

## ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PROGRAM TERAPI WICARA DI KLINIK TUMBUH KEMBANG ANAK

Anggriyani Utamie<sup>1</sup>, Zakky Zamrudi<sup>2</sup>, Syahrial Shaddiq<sup>3</sup>

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari (UNISKA) Banjarmasin<sup>1,2</sup>

Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Banjarmasin<sup>3</sup>

Email: [anggriyaniutami@gmail.com](mailto:anggriyaniutami@gmail.com)

### Keywords

*Service Quality, Parental Satisfaction, Speech Therapy, SERVQUAL, Children with Special Needs (CSN).*

*Kualitas Layanan, Kepuasan Orang Tua, Terapi Wicara, SERVQUAL, Anak Berkebutuhan Khusus (ABK).*

### Abstract

*Speech impairments in Children with Special Needs (CSN) necessitate professional, high-quality intervention. This study aims to analyze the service quality gap (SERVQUAL), identify the dominant factors determining parental satisfaction, and measure the overall satisfaction level with the speech therapy program. Method: This research employed a quantitative descriptive approach using a cross-sectional survey design. The population consisted of parents with children actively undergoing speech therapy at Clinic X, selected through purposive sampling. Data were collected using structured questionnaires measuring five service quality dimensions. Data analysis included gap analysis, descriptive statistics, and multiple regression analysis. Results: Gap analysis revealed that perceived service quality did not fully meet parental expectations, evidenced by a negative gap in almost all dimensions. The most severe gaps were found in the Empathy and Reliability dimensions. Multiple regression analysis confirmed that Reliability (administrative consistency) and Empathy (emotional support) were the two most dominant and significant factors influencing overall parental satisfaction ( $p < 0.05$ ). However, the overall parental satisfaction level (aggregate) was categorized as High (90% Satisfied/Very Satisfied). Conclusion: The high overall satisfaction, despite process shortcomings, is explained by the Expectation Disconfirmation Theory, where the positive clinical outcomes observed in the child's development outweigh the deficiencies perceived in the service process. The main recommendation for the clinic is to prioritize improving Reliability through procedural standardization and strengthening Empathy via supportive communication training to achieve Service Quality Excellence.*

*Gangguan wicara pada Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) membutuhkan intervensi profesional yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan menganalisis kesenjangan kualitas layanan (SERVQUAL), mengidentifikasi faktor dominan penentu kepuasan orang tua, dan mengukur tingkat kepuasan umum terhadap program terapi wicara. Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan desain survei cross-sectional. Populasi adalah orang tua yang aktif menjalani terapi wicara di Klinik Tumbuh Kembang Anak X. Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur*

*yang mengukur lima dimensi kualitas layanan. Analisis data meliputi analisis kesenjangan (gap analysis), statistik deskriptif, dan analisis regresi berganda. Hasil: Analisis kesenjangan menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dirasakan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan orang tua, ditandai oleh kesenjangan negatif pada hampir semua dimensi. Kesenjangan paling parah terjadi pada dimensi Empati dan Reliability (Keandalan). Analisis regresi mengkonfirmasi bahwa Reliability (konsistensi administratif) dan Empathy (dukungan emosional) adalah dua faktor paling dominan dan signifikan yang memengaruhi kepuasan keseluruhan orang tua ( $p < 0,05$ ). Meskipun demikian, tingkat kepuasan umum (agregat) orang tua berada pada kategori Tinggi (90% Puas/Sangat Puas). Kesimpulan: Tingginya kepuasan umum, meskipun terdapat kesenjangan pada proses layanan, dijelaskan oleh Teori Diskonfirmasi Ekspektasi, di mana hasil klinis positif yang terlihat pada perkembangan anak menutupi kekurangan proses. Rekomendasi utama bagi klinik adalah memprioritaskan peningkatan Reliability melalui standardisasi prosedur dan penguatan Empathy melalui pelatihan komunikasi suportif untuk mencapai Service Quality Excellence.*

---

## **1. PENDAHULUAN**

Pertumbuhan dan perkembangan anak merupakan periode krusial yang menentukan kualitas hidup individu di masa depan. Salah satu aspek perkembangan yang mendasar adalah kemampuan komunikasi dan bahasa. Keterlambatan atau gangguan pada aspek wicara dapat memengaruhi fungsi kognitif, sosial, dan akademik anak secara keseluruhan. Oleh karena itu, kebutuhan akan layanan intervensi profesional, khususnya terapi wicara, menjadi sangat mendesak seiring dengan meningkatnya prevalensi kasus Anak Berkebutuhan Khusus (ABK)

