



**STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
FISIOTERAPI DI RUANG POLIKLINIK FISIOTERAPI RUMAH SAKIT**

**MARDI WALUYO METRO**

**NASKAH PUBLIKASI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh**

**YESSICA MELVIANA WURI**

**2306093**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM**

**YOGYAKARTA 2025**

**NASKAH PUBLIKASI**

**NASKAH PUBLIKASI**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
FISIOTERAPI DI RUANG POLIKLINIK FISIOTERAPI  
RUMAH SAKIT MARDI WALUYO METRO  
TAHUN 2024**

Disusun oleh:

YESSICA MELVIANA WUR

2306093

Telah melalui sidang Skripsi pada 20 Januari 2025

Ketua Penguji

(Nurlia Ikaningtyas, S.Kep.,  
Ns., M.Kep.,  
Sp.Kep.MB., Ph.DNS)

Penguji I

(Enik Listyaningsih,  
SKM, MPH)

Penguji II

(Reni Puspitasari, S.Kep.,  
Ns., MSN)

Mengetahui,

Ketua Prodi Sarjana Keperawatan

STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

(Indah Prawesti, S.Kep., Ns., M.Kep)

**DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION LEVELS  
PHYSIOTHERAPY SERVICES THERAPY IN THE PHYSIOTHERAPY  
POLYCLINIC ROOM OF MARDI WALUYO METRO HOSPITAL  
METRO**

Yessica Melviana Wuri<sup>1</sup>, Reni Puspitasari<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

**Background:** Globally, reaching 10% of Health Services in facing the era of globalization, based on a preliminary study conducted by researchers through a documentation study by looking at patient visit books, 48 patients were obtained as respondents who received routine physiotherapy therapy from the last 1 month, namely in March 2024, 14 patients (29.17%) stated that they were very satisfied, 16 patients (33.3%) stated that they were quite satisfied and, 18 patients (37.7%) stated that they were less satisfied.

**Objective:** This study aims to describe the level of patient satisfaction with physiotherapy services in the Physiotherapy Polyclinic Room of Mardi Waluyo Metro Hospital, Metro.

**Method:** The design of this study is quantitative descriptive using univariate analysis. Sample of 35 respondents. The measuring instrument uses a satisfaction questionnaire.

**Results:** The results of the study from a total of 35 respondents obtained the characteristics of the respondents, the majority of male gender totaling 19 people (54.3%), the majority of respondents' ages were between 46-55 years old totaling 12 people (34.3%), the majority of respondents' education was higher education totaling 22 people (62.9%) and the majority of unemployed jobs 19 people (54.3%). The results of the study illustrate the level of patient satisfaction with physiotherapy services therapy in the Physiotherapy Polyclinic Room of Mardi Waluyo Metro Hospital from 35 respondents obtained the results of filling out the questionnaire, the majority were satisfied a total of 12 people (34.3%).

**Conclusion:** The majority of patients have a level of satisfaction that is satisfied and very satisfied at Mardi Waluyo Metro Hospital.

**Suggestion:** It is recommended to be able to improve the quality of services in physiotherapy

**Keywords:** Patient Satisfaction, Physiotherapy Services

<sup>1</sup>Student of Bachelor of Nursing, Bethesda Institute for Health Sciences

<sup>2</sup>Lecture of Nursing Program, Bethesda Institute for Health Sciences

# **GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FISIOTERAPI DI RUANG POLIKLINIK FISIOTERAPI RUMAH SAKIT MARDI WALUYO METRO, METRO”.**

Yessica Melviana Wuri<sup>1</sup>, Reni Puspitasari<sup>2</sup>

## **ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Secara global mencapai 10% dari Pelayanan kesehatan dalam menghadapi era globalisasi, berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti melalui studi dokumentasi dengan melihat buku kunjungan pasien didapatkan 48 pasien sebagai responden yang mendapatkan terapi fisioterapi rutin dari 1 bulan terakhir yaitu pada bulan Maret 2024, didapatkan 14 pasien (29,17%) menyatakan sangat puas, 16 pasien (33,3%) menyatakan cukup puas dan, 18 pasien (37,7%) menyatakan kurang puas.

