



**SKRIPSI STIKES BETHESDA YAKKUM YOGYAKARTA**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN**

**FISIOTERAPI DI RUANG POLIKLINIK FISIOTERAPI**

**RUMAH SAKIT MARDI WALUYO**

**METRO**

**YESSICA MELVIANA WURI**

**2306093**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM**

**YOGYAKARTA**

**2025**

**HALAMAN COVER**

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN**

**FISIOTERAPI DI RUANG POLIKLINIK FISIOTERAPI**

**RUMAH SAKIT MARDI WALUYO**

**METRO**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana**

**Keperawatan**

**YESSICA MELVIANA WURI**

**2306093**

**PROGRAM STUDI SARJANA KEPERAWATAN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BETHESDA YAKKUM**

**YOGYAKARTA**

**2025**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Peneliti menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Fisioterapi Di Ruang Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro, Metro” yang peneliti kerjakan untuk melengkapi sebagai persyaratan menjadi Sarana Keperawatan Program Studi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan di lingkungan institusi maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantukan sebagaimana mestinya. Apabila kemudian hari didapatkan bahwa hasil skripsi ini adalah hasil tiruan dari skripsi lain, peneliti bersedia dikenakan sanksi yaitu pencabutan gelar kesarjanaan peneliti.

Yogyakarta, 20 Januari 2025



Yessica Melviana Wuri  
(2306093)

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

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

**Skripsi ini telah diperiksa oleh pembimbing dan disetujui untuk  
dilaksanakan sidang skripsi**

**Yogyakarta, 20 Januari 2025**

**Pembimbing : Reni Puspitasari, S.Kep., Ns., MSN.**

**LEMBAR PENGESAHAN**



Skripsi ini telah dipertahankan tim penjurji sidang pada

Pada tanggal 20 Januari 2025

**Ketua Penguji :**

Nurlia Ikaningtyas, S.Kep., Ns., M.Kep.,  
Sp.Kep.MB., Ph.D.NS

**Penguji I :**

Enik Listyaningsih, SKM, MPH

**Penguji II :**

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

Mengesahkan,  
**Ketua STIKES Bethesda  
Yakkum Yogyakarta**

Mengetahui,  
**Ketua Program Studi  
Sarjana Keperawatan**

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

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

## MOTTO

Filipi 4:6 “Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur”

Jawaban dari Sebuah Keberhasilan Adalah Terus Belajar dan Tak Kenal Putus Asa

STIKES BETHESDA YAKKUM

## PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam Skripsi ini peneliti persembahkan untuk:

1. Tuhan yang Maha Esa yang sungguh amat baik dan pengasih atas berkat dan karuniaNya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua dan keluarga besar, yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi dalam setiap proses penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Reni Puspitasari, S.Kep., Ns., MSN selaku dosen Pembimbing telah berkenan memberikan bimbingan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi sejak awal sampai akhir.
4. Teman-teman perawat RS Mardi Waluyo Metro Lampung yang selalu memberikan doa, motivasi, semangat dan dukungan kepada peneliti untuk penyelesaian skripsi ini.
5. Teman-teman RPL tahun 2023 Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta yang telah bersama-sama menjalani proses pendidikan dari perkuliahan sampai dengan skripsi. Terima kasih untuk penguatan mental dengan cara saling mendoakan, saling memotivasi, saling mendukung, saling memberi semangat, dan saling membantu satu sama lain.
6. Bapak dan Ibu dosen STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta, terimakasih untuk semangat, ilmu, bimbingan dan didikan selama peneliti menimba ilmu di STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.



## ABSTRAK

**YESSICA MELVIANA WURI** : “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Fisioterapi Di Ruang Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro, Metro”.

**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 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

xvi+84 halaman+6 tabel+2 skema + 11 lampiran

**Kepustakaan:** 36, 2015-2023



## ABSTRACT

**Yessica Melviana Wuri.** "Description of Patient Satisfaction Levels Physiotherapy Services Therapy in the Physiotherapy Polyclinic Room of Mardi Waluyo Metro Hospital, Metro".