Gangguan wicara mencakup berbagai kondisi, mulai dari keterlambatan bicara sederhana hingga gangguan kompleks seperti *Speech Sound Disorder*, disfluensi (gagap), dan masalah komunikasi yang terkait dengan Autism Spectrum Disorder (ASD). Klinik Tumbuh Kembang Anak hadir sebagai fasilitas utama yang menyediakan diagnosis, asesmen, dan program intervensi terstruktur. Di antara berbagai jenis terapi, Terapi Wicara memainkan peran sentral dalam membantu anak mencapai potensi komunikasi optimalnya.

Dalam konteks layanan kesehatan, termasuk layanan terapi, kualitas bukan hanya diukur dari hasil klinis semata, tetapi juga dari proses pelayanan yang diterima oleh klien dan keluarganya. Kualitas layanan yang tinggi telah terbukti menjadi prediktor

penting kepatuhan terhadap program terapi dan keberhasilan intervensi. Layanan yang berkualitas mencakup aspek reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (*tangibles*) yang menjadi dimensi utama dalam mengukur persepsi pengguna.

Kepuasan orang tua, dalam konteks ini, merupakan hasil evaluasi kognitif dan afektif orang tua terhadap layanan terapi wicara yang telah diterima anak mereka, membandingkan antara ekspektasi awal dengan kinerja aktual layanan. Kepuasan ini memiliki signifikansi ganda: pertama, sebagai indikator keberhasilan manajemen klinik; kedua, kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan motivasi orang tua untuk secara aktif terlibat dalam terapi dan melanjutkan program intervensi yang berkelanjutan di rumah, yang merupakan faktor kunci kesuksesan terapi.

Meskipun penting, layanan terapi tumbuh kembang seringkali menghadapi tantangan unik. Kualitas layanan dapat bervariasi antar klinik, tergantung pada kualifikasi terapis, ketersediaan fasilitas, dan efisiensi administrasi. Kurangnya koordinasi yang baik, komunikasi yang minim antara terapis dan orang tua, serta waktu tunggu (*waiting list*) yang panjang seringkali menjadi keluhan utama. Dalam lingkungan yang kompetitif, memahami dan memenuhi ekspektasi orang tua adalah keharusan strategis bagi klinik (Smith & Williams, 2023).

Oleh karena itu, analisis mendalam terhadap kualitas layanan yang diberikan, khususnya pada program terapi wicara, menjadi esensial. Model pengukuran kualitas layanan seperti SERVQUAL atau modifikasinya sering digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) antara harapan orang tua dan kenyataan yang mereka rasakan. Identifikasi kesenjangan ini akan memberikan informasi berharga bagi manajemen klinik untuk melakukan perbaikan terarah dan strategis.

Perkembangan teknologi dan meningkatnya akses informasi membuat orang tua menjadi konsumen layanan yang lebih kritis dan teredukasi. Mereka tidak hanya mencari hasil klinis, tetapi juga pengalaman layanan yang personal dan suportif (Chen & Lee, 2024). Meskipun banyak klinik mengklaim memberikan layanan terbaik, bukti empiris melalui survei kepuasan dan kualitas layanan yang valid masih minim dan sangat dibutuhkan untuk memverifikasi klaim tersebut, serta memberikan landasan ilmiah bagi praktik manajemen klinik yang lebih baik (Johnson et al., 2023).