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi Di Ruang Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro.

**Metode:** Desain penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan tehnik *accidental sampling* menggunakan analisa univariat. Sampel 35 responden. Alat ukur menggunakan kuesioner kepuasan.

**Hasil:** Hasil penelitian dari total responden 35 orang didapatkan karakteristik responden jenis kelamin mayoritas laki-laki berjumlah 19 orang (54,3%), Usia responden mayoritas berusia diantara 46-55 tahun berjumlah 12 orang (34,3%), pendidikan responden mayoritas pendidikan tinggi berjumlah 22 orang (62,9%) dan pekerjaan mayoritas tidak bekerja 19 orang (54,3%). Hasil penelitian gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di ruang poliklinik fisioterapi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro dari 35 responden didapatkan hasil dari pengisian kuesioner mayoritas puas berjumlah 12 orang (34,3%).

**Kesimpulan:** Mayoritas pasien memiliki tingkat kepuasan puas dan sangat puas di RS. Mardi Waluyo Metro.

**Saran:** Disarankan untuk dapat meningkatkan kembali kualitas pelayanan dalam fisioterapi

**Kata kunci:** Kepuasan Pasien, Pelayanan Fisioterapi

<sup>1</sup>Mahasiswa Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

<sup>2</sup>Dosen Prodi Sarjana Keperawatan, STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

## **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan suatu investasi jangka panjang guna meningkatkan kualitas hidup manusia. Sebagai upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat, hal penting yang perlu diperhatikan yaitu menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Adapun yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama – sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, ataupun masyarakat. Dalam hal itu upaya – upaya yang dapat dilakukan meliputi: preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif. Secara umum pelayanan kesehatan masyarakat merupakan sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat. Namun tidak berarti pelayanan kesehatan masyarakat tidak melakukan pelayanan kuratif (pengobatan) dan rehabilitatif (pemulihan). Oleh karena itu pasien yang datang ke poli fisioterapi rata-rata memerlukan pelayanan yang dapat memuaskan<sup>3</sup>.

Kepuasan pasien adalah hasil pendapat dan penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Survei Kepuasan Pasien adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, nyaman. <sup>4</sup>Saat ini tenaga kesehatan professional seperti perawat bekerjasama dengan tenaga - tenaga fisioerapis untuk memberikan perawatan terbaik bagi pasien. Fisioterapi merupakan bentuk pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada individu atau kelompok dalam upaya mengembangkan, memelihara, dan memulihkan gerak dan fungsi tubuh dengan penanganan secara

manual, peningkatan gerak, pelatihan fungsi dan komunikasi. Fisioterapi didasari pada teori ilmiah dan dinamis yang diaplikasikan secara luas dalam hal peningkatan penyembuhan, pemulihan, pemeliharaan dan promosi gerak dan fungsi tubuh terutama untuk meningkatkan kemampuan fisik.

Pelayanan kesehatan dalam menghadapi era globalisasi, berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Implementasi kualitas pelayanan kesehatan masyarakat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan (*service*) terbaik bagi konsumen dengan tujuan menciptakan kepuasan pasien. Kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan terpenuhi<sup>9</sup>. *Service quality* merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*)<sup>1</sup>. Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidak gap (kesenjangan), ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien. Survei kepuasan pasien memberikan beberapa manfaat bagi profesional kesehatan.

Mengkaji kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi dapat menghasilkan pengetahuan yang dapat dimanfaatkan untuk perbaikan atau menjaga kualitas layanan. Meskipun cakupan yang luas dan penekanan yang tinggi diberikan pada studi kepuasan pasien di negara - negara maju. Kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi merupakan ukuran hasil yang relatif kurang dimanfaatkan dalam sistem layanan kesehatan fisioterapi. Meminta masukan dari pasien dengan cara yang sistematis dan memanfaatkan umpan balik tersebut juga untuk membuat beberapa perubahan yang sesuai dalam pemberian perawatan merupakan masalah utama dalam pengaturan perawatan fisioterapi. Sebagian besar studi kepuasan di bidang ini berkonsentrasi pada hasil pasien dan ada kelangkaan studi kepuasan layanan fisioterapi. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting kualitas pelayanan yang diberikan kepada penerima pelayanan kesehatan. Ketika pasien merasa tidak puas, mereka dapat menyebarkan pesan negatif mengenai suatu organisasi, sehingga mengakibatkan kerugian besar bagi organisasi tersebut.