**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

xvi+84 pages+6 tables+2 schemes + 11 attachments

**Bibliography:** 36, 2015-2023

## PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala berkat dan karunia-Nya peneliti mampu diberikan kelancaran dalam proses pembuatan skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “gambaran tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan fisioterapi di ruang rawat poliklinik fisioterapi Rumah Sakit Mardi Waluyo, Metro”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Keperawatan Prodi Keperawatan Program Sarjana STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menuntun peneliti dan menyertai peneliti disetiap kehidupan.
2. drg. Budiono, MARS selaku direktur Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melanjutkan program pendidikan di Stikes Bethesda Yogyakarta
3. Ibu Ns Esti, S. Kep., Ns., M. Kep, selaku Kepala Bidang Keperawatan Rumah Sakit Mardi waluyo Metro, yang telah mendukung dalam peningkatan pendidikan program Sarjana Keperawatan
4. Ibu Elly Warna S.Kep Ns, selaku Kepala Ruang Edelweis Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro, yang telah mendukung dan mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di ruang Edelweis.
5. Bapak Agustinus Sudibyo S. Kep., Ns, selaku ketua Diklat Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro, sebagai jembatan dan fasilitator dalam peningkatan program pendidikan.
6. Ibu Nurlia Ikaningtyas, S. Kep., Ns., M. Kep., Sp. Kep.MB., Ph.D., Ns selaku ketua STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta
7. Ibu Indah Prawesti, S. Kep., Ns., M. Kep, selaku ketua Prodi Sarjana Keperawatan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

8. Ibu Ignasia Yunita Sari, S. Kep., Ns., M. Kep., selaku koordinator Skripsi STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta
  9. Ibu Reni Puspitasari, S.Kep., Ns., MSN, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga dalam membimbing dan menuntun peneliti dalam pembuatan skripsi, serta memberikan kritik dan saran dalam membangun untuk memperbaiki hasil penelitian ini.
  10. Kepada Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro yang memberikan kesempatan untuk menjadi tempat penelitian.
  11. Kepada orang tuaku, adikku yang terkasih yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan memberikan cinta kasihnya kepadaku, dan selalu membantuku.
  12. Kepada semua teman-teman mahasiswa seperjuangan yang selalu membantu dan memberikan motivasi kepada peneliti dalam proses penelitian skripsi ini.
- Peneliti menyadari dalam penusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti meminta saran dan kritikan yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini dan untuk perbaikan selanjutnya.

Yogyakarta, 20 Januari 2025



(Yessica Melviana Wuri)

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR SKEMA.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	12
A. Tinjauan Teori Kepuasan.....	12
1. Definisi Kepuasan Pasien.....	12

2.	Rumusan Kepuasan Pelanggan.....	13
4.	Aspek – Aspek Kepuasan Pasien.....	15
5.	Instrumen Kepuasan Pasien.....	15
6.	Faktor – Faktor Kepuasan Pasien .....	16
7.	Karakteristik Pasien .....	18
8.	Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	22
9.	Peningkatan Manfaat Survei Kepuasan Pasien.....	26
10.	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	27
11.	Tingkat Kepuasan .....	28
B.	Tinjauan Teori Fisioterapi.....	30
1.	Definisi Fisioterapi .....	30
2.	Proses Fisioterapi.....	33
C.	Kerangka Teori .....	37
D.	Kerangka Konsep.....	38
E.	Pertanyaan Penelitian.....	38
F.	Variabel Penelitian.....	38
1.	Definisi Konseptual .....	38
2.	Definisi Oprasional .....	39
BAB III METODE PENELITIAN .....		41
A.	Desain Penelitian .....	41
B.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
C.	Populasi dan Sample.....	41
D.	Alat Ukur Penelitian .....	42
E.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	44

F. Etika Penelitian .....	45
G. Prosedur Pengumpulan Data.....	47
H. Analisa Data.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Hasil Penelitian .....	55
B. Pembahasan.....	56
C. Keterbatasan Penelitian.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
A. Kesimpulan .....	58
B. Saran .....	58
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

STIKES BETHESDA YAKKUM

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Keaslian Penelitian .....	8
Tabel 2. Variabel Penelitian dan Definisi Oprasional .....	39
Tabel 3. Hasil Inteprestasi Dengan Metode <i>SERVQUALE</i> .....	53
Tabel 4. Karakteristik Responden Pasien.....	55
Tabel 5. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien.....	56

STIKES BETHESDA YAKKUM



## DAFTAR SKEMA

Skema 1. Kerangka Teori .....	37
Skema 2. Kerangka Konsep .....	38

STIKES BETHESDA YAKKUM

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Studi Awal Pendahuluan
- Lampiran 2 Surat Ijin Studi Pendahuluan
- Lampiran 3 Surat Permohonan Pergantian Judul Skripsi
- Lampiran 4 Surat Pengantar *Ethichal Clearance*
- Lampiran 5 Surat *Ethichal Clearance*
- Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 7 Hasil Turnitin
- Lampiran 8 Persetujuan Menjadi Asisten Penelitian
- Lampiran 9 Penjelasan Penelitian
- Lampiran 10 Lembar persetujuan Menjadi Responden Penelitian
- Lampiran 11 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 12 Tabulasi Data
- Lampiran 13 Hasil Pengolahan Data
- Lampiran 14 Lembar Konsultasi Skripsi Penelitian

STIKES BETHESDA YAKKUM