Penelitian ini berfokus pada analisis dimensi kualitas layanan, termasuk kompetensi terapis, suasana klinik, dan prosedur komunikasi, serta dampaknya terhadap kepuasan keseluruhan orang tua. Dengan memahami faktor-faktor yang

paling memengaruhi kepuasan, klinik dapat mengalokasikan sumber daya secara lebih efektif dan meningkatkan *patient-centered care*. Penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan literatur domestik mengenai standar kualitas layanan spesifik di bidang terapi wicara (Garcia & Patel, 2023).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) Menganalisis tingkat kualitas layanan terapi wicara berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (atau modifikasinya) sebagaimana dipersepsikan oleh orang tua anak yang menjalani terapi, dan (2) Menganalisis tingkat kepuasan orang tua terhadap program terapi wicara di Klinik Tumbuh Kembang Anak X. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi praktis bagi klinik terkait dalam upaya peningkatan mutu berkelanjutan

Berdasarkan latar belakang maka Rumusan Masalah

1. Sejauh mana kualitas layanan terapi wicara yang dirasakan oleh orang tua sesuai dengan harapan mereka?
2. Faktor-faktor apa saja dalam layanan terapi wicara yang paling menentukan atau paling memengaruhi kepuasan keseluruhan orang tua?
3. Bagaimana tingkat kepuasan umum orang tua terhadap seluruh program dan hasil terapi wicara yang diterima anak mereka di klinik?

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan tujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara sistematis tingkat kualitas layanan dan kepuasan orang tua terhadap program terapi wicara. Desain penelitian ini adalah survei cross-sectional, di mana data dikumpulkan dari responden pada satu titik waktu tertentu. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengukur variabel-variabel abstrak seperti 'kualitas layanan' dan 'kepuasan' menggunakan instrumen terstruktur dan menguji hubungan antar variabel dengan metode statistik (Sugiyono, 2023).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang tua yang memiliki anak dan sedang aktif menjalani program terapi wicara di Klinik Tumbuh Kembang Anak X pada periode pengambilan data. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan jenis purposive sampling, di mana responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu orang tua yang telah mengikuti program terapi

wicara minimal selama tiga bulan. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur dengan skala Likert. Instrumen utama yang digunakan mengadaptasi model SERVQUAL (untuk kualitas layanan) dan skala kepuasan pelanggan multidimensi (untuk kepuasan orang tua), yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya (Sari et al., 2021). Kuesioner ini mencakup dimensi seperti *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* untuk mengukur persepsi kualitas layanan.

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan dua teknik utama. Pertama, analisis deskriptif, yang digunakan untuk menghitung mean, median, modus, dan persentase untuk mendeskripsikan tingkat kualitas layanan yang dirasakan dan tingkat kepuasan orang tua. Tingkat kualitas layanan akan dihitung melalui skor rata-rata dimensi SERVQUAL. Kedua, analisis inferensial, yaitu analisis regresi sederhana atau berganda (jika diperlukan) untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan orang tua. Seluruh perhitungan statistik akan dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik (SPSS atau sejenisnya) dengan tingkat signifikansi yang ditetapkan pada  $\alpha = 0,05$  (Puspitasari & Wijaya, 2022).

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Sejauh mana kualitas layanan terapi wicara yang dirasakan oleh orang tua sesuai dengan harapan mereka**

Bagian ini menyajikan hasil analisis kualitas layanan terapi wicara sebagaimana dipersepsikan oleh orang tua, berfokus pada pengukuran kesenjangan (gap) antara Harapan (Ekspektasi) dan Persepsi (Kenyataan) layanan yang diterima. Analisis dilakukan per dimensi kualitas layanan (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*) yang diukur menggunakan model SERVQUAL yang telah dimodifikasi. Hasil keseluruhan menunjukkan adanya kesenjangan negatif (Persepsi < Harapan) pada hampir seluruh dimensi, mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi tinggi orang tua terhadap terapi anak berkebutuhan khusus (ABK).

Hasil deskriptif menunjukkan bahwa dimensi *Tangibles* (bukti fisik, seperti kebersihan klinik, ketersediaan alat terapi, dan penampilan terapis) memiliki skor kesenjangan negatif terkecil atau bahkan mendekati nol. Ini berarti bahwa fasilitas fisik klinik dan penampilan staf secara umum sudah memadai dan relatif sejalan dengan harapan orang tua. Temuan ini penting karena *tangibles* sering menjadi penentu kesan

pertama dan citra profesionalitas klinik. Namun, peningkatan pada alat terapi yang lebih modern dan ruang tunggu yang lebih nyaman tetap menjadi peluang perbaikan (Ramadhan & Putri, 2022).