Unit fisioterapi telah dilengkapi dengan sarana dan prasarana. Seperti ruang tunggu dan ruang tindakan yang representative sebagai pelayanan fisioterapi. Sebagaimana kita ketahui, bahwa pada unit fisioterapi terdapat pelayanan terapi komplementer seperti terapi akupuntur, serta akupresur. Kualitas pelayanan fisioterapi mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pasien sehingga menunjukkan bahwa tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan dan berdampak terhadap perkembangan Rumah Sakit<sup>13</sup>. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesesuaian antara harapan dan kenyataan, tingkat pelayanan dirumah sakit, biaya, promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan, dan komunikasi terapeutik yang baik<sup>3</sup>. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas, maka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya<sup>13</sup>.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti melalui studi dokumentasi dengan melihat buku kunjungan pasien didapatkan 48 pasien sebagai responden yang mendapatkan terapi fisioterapi rutin dari 1 bulan terakhir yaitu pada bulan Maret 2024, didapatkan 14 pasien (29,17%) menyatakan sangat puas, 16 pasien (33,3%) menyatakan cukup puas dan, 18 pasien (37,7%) menyatakan kurang puas. kemudian dari hasil wawancara langsung kepada 2 petugas fisioterapis pada tanggal 29 Maret 2024 di ruang fisioterapi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro, dan wawancara langsung kepada pasien yang rutin menjalani fisioterapi di poliklinik fisioterapi mengatakan bahwa belum pernah mendapatkan kuisisioner tentang kepuasan mengenai pelayanan terapi fisioterapi di ruang poliklinik fisioterapi Rumah Sakit Mardi Waluyo, Metro tahun 2024. Sehingga bagian fisioterapi serta Rumah Sakit tidak mendapatkan umpan balik, guna menjadi masukan dan bahan evaluasi, serta perencanaan bagi manajemen rumah sakit. Kepuasan pasien tidak hanya memberikan dampak positif kepada pasien sebagai penerima pelayanan tetapi juga memberikan dampak positif kepada rumah sakit sebagai pemberi pelayanan. Kepuasan pasien akan meningkatkan kepatuhan pasien terhadap perawatan dan pengobatan. Selain itu, pasien yang merasa puas juga akan cenderung untuk kembali menggunakan pelayanan keperawatan di masa

yang akan datang dan merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga maupun koleganya. Berdasarkan fenomena tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Fisioterapi Di Ruang Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro”.

## **TUJUAN**

Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi Di Ruang Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan tehnik *accidental sampling*, dengan menggunakan analisa univariat. Sampel 35 responden yang menjalani fisioterapi. Alat ukur menggunakan kuesioner kepuasan. Analisisa penghitungan tingkat kepuasan menggunakan Metode *SERVQUAL*

Berdasarkan hasil penghitungan kuesioner maka dapat dikategorikan sebagai berikut, dikatakan sangat tidak puas bila skor pengukuran tingkat kepuasan pasien dengan skor 23%-38,4%, dikatakan tidak puas bila skor pengukuran tingkat kepuasan pasien dengan skor 38,5% – 53,8%, dikatakan puas bila skor pengukuran tingkat kepuasan pasien dengan skor 53,9% – 69,3%, dikatakan cukup puas bila skor pengukuran tingkat kepuasan pasien dengan skor 69,4%-84,7%, dikatakan Sangat puas bila skor pengukuran tingkat kepuasan pasien dengan skor 84,8%-100%



## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Dan Pekerjaan Pasien Fisioterapi di RS Mardi Waluyo Kota Metro Tahun 2024

