasil ada hubungan antara mutu pelayanan dimensi ketanggapan dengan tingkat kepatuhan narapidana penyalahgunaan NAPZA di klinik metadon LP Kerobokan. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Johns (1994) bahwa kebutuhan pelanggan yang perlu diperhatikan salah satunya adalah kecepatan waktu pelayanan, khususnya yang berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses pelayanan. Menurut Martin (1991), pelanggan sangat membutuhkan sikap *respect* atau tanggap dari petugas pelayanan kesehatan (Wahidah, 2008).

Hasil analisa data yang dilakukan peneliti mengenai hubungan persepsi mutu pelayanan kesehatan (dimensi jaminan) dengan tingkat kepatuhan berobat responden, didapatkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dimensi ketanggapan dengan tingkat kepatuhan narapidana penyalahgunaan NAPZA di klinik metadon LP Kerobokan. Hasil penelitian ini, didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Hayati (2004), dimana didapatkan hasil bahwa dimensi *assurance* atau jaminan merupakan faktor yang paling berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Azrul Anwar (1993) dimana peranan keterampilan dan sikap adalah sangat penting sekali bagi petugas kesehatan, karena dengan sikap dan keterampilan yang baik dari petugas dalam melakukan kerja, akan berdampak memberikan kepuasan terhadap pasien yang dilayani yang pada

akhirnya dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Hasil analisa data mengenai hubungan persepsi mutu pelayanan kesehatan (dimensi empati) dengan tingkat kepatuhan berobat responden menunjukkan hasil bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dimensi empati dengan tingkat kepatuhan narapidana penyalahgunaan NAPZA di klinik metadon LP Kerobokan. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sri Monarita (2006) dimana didapatkan hasil bahwa variabel *emphaty* (empati) yang ditunjukkan oleh petugas terhadap pasien merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sehingga dari perasaan puas pasien terhadap dimensi empati dari pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepatuhan berobat pasien (Muli, 2011). Hal tersebut senada dengan pendapat Brown, bahwa hubungan antar manusia yang baik akan menimbulkan kepercayaan atau kredibilitas dengan cara saling menghargai, memberi perhatian, saling menghormati, mendengarkan keluhan dan berkomunikasi dengan efektif juga penting. Pengalaman menunjukkan bahwa pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung akan mengabaikan nasihat dan tidak akan mau melakukan kunjungan ulang (Wahidah, 2008).

Berdasarkan hasil analisa hubungan persepsi mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepatuhan berobat responden didapatkan hasil bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepatuhan berobat narapidana penyalahgunaan NAPZA di klinik metadon LP Kerobokan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Riyadi (2002) dimana mutu pelayanan kesehatan menurut persepsi pasien yang dinyatakan dalam tingkat kepuasan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pengobatan rawat jalan umum. Perilaku pasien dapat dijadikan kiat dasar untuk menghubungkan kualitas pelayanan dengan keinginan pasien untuk berobat. Minat perilaku pasien untuk memakai jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya. Menurut Hallowell, kepuasan pelayanan adalah hasil persepsi mengenai kualitas pelayanan yang diterima yang berhubungan dengan mutu yang diharapkan. Selanjutnya menurut Bowers, *dkk* (1994) menyebutkan bahwa pelayanan yang sesuai dengan persepsi pasien akan menentukan keputusannya untuk datang kembali ke pelayanan yang pernah diterima sebelumnya (Riyadi, 2002).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari 20 responden yang mengikuti pengobatan di klinik metadon LP Kerobokan didapatkan lebih dari setengah responden, yaitu sebanyak 65% memiliki persepsi yang baik terhadap mutu pelayanan kesehatan klinik metadon karena pelayanan yang diberikan oleh klinik metadon LP Kerobokan memenuhi harapan dari para pasien dalam hal ini narapidana. Sebagian besar responden yang mengikuti pengobatan di klinik metadon LP Kerobokan yaitu sebanyak 55% memiliki kepatuhan tinggi mengikuti pengobatan di klinik metadon karena keinginan kembali pasien untuk berobat dipengaruhi oleh sikap dan perhatian dari petugas pelayanan. Dengan menggunakan uji korelasi *Rank Spearman*, didapatkan hasil sesuai tabel di atas, dimana *Sig 2-tailed* 0,076 atau *Sig 2-tailed* $> \alpha$ (0,05). Maka didapatkan hasil bahwa H1 ditolak. Jadi, disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara mutu pelayanan dimensi bukti fisik dengan tingkat kepatuhan berobat narapidana penyalahgunaan NAPZA di klinik metadon LP Kerobokan. Dengan menggunakan uji korelasi *Rank Spearman*, didapatkan hasil sesuai tabel di atas, dimana *Sig 2-tailed* 0,006 atau *Sig 2-tailed* $< \alpha$ (0,05). Maka didapatkan hasil bahwa H1 diterima. Jadi, disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dimensi kehandalan dengan tingkat kepatuhan berobat narapidana penyalahgunaan NAPZA di klinik metadon LP Kerobokan dimana kekuatan hubungannya dinilai pada nilai *Correlation Coefficient* yaitu sebesar 0,593 yang menunjukkan hubungan yang sedang antara kedua variabel atau 59,3% dimensi kehandalan pelayanan kesehatan klinik metadon berhubungan dengan tingkat kepatuhan berobat. Dengan menggunakan uji korelasi *Rank Spearman*, didapatkan hasil sesuai tabel di atas, dimana *Sig 2-tailed* 0,021 atau *Sig 2-tailed* $< \alpha$ (0,05). Maka didapatkan hasil bahwa H1 diterima. Jadi, disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dimensi ketanggapan dengan tingkat kepatuhan narapidana penyalahgunaan NAPZA di klinik metadon LP Kerobokan dimana kekuatan hubungannya dinilai pada nilai *Correlation Coefficient* yaitu sebesar 0,512 yang menunjukkan hubungan yang sedang antara kedua variabel atau 51,2% dimensi ketanggapan pelayanan kesehatan klinik metadon berhubungan dengan tingkat kepatuhan berobat. Dengan menggunakan uji korelasi *Rank Spearman*, didapatkan hasil sesuai tabel di atas, dimana *Sig 2-tailed* 0,035 atau *Sig 2-tailed* $< \alpha$ (0,05). Maka didapatkan hasil bahwa H1 diterima. Jadi, disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dimensi jaminan dengan tingkat kepatuhan narapidana penyalahgunaan NAPZA di klinik