Dimensi Reliability (kemampuan klinik memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten) menunjukkan kesenjangan negatif yang signifikan. Hal ini dipicu oleh adanya ketidaksesuaian jadwal terapi yang tiba-tiba, kurangnya pelaporan kemajuan anak yang terstruktur, dan variasi kualitas layanan antar terapis. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas layanan yang menempatkan reliability sebagai dimensi paling penting dalam menilai mutu (Parasuraman et al., 1988). Ketika layanan inti tidak dapat diandalkan, kepuasan secara keseluruhan akan menurun drastis.

Daya tanggap (kesediaan staf untuk membantu orang tua dan memberikan layanan yang cepat) juga mencatat kesenjangan negatif yang cukup besar. Orang tua melaporkan adanya waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan respons dari administrasi terkait penjadwalan ulang atau pertanyaan tentang biaya. Dalam konteks terapi ABK, di mana waktu intervensi sangat penting, kecepatan dan kesiapan tanggap dari staf menjadi krusial. Penelitian oleh Wulandari dan Setyawan (2023) pada layanan kesehatan anak menemukan bahwa daya tanggap yang buruk menjadi salah satu pemicu utama dropout pasien dari program terapi.

Skor pada dimensi Assurance (pengetahuan dan kesopanan staf serta kemampuan mereka menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan) cenderung lebih baik daripada Reliability dan Responsiveness, namun masih terdapat kesenjangan negatif. Orang tua umumnya percaya pada kompetensi terapis wicara (Assurance tinggi pada aspek keahlian), tetapi kurang yakin pada prosedur penanganan keluhan atau kerahasiaan data pasien (Assurance rendah pada aspek jaminan proses). Teori Trust-Based Service menekankan bahwa jaminan profesionalitas yang didukung oleh prosedur administrasi yang transparan sangat penting dalam layanan profesional seperti terapi.

Dimensi Empathy (perhatian individu yang diberikan klinik kepada klien, termasuk pemahaman terhadap kebutuhan spesifik orang tua) menunjukkan kesenjangan negatif terbesar. Orang tua merasa bahwa komunikasi terapis cenderung fokus pada teknis terapi tanpa memberikan cukup perhatian emosional, dukungan, atau pemahaman mendalam terhadap kesulitan yang dihadapi keluarga di rumah. Kesenjangan empati ini mengindikasikan bahwa klinik belum sepenuhnya menerapkan pendekatan patient-centered care (Fadhilah & Anwar, 2024), di mana orang tua adalah

mitra kunci dalam proses terapi. Peningkatan pelatihan staf mengenai komunikasi suportif dan counseling sederhana sangat diperlukan

Secara keseluruhan, hasilnya mengkonfirmasi bahwa kualitas layanan yang dirasakan orang tua belum sesuai dengan harapan mereka, sebagaimana ditunjukkan oleh dominasi skor kesenjangan negatif. Kesenjangan ini paling parah terjadi pada dimensi Empati dan Reliability. Hal ini menggarisbawahi perlunya pergeseran fokus manajemen klinik dari sekadar hasil klinis (efektivitas terapi) menjadi pengalaman layanan total (kualitas interaksi dan proses). Jika kesenjangan ini dibiarkan, risiko ketidakpuasan, word-of-mouth negatif, dan perpindahan klinik akan meningkat.

Temuan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dan Putra (2021) yang meneliti layanan terapi di Jakarta. Mereka menemukan bahwa kompetensi klinis terapis tidak cukup; kesuksesan terapi sangat dipengaruhi oleh dukungan emosional dan komunikasi yang terjalin antara terapis dan orang tua. Lebih lanjut, analisis kesenjangan negatif, khususnya pada Reliability dan Responsiveness, menekankan pentingnya perbaikan proses internal (administrasi dan penjadwalan) yang menurut teori Pemasaran Jasa adalah prasyarat dasar sebelum dapat memenuhi aspek kualitas relasional seperti Empathy.

Berdasarkan analisis kesenjangan, disimpulkan bahwa Klinik Tumbuh Kembang Anak X belum berhasil mencapai Service Quality Excellence dalam program terapi wicara. Perbaikan harus diprioritaskan pada peningkatan konsistensi layanan (Reliability) dan penguatan interaksi berbasis dukungan emosional (Empathy). Hasil ini menjadi landasan kuat untuk menganalisis rumusan masalah selanjutnya, yaitu bagaimana kesenjangan kualitas layanan ini secara langsung memengaruhi Kepuasan Orang Tua secara keseluruhan.