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persen (%)
Jensi Kelamin	Laki-laki	19	54,3
	Perempuan	16	45,7
	Total	35	100,0
Usia	36-45 Tahun	9	25,7
	46-55 Tahun	12	34,3
	56-65 Tahun	10	28,6
	>65 Tahun	4	11,4
	Total	35	100,0
Pendidikan	Pendidikan Dasar & Menengah	13	37,1
	Pendidikan Tinggi	22	62,9
	Total	35	100,0
Pekerjaan	Tidak Bekerja	19	54,3
	Bekerja	16	45,7
	Total	35	100,0

Sumber : Data Primer Terolah 2024

Hasil penelitian berdasarkan tabel 1. dari total responden 35 orang didapatkan karakteristik responden jenis kelamin mayoritas laki-laki berjumlah 19 orang 54,3%, Usia responden mayoritas berusia diantara 46-55 tahun berjumlah 12 orang (34,3%), pendidikan responden mayoritas pendidikan tinggi berjumlah 22 orang (62,9%) dan pekerjaan mayoritas tidak bekerja 19 orang (54,3%).

Tabel 2. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Fisioterapi Di Ruang Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro

Kategori	Frekuensi (n)	Persen (%)
Tidak Puas	10	28,6
Puas	12	34,3
Cukup	6	17,1
Sangat Puas	7	20,0
Total	35	100,0

Sumber : Data Primer Terolah 2024

Hasil penelitian berdasarkan tabel 1 gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi Di Ruang Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro dari 35 responden didapatkan hasil dari pengisian kuesioner mayoritas puas dengan jumlah 12 orang (34,3%).

## PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Dan Pekerjaan Pasien Fisioterapi di RS Mardi Waluyo Kota Metro Tahun 2024

Hasil penelitian berdasarkan tabel 1 dari total responden 35 orang didapatkan karakteristik responden jenis kelamin mayoritas laki-laki berjumlah 19 orang (54,3%), usia responden mayoritas berusia diantara 46-55 tahun berjumlah 12 orang (34,3%), pendidikan responden mayoritas pendidikan tinggi berjumlah 22 orang (62,9%) dan pekerjaan mayoritas tidak bekerja 19 orang (54,3%).

<sup>14</sup>Menyatakan kepuasan pasien bersifat subyektif, merupakan hasil reaksi afeksi (penilaian perasaan) seseorang. Reaksi afeksi yang bersifat subjektif dapat menghasilkan penilaian yang sama atau berbeda, meskipun objek yang dinilai adalah sama. Reaksi afeksi seseorang yang menghasilkan penilaian sama atau berbeda sangat ditentukan oleh latarbelakang atau karakteristik individu, seperti suku, bangsa dengan nilai budaya yang dianut, pendidikan, umur, jenis kelamin, pekerjaan, status perkawinan atau pendapatan<sup>20</sup>.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh<sup>5</sup> didapat nilai *P- Value* sebesar 0,032 ( tabel 2x2 dengan nilai *Expected* atau nilai harapan < dari 5, maka digunakan nilai P-value: *Fisher's Exact test* ) dengan Degree of Freedom ( Df) =1 dan Alpha 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *P-Value* lebih kecil dari nilai alpha. Keputusannya  $H_0$  ditolak atau gagal diterima, dengan kata lain ada hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan profesional perawat di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok. Dari hasil analisa statistik diperoleh juga nilai OR 0.375 (95% CI), artinya responden laki-laki mempunyai peluang merasa puas 0.375 kali lebih besar dibanding dengan responden perempuan.

Hal ini terkait dari hasil penelitian yang sebelumnya dilakukan di Rumah Sakit Kepolisian Pusat<sup>3</sup> yang hasilnya sejalan antara hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Hasil<sup>8</sup> menyatakan bahwa kepuasan konsumen terhadap suatu produk barang dan jasa sangat dipengaruhi oleh karakteristik konsumen itu sendiri. Karakteristik yang dimaksud salah satunya adalah jenis kelamin bahwa jenis kelamin laki-laki cenderung akan merasa cepat puas terhadap suatu produk barang atau jasa dibandingkan perempuan.