metadon LP Kerobokan dimana kekuatan hubungannya dinilai pada nilai *Correlation Coefficient* yaitu sebesar 0,473 yang menunjukkan hubungan yang sedang antara kedua variabel atau 47,3% dimensi jaminan pelayanan kesehatan klinik metadon berhubungan dengan tingkat kepatuhan berobat. Dengan menggunakan uji korelasi *Rank Spearman*, didapatkan hasil sesuai tabel di atas, dimana *Sig 2-tailed* 0,000 atau $< \alpha$ (0,05). Maka didapatkan hasil bahwa H1 diterima. Jadi, disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dimensi empati dengan tingkat kepatuhan narapidana penyalahgunaan NAPZA di klinik metadon LP Kerobokan dimana kekuatan hubungannya dinilai pada nilai *Correlation Coefficient* yaitu sebesar 0,761 yang menunjukkan hubungan yang kuat antara kedua variabel atau 76,1% dimensi empati pelayanan kesehatan klinik metadon berhubungan dengan tingkat kepatuhan berobat. Dengan menggunakan uji korelasi *Rank Spearman*, didapatkan hasil sesuai tabel di atas, dimana *Sig 2-tailed* 0,002 atau *Sig 2-tailed* $< \alpha$ (0,05). Maka didapatkan hasil bahwa H1 diterima. Jadi, disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepatuhan narapidana penyalahgunaan NAPZA di klinik metadon LP Kerobokan dengan kekuatan hubungan dinilai pada nilai *Correlation Coefficient* yaitu sebesar 0,645 yang menunjukkan hubungan yang signifikan antara kedua variabel atau 64,5% mutu pelayanan kesehatan klinik metadon berhubungan dengan tingkat kepatuhan berobat.

Pada penelitian ini terbukti ada hubungan yang signifikan antara persepsi mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepatuhan berobat pada narapidana penyalahgunaan NAPZA di klinik metadon LP Kerobokan. Hasil penelitian ini hendaknya dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan kesehatan umumnya dan khususnya dalam meningkatkan kepatuhan berobat pasien, dalam hal ini narapidana. Pihak pelayanan kesehatan klinik metadon hendaknya lebih meningkatkan mutu pelayanan dari berbagai dimensi sehingga dapat meningkatkan minat pasien dalam kedisiplinan pasien mengikuti pengobatan. Untuk meningkatkan motivasi kerja pihak manajemen dapat meningkatkan "reward" bagi petugas yang berprestasi sehingga mendorong untuk memberikan pelayanan yang prima kepada pasien. Selain itu, bagi perawat dan tenaga kesehatan lainnya dipandang perlu untuk memberikan dukungan baik moril maupun spiritual kepada pasien karena pemulihan kondisi para penyalahguna NAPZA membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga diharapkan mampu meningkatkan minat pasien untuk lebih patuh dalam mengikuti pengobatan terapi metadon. Selain itu,

Peneliti menyarankan agar peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini, baik dengan melakukan penelitian secara kualitatif mengenai persepsi mutu pelayanan kesehatan, menganalisis faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan berobat pasien ataupun dengan memperbanyak sampel karena penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian lebih lanjut sehingga hasilnya bisa lebih representatif dan dapat lebih spesifik untuk itu diperlukan waktu yang lebih lama dan jumlah sampel yang lebih banyak untuk menggambarkan keadaan populasi.

Administrasi Jakarta Utara Tahun 2008. Skripsi dipublikasikan. Depok : Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Haryati, C. 2004. *Analisis Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Langsa Tahun 2003*. Tesis dipublikasikan. Medan : Program Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara.
- Hidayat, A. 2003. *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika.
- Husin, A.B. 2002. Penatalaksanaan Mutakhir dan Komprehensif Ketergantungan Napza. *Cermin Dunia Kedokteran*, (136) : 46-47.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 350/Menkes/SK/IV/2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Pengampu dan Satelit Program Terapi Rumatan Metadon serta Pedoman Program Terapi Rumatan Metadon*. 2008. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Muli, CZ. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Kota Medan*. Skripsi dipublikasikan. Medan : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara.
- Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Edisi 2*. Salemba Medika : Jakarta.
- Riyadi, T. 2002. *Hubungan Antara Mutu Puskesmas Menurut Persepsi Pasien dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan Rawat Jalan Umum di Puskesmas Maos Kabupaten Cilacap Tahun 2002*. Tesis dipublikasikan. Semarang: Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wahidah, Siti. 2008. *Analisis Kebutuhan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Unti Rawat Jalan di puskesmas Kecamatan Pademangan Kota*