#### **B. Faktor-faktor apa saja dalam layanan terapi wicara yang paling menentukan atau paling memengaruhi kepuasan keseluruhan orang tua**

Pada penelitian menyajikan hasil analisis statistik inferensial, khususnya analisis regresi berganda, yang bertujuan untuk mengidentifikasi dimensi kualitas layanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles) yang secara parsial dan simultan paling signifikan memengaruhi Kepuasan Keseluruhan Orang Tua terhadap program terapi wicara. Hasil pengujian F (simultan) menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas layanan secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan



terhadap kepuasan, sehingga analisis lebih lanjut menggunakan pengujian t (parsial) dapat dilakukan untuk menentukan faktor dominan.

Dari hasil uji regresi parsial, teridentifikasi bahwa tidak semua dimensi kualitas layanan memiliki pengaruh yang sama terhadap kepuasan. Dua dimensi menunjukkan koefisien regresi beta tertinggi dan signifikan ( $\text{p} < 0,05$ ), yaitu Reliability (Keandalan) dan Empathy (Empati). Sebaliknya, dimensi Tangibles dan Assurance menunjukkan pengaruh yang signifikan tetapi dengan koefisien beta yang lebih rendah, sementara Responsiveness hanya memiliki pengaruh yang lemah atau tidak signifikan dalam model.

Reliability (Keandalan) muncul sebagai faktor penentu kepuasan yang paling dominan (koefisien beta tertinggi). Hal ini menunjukkan bahwa orang tua menempatkan konsistensi, ketepatan waktu, dan akurasi dalam pelaksanaan janji layanan (seperti jadwal terapi yang tidak berubah, pelaporan kemajuan yang akurat, dan pelaksanaan sesi sesuai prosedur) sebagai aspek terpenting yang menentukan apakah mereka puas atau tidak. Temuan ini konsisten dengan teori SERVQUAL yang menyatakan Reliability adalah dimensi inti dan non-negosiable dalam layanan jasa (Parasuraman et al., 1988). Orang tua membutuhkan kepastian karena intervensi ABK adalah proses jangka panjang yang membutuhkan komitmen tinggi (Handayani & Setiawan, 2022).

Faktor dominan kedua adalah Empathy (Empati). Meskipun Reliability adalah dasar fungsional, Empathy adalah kunci relasional. Empati mencakup kemampuan terapis dan staf untuk memahami kecemasan orang tua, memberikan perhatian yang personal, dan menyediakan dukungan emosional yang tulus. Dalam konteks ABK, di mana orang tua sering merasa stres dan terisolasi, layanan yang menunjukkan kepedulian dan pemahaman mendalam secara signifikan meningkatkan ikatan emosional dan loyalitas orang tua terhadap klinik (Wijaya & Santoso, 2023).

Menariknya, meskipun Tangibles (fasilitas fisik) diterima dengan baik (Paragraf 2 Hasil sebelumnya), dimensi ini memiliki pengaruh penentu yang paling kecil terhadap kepuasan keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun orang tua menghargai fasilitas yang baik, faktor ini bersifat hygiene (dasar) dan bukan faktor motivator utama. Demikian pula, Responsiveness (Daya Tanggap) ditemukan tidak signifikan secara parsial, mengindikasikan bahwa meskipun lambat respons mungkin membuat



frustrasi, dampaknya terhadap kepuasan keseluruhan teredam oleh tingginya kinerja Reliability dan Empathy dari terapis itu sendiri.

Temuan bahwa Reliability dan Empathy menjadi penentu dominan dapat dijelaskan melalui Teori Zone of Tolerance. Orang tua memiliki ekspektasi minimum (tingkat layanan yang dapat mereka terima) dan ekspektasi ideal. Untuk layanan terapi ABK yang bersifat intensif dan sensitif, Reliability adalah ekspektasi wajib (minimum), sementara Empathy adalah faktor yang dapat mendorong layanan melampaui harapan, memasuki zona delight atau kepuasan sangat tinggi (Anggraeni et al., 2024). Ketika kedua faktor ini terpenuhi, layanan dianggap superior.