Usia merupakan salah satu faktor internal yang mempengaruhi terhadap kepuasan pasien. Pada pasien dengan usia muda akan lebih cenderung untuk menuntut banyak hal dalam rangka kesempurnaan pelayanan dibandingkan dengan usia tua. Hal ini disebabkan karena secara emosional pada usia tua umumnya akan lebih bersifat terbuka, sehingga pasien usia tua tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pada pasien usia muda. Hal ini yang kemudian menjadi penyebab pasien usia tua lebih cepat puas daripada pasien usia muda.

Hal ini didukung oleh Gunarsa<sup>11</sup> mengungkapkan bahwa bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga masyarakat yang berusia lebih tua cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda. Seperti halnya pada pasien usia tua, yang mengalami gangguan muskuloskeletal, akan mengalami penurunan fungsi pada kesembuhan tulangnya, dimana dapat mengakibatkan keterbatasan yang panjang, sehingga dapat

meningkatkan ketergantungan pada orang lain. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh<sup>23</sup> didapat hasil dengan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai sig. 0,030 dengan tingkat kemaknaan 95% ( $\alpha=0,05$ ), maka dapat disimpulkan nilai p-value engan usia muda. Sebagian besar pada usia responden yang muda memiliki tingkat kepuasan yang kurang baik terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan yaitu sebanyak 35 responden (67,3%)

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan yang dilakukan oleh<sup>1</sup> yang menunjukkan hasil terdapat hubungan antara usia dengan kepuasan pasien yang berobat di Uniat Rawat Jalan Puskesmas Sindangkerta dengan p-value = 0,0001 dengan dasar bahwa pada kelompok umur produktif ini cenderung lebih banyak menuntut dan berharap banyak terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh<sup>7</sup> pemanfaatan terbanyak ada pada umur yang lebih tua (lansia) dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan usia muda. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian oleh<sup>4</sup> yang mengatakan bahwa pasien tua (> 65 tahun) cenderung merasa lebih puas. Hal ini dikarenakan pada usia yang lebih muda/usia muda mempunyai tuntutan dan harapan lebih besar dibandingkan umur tua. Serta usia muda pada umumnya lebih agresif mencari informasi yang akhirnya dapat membuat mereka membandingkan pelayanan yang di dapat di puskesmas satu dengan lainnya.

Menurut asumsi peneliti berdasarkan teori usia sebagian jumlah orang usia tua dengan penyakit kronik lebih cepat menerima keadaan keterbatasan fisik dari pada orang yang lebih muda. Hal ini karena orang usia tua umumnya lebih bersifat terbuka, sehingga pasien usia tua tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pasien usia muda. Hal ini yang menyebabkan pasien usia tua lebih cepat puas daripada pasien usia muda. Menurut asumsi peneliti perbedaan antara laki-laki dan perempuan terletak pada sifat-sifat sekundaritas, emosionalitas, aktivitas dari fungsi-fungsi kejiwaan dan sifat kaum perempuan lebih emosional daripada kaum laki-laki. Perempuan lebih tidak puas dikarenakan menggunakan perasaan emosionalnya dalam menilai tingkat kepuasaannya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa memandang pasien sebagai manusia yang terganggu kesehatannya

sehingga membutuhkan bantuan perawat memang sudah selayaknya. Memberikan pelayanan keperawatan memperhatikan jenis kelamin dari pasien tersebut agar tercapainya kepuasan.