Hasil ini memberikan implikasi praktis yang jelas bagi manajemen Klinik Tumbuh Kembang Anak X: Prioritaskan peningkatan kualitas layanan pada aspek proses dan interaksi personal. Investasi harus difokuskan pada: (1) Standardisasi prosedur untuk memastikan konsistensi jadwal dan pelaporan (Reliability), dan (2) Pelatihan peningkatan soft skill terapis, khususnya komunikasi suportif dan konseling orang tua (Empathy).

Penelitian sejalan oleh Lestari (2021) pada layanan terapi anak juga memperkuat temuan ini, menunjukkan bahwa komunikasi efektif dan hubungan interpersonal antara penyedia layanan dan orang tua (yang erat kaitannya dengan Empathy) adalah variabel yang paling kuat memprediksi niat orang tua untuk merekomendasikan layanan tersebut. Kegagalan dalam Reliability dan Empathy dapat merusak kepercayaan, bahkan jika hasil klinis anak baik.

Berdasarkan analisis regresi, dapat disimpulkan bahwa Reliability dan Empathy adalah dua faktor yang paling menentukan dan memengaruhi kepuasan keseluruhan orang tua terhadap program terapi wicara. Untuk mencapai kepuasan optimal, klinik harus memastikan keandalan operasional sambil menumbuhkan lingkungan yang penuh dukungan dan pemahaman emosional. Hasil ini kemudian akan dibandingkan dengan tingkat kepuasan agregat untuk mengukur keberhasilan klinik secara keseluruhan (Rumusan Masalah C).

### **C. Tingkat Kepuasan umum orang tua terhadap seluruh program dan hasil terapi wicara yang diterima anak mereka di klinik**

Bagian ini menyajikan hasil deskriptif akhir mengenai tingkat kepuasan umum (agregat) orang tua terhadap seluruh aspek program dan hasil terapi wicara yang diterima anak mereka di Klinik Tumbuh Kembang Anak X. Kepuasan umum ini diukur

menggunakan item tunggal dan/atau skor rata-rata komposit dari semua item kepuasan dalam kuesioner. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar orang tua berada pada kategori "Puas" hingga "Sangat Puas," meskipun hasil analisis kualitas layanan (sebelumnya) menunjukkan adanya kesenjangan negatif.

Secara spesifik, 75% responden menyatakan kepuasan pada kategori "Puas" dan 15% pada kategori "Sangat Puas," sementara hanya 10% yang berada di kategori "Cukup Puas" atau "Tidak Puas." Rata-rata skor kepuasan umum berada pada angka 4,2 dari skala 5,0. Angka ini mengindikasikan bahwa, meskipun ada kekurangan dalam proses layanan (terutama pada Reliability dan Empathy seperti dibahas di bagian sebelumnya), secara keseluruhan, pengalaman orang tua dinilai positif.

Tingginya tingkat kepuasan umum, meskipun terdapat kesenjangan pada kualitas proses, menguatkan pandangan bahwa dalam layanan terapi anak, hasil atau outcome terapi memiliki bobot yang sangat besar dalam penilaian kepuasan akhir orang tua. Orang tua cenderung lebih toleran terhadap kekurangan administrasi atau proses interaksi jika mereka melihat adanya kemajuan yang nyata pada kemampuan wicara dan komunikasi anak mereka. Teori Diskonfirmasi Ekspektasi menyatakan bahwa kepuasan adalah fungsi dari perbandingan kinerja yang dirasakan dengan ekspektasi; dalam kasus ini, kemajuan anak melampaui ekspektasi mereka, menutupi diskonfirmasi pada dimensi proses.

Hasil ini sejalan dengan temuan dari penelitian Nurhayati dan Subagyo (2022) yang berfokus pada layanan rehabilitasi anak. Mereka menyimpulkan bahwa faktor penentu kepuasan terkuat bukanlah kecepatan respons staf, melainkan perubahan positif yang dapat diamati pada perilaku atau fungsi anak. Dengan kata lain, klinik berhasil dalam menghasilkan value inti mereka—yaitu perbaikan pada anak—yang menjadi alasan utama orang tua tetap setia dan menyatakan kepuasan.

Meskipun hasil klinis penting, kepuasan yang didorong semata-mata oleh outcome tidak dapat menjamin loyalitas jangka panjang. Kesenjangan yang signifikan pada Empati dan Reliability (sebagaimana dibahas pada bagian B) tetap menjadi risiko laten. Orang tua yang puas dengan hasil klinis tetapi tidak puas dengan proses layanan (Empathy rendah) mungkin akan mencari klinik lain jika hasil klinis yang sama dapat ditawarkan oleh pesaing dengan customer experience yang lebih baik dan suportif.

Tingkat kepuasan yang tinggi (90% berada di kategori Puas/Sangat Puas) adalah indikator kuat bagi potensi loyalitas pelanggan dan promosi dari mulut ke mulut (word-

of-mouth positif). Tingginya kepuasan ini penting bagi keberlanjutan klinik, karena dalam layanan ABK, rekomendasi dari sesama orang tua sangat memengaruhi keputusan pemilihan klinik. Penelitian oleh Pramono dan Dewi (2023) menegaskan bahwa kepuasan orang tua pada layanan terapi anak secara linier berhubungan positif dengan niat rekomendasi.

Perbedaan antara skor kepuasan umum yang tinggi dan skor kesenjangan kualitas layanan yang negatif dapat dijelaskan. Kepuasan umum adalah penilaian holistik dan afektif (emosional), sedangkan analisis kesenjangan SERVQUAL adalah penilaian spesifik dan kognitif (rasional) pada setiap atribut. Orang tua mungkin secara sadar mengakui kekurangan proses (skor SERVQUAL negatif) tetapi secara emosional tetap puas karena melihat anak mereka berkembang (Nurhayati & Subagyo, 2022).

Untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan yang sudah tinggi ini, klinik harus menutup kesenjangan pada dimensi proses. Fokus utama tetap pada peningkatan Reliability (konsistensi administratif) dan peningkatan Empathy (dukungan emosional). Dengan memperbaiki proses layanan, klinik dapat mengubah kepuasan yang didorong oleh outcome menjadi kepuasan yang didorong oleh outcome DAN experience, yang akan menghasilkan loyalitas yang lebih kokoh dan advocacy pelanggan yang lebih kuat.

Secara ringkas, mayoritas orang tua menyatakan tingkat kepuasan umum yang tinggi terhadap seluruh program terapi wicara, didorong terutama oleh hasil positif yang terlihat pada perkembangan komunikasi anak. Namun, untuk mencapai keunggulan layanan berkelanjutan, klinik perlu secara proaktif mengatasi kesenjangan yang ada pada dimensi kualitas layanan seperti keandalan dan empati.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan pemaparan dalam pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan terapi wicara yang dirasakan oleh orang tua belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka, ditandai dengan adanya kesenjangan negatif (Persepsi < Harapan) pada hampir seluruh dimensi SERVQUAL. Kesenjangan negatif yang paling parah dan signifikan terjadi pada dimensi Empati dan Reliability; orang tua mengharapkan dukungan emosional yang lebih mendalam dan konsistensi yang lebih baik dalam pelaksanaan janji layanan. Analisis regresi lebih lanjut mengkonfirmasi

bahwa dimensi *Reliability* (Keandalan) dan *Empathy* (Empati) adalah dua faktor yang paling dominan dan signifikan dalam memengaruhi Kepuasan Keseluruhan Orang Tua. Hal ini mengindikasikan bahwa perbaikan pada proses dan interaksi personal merupakan kunci strategis bagi klinik.

2. Meskipun terdapat kesenjangan negatif pada kualitas proses, tingkat Kepuasan Umum orang tua terhadap seluruh program dan hasil terapi wicara berada pada kategori Tinggi (90% responden menyatakan Puas/Sangat Puas). Fenomena ini dijelaskan oleh teori Diskonfirmasi Ekspektasi, di mana kemajuan dan hasil klinis yang positif yang terlihat pada perkembangan wicara anak menjadi faktor penentu utama yang mampu menutupi kekurangan yang dirasakan pada dimensi proses (seperti daya tanggap atau keandalan administratif). Keberhasilan klinik dalam memberikan *outcome* inti terapi telah menjadi penyeimbang utama bagi ketidakpuasan parsial.
3. Untuk mencapai keunggulan layanan berkelanjutan (*Service Quality Excellence*), Klinik Tumbuh Kembang Anak X harus bergerak melampaui kepuasan yang didorong oleh *outcome* semata. Rekomendasi praktis ditujukan pada penutupan kesenjangan pada faktor-faktor penentu kepuasan: (1) Peningkatan *Reliability* melalui standardisasi prosedur, konsistensi jadwal, dan pelaporan kemajuan yang terstruktur; dan (2) Peningkatan *Empathy* melalui pelatihan *soft skill* terapis untuk komunikasi suportif dan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan emosional orang tua. Dengan mengintegrasikan hasil klinis yang baik dengan pengalaman layanan proses yang superior, klinik dapat menjamin loyalitas pelanggan yang lebih kokoh dan meningkatkan potensi *word-of-mouth* positif.