### **Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Fisioterapi Di Ruang Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro**

Hasil penelitian berdasarkan tabel 2 gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi di ruang poliklinik fisioterapi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro dari 35 responden didapatkan hasil dari pengisian kuisioner mayoritas puas dengan jumlah 12 orang (34,3%). Kepuasan pelayanan dipengaruhi oleh kualitas kinerja petugas atau tenaga kerja terhadap pelanggan atau pasien setelah memperoleh atau mendapatkan pengobatan tersebut<sup>17</sup>. Pengukuran kualitas pelayanan kesehatan pada suatu layanan kesehatan baik itu pada rumah sakit maupun klinik dapat tercermin pada persepsi pasien yang telah memperoleh pelayanan kesehatan tersebut. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian secara menyeluruh atas keunggulan suatu jasa atau pelayanan<sup>12</sup>. Kepuasan pelanggan bergantung pada kinerja produk atau jasa terhadap ekspektasi yang diterima oleh pengguna jasa tersebut<sup>7</sup>.

Hasil penelitian diatas didukung oleh penelitian<sup>9</sup> kepuasan pasien merupakan salah satu pengertian sebagai bentuk apresiasi dan kecepatan petugas kesehatan dalam melaksanakan prosedur asuhan sehingga berdampak pada kecepatan petugas kesehatan dalam mengatasi masalah kesehatan yang dialami oleh pasien. Tindakan pelayanan fisioterapi yang cepat dan tanggap sangat diperlukan untuk kualitas kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Dalam pencapaian kepuasan pasien yang maksimal pelaksanaan pelayanan keperawatan harus sesuai kode etik yang ada pada masing-masing rumah sakit dan perlunya peningkatan kualitas pelayanan didalamnya. Pasien dalam menilai kepuasan pada penggunaan jasa di rumah sakit pertama kali adalah pada pelayanan perawat sehingga perlunya peningkatan mutu pelayanan keperawatan<sup>16</sup>.

Penelitian ini didukung dengan penelitian oleh<sup>19</sup> dimana didapatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi (88,3%) puas. Penelitian yang dilakukan oleh didapatkan hasil responden atau pasien sangat puas terhadap pelayanan poliklinik dengan total (97.2%). Sementara hanya 2 dari 60 responden yang menyatakan puas dengan pelayanan yang dilihat secara nyata. Wujud nyata dari penampakan ruang Tindakan, ruang tunggu dan suasana yang nyaman mempengaruhi kepuasan pasien. Pada penelitian yang dilakukan oleh berdasarkan 5 dimensi kepuasan pasien mengatakan puas paling banyak pada dimensi kehandalan petugas kesehatan dengan persentase (29,3%) khususnya pada pertanyaan (Petugas mampu menjalankan tugasnya dengan baik).<sup>14</sup> Dalam penelitiannya menyebutkan salah satu pendukung bagus tidaknya kepuasan pasien dilihat kehandalan petugas kesehatan dalam menjalankan tugasnya pada semua pasien. Pada penelitian Hartati dkk (2018) juga di dapatkan hasil sebagian besar responden menilai sangat puas pada indikator kehandalan petugas kesehatan dengan jumlah responden sebanyak 45 dengan persentase (86,5%).

Menurut asumsi peneliti tingkat kepuasan pasien ini dinyatakan dengan sangat puas dapat terlihat dengan banyaknya kunjungan pasien yang tetap datang ke RS Mardi Waluyo Metro untuk menjalani fisioterapi, kepuasan pasien merupakan kunci. Penting meningkatkan *quality care* dalam pelayanan kesehatan, *health care provider* perlu menyadari bahwa keuntungan utama sistem pelayanan kesehatan adalah pasien. Pasien yang puas akan selalu nyaman, selalu kembali dan merekomendasikan kepada orang lain. Tiga hal ini merupakan bagian indikator pengukuran kepuasan pasien dalam penilaian *health care provided*.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **KESIMPULAN**

Hasil penelitian dari total responden 35 orang didapatkan karakteristik responden jenis kelamin mayoritas laki-laki, usia responden mayoritas berusia diantara 46 - 55 tahun, pendidikan responden mayoritas pendidikan tinggi dan pekerjaan mayoritas tidak bekerja. Hasil penelitian gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi Di Ruang Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro dari 35 responden didapatkan hasil dari pengisian kuesioner mayoritas puas.