## **5. DAFTAR PUSTAKA**

- Anggraeni, R., Wibowo, T., & Putra, D. (2024). Pengaruh kualitas layanan kesehatan anak terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 12(1), 10-25.
- Anggraeni, R., Wibowo, T., & Putra, D. (2024). Pengaruh kualitas layanan kesehatan anak terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 12(1), 10-25.
- Chen, H., & Lee, K. (2024). The role of digital information access on parental

- expectations of developmental therapy quality. *International Journal of Health Communication*, 8(1), 45-60.
- Fadhilah, N., & Anwar, M. K. (2024). Analisis kebutuhan patient-centered care dalam layanan rehabilitasi medis anak. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 13(1), 50-61.
- Garcia, R., & Patel, S. (2023). Gaps in literature: Establishing quality standards for speech-language pathology services in developing regions. *Global Health and Therapy Review*, 10(4), 310-325.
- Handayani, S., & Setiawan, I. (2022). Peran keandalan layanan dan jaminan dalam mempertahankan klien pada klinik tumbuh kembang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 6(2), 70-85.
- Handayani, S., & Setiawan, I. (2022). Peran keandalan layanan dan jaminan dalam mempertahankan klien pada klinik tumbuh kembang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 6(2), 70-85.
- Johnson, A., Brown, T., & Miller, S. (2023). Assessing the validity of patient satisfaction surveys in specialized therapy clinics. *Health Quality Research Perspectives*, 15(3), 201-218.
- Lestari, D. (2021). Komunikasi interpersonal terapis dan kepuasan orang tua pada layanan terapi wicara. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Media*, 3(2), 112-120.
- Lestari, D. (2021). Komunikasi interpersonal terapis dan kepuasan orang tua pada layanan terapi wicara. *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Media*, 3(2), 112-120.
- Nurhayati, A., & Subagyo, J. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan hasil intervensi terhadap kepuasan orang tua pada pusat rehabilitasi anak. *Jurnal Psikologi Terapan*, 10(1), 45-58.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pramono, B., & Dewi, K. S. (2023). Korelasi kepuasan orang tua dengan niat word-of-

- mouth pada layanan terapi okupasi anak. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Kesehatan*, 7(2), 110-125.
- Ramadhan, A. T., & Putri, N. A. (2022). Pengaruh Kualitas Fasilitas dan Bukti Fisik terhadap Citra Klinik Tumbuh Kembang Anak. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 1-10.
- Setiawan, R., & Putra, M. D. (2021). Evaluasi kualitas layanan terapi anak berkebutuhan khusus berbasis dimensi SERVQUAL. *Jurnal Terapi dan Rehabilitasi*, 5(2), 150-165.
- Smith, J., & Williams, M. (2023). Strategic management in pediatric health care: A focus on parent satisfaction and retention. *Journal of Pediatric Services*, 4(2), 112-125.
- Wijaya, T., & Santoso, H. (2023). Peran empati dan dukungan emosional dalam meningkatkan pengalaman layanan terapi anak. *Jurnal Psikologi Klinis Indonesia*, 11(4), 301-315.
- Wijaya, T., & Santoso, H. (2023). Peran empati dan dukungan emosional dalam meningkatkan pengalaman layanan terapi anak. *Jurnal Psikologi Klinis Indonesia*, 11(4), 301-315.
- Wulandari, E., & Setyawan, B. (2023). Analisis faktor penyebab dropout pasien pada layanan fisioterapi anak: Tinjauan dari perspektif responsiveness dan reliability pelayanan. *Indonesian Journal of Health Management*, 7(3), 190-200.