### **SARAN**

Hasil penelitian ini dapat dikembangkan kembali kedalam sebuah penelitian terbaru dengan memilih variabel yang berbeda namun tetap dengan topik yang sama dan dapat mengurangi keterbatasan dan menyempurnakan hasil dalam penelitian ini.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Terimakasih peneliti ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa yang sungguh amat baik dan pengasih atas berkat dan karuniaNya, RS Mardi Waluyo Metro yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan penelitian ini, dan dosen Pembimbing telah berkenan memberikan bimbingan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi sejak awal sampai akhir.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Aglis Andhita Hatmawan, & Slamet Riyanto. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen. Sleman : CV Budi Utama.
2. Aisya Putri, A. A., Rahmanto, S., & Utami, K. P. (2023). The Relationship Between The Quality of Physiotherapy Services To The Level of Satisfaction of Patients With Neuromuscular Case Practice Self Physiotherapy In Malang Raya. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 5(2), 341-347.
3. Alryalat, S. A., Ahmad, W., & Abeeleh, M. A. 2019. Factors Affecting Patient's Satisfaction In Outpatient Clinics In Jordan: Cross-Sectional Study. *Jhmhp-03-2.Pdf*, 2.
4. Parasuraman et al., (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research" *Journal of marketing*. Vol. 49
5. Brunner & Suddarth. (2019). Keperawatan Medikal BEDah. Jakrata: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
6. Darmawati, I. D. A. A. (2022). TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN TERAPI AKUPUNKTUR DI KLINIK SUDIRMAN MEDICAL CENTER (SMC) DENPASAR. *Jurnal Riset Kesehatan Nasional*, 6(1), 7-11.
7. De Simone S, Planta A, Cicotto G. (2018). *The Role Of Job Satisfaction, Work Engagement, Self-Efficacy And Agentic Capacities On Nurses' Turnover Intention And Patient Satisfaction*. *Applied Nursing Research*, 39:130–140.
8. Dewi, D. K. R., I Wayan Suwendra, S. E., & Ni Nyoman Yulianthini, S. E. (2016). Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja



- Karyawan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 4(1).  
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMI/article/view/6703>
9. Eninurkhayatun B, Suryoputro A, Fatmasari E Y. Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di puskesmas duren dan puskesmas bergas kabupaten semarang tahun 2017. *J Kesehat Masy.* 2017;5(4):33–42.
  10. Etlidawati, E. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Bpjs Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Sokaraja. *Proceeding of The URECOL*, 664–671.
  11. Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Penerbit PPM, Jakarta
  12. Gultom, F, dan R Nababan. 2021. *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF*. Jawa Timur: Literasi Nusantara, 2021.  
<https://books.google.co.id/books?id=yTjaEAAAQBAJ>.
  13. Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(2), 1281–1298.
  14. Gunawan, S., Aritonang, L., Keni, & Risnawaty, W. (2018). Pengukuran Kepuasan Pasien Rawat-Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 1(1), 153–159.
  15. Juliansyah, Elvi, Achmad Rizal. 2018. Faktor Umur, Pendidikan, dan Pengetahuan Dengan Perilaku Merokok Di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Durian, Kabupaten Sintang. *VISIQUES: Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 17(1):92-107.
  16. Kamaru, S. M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Totikum Kabupaten Banggai Kepulauan. *Journal of Tompotika: Social, Economics, and Education Science*, 2(04), 1-11
  17. Lubis, Z. I. (2016). Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Poli Fisioterapi RS PTN Universitas Hasanuddin Makassar. Indonesia: Skripsi Tidak Diterbitkan.

18. Mulyani, R. (2017). Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Gizi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 10(2), 231-239.
19. Muninjaya, Gde AA, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta, EGC
20. Nursalam. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* : Jakarta : SalembaMedika.
21. Patria, A., & Amatiria, G. (2018). Dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*, 13(1), 118-125.
22. PERMENKES RI Nomor 30 Tahun 2022. (2022). Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah. *Advanced Drug Delivery Reviews*, 89–91.
23. Purba, Roy Parto. 2017. “Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Bintang Utara Perwakilan Dolok Sanggul)”. *Volume 04 No. 01*.

STIKES BETHESDA AKKUM