

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

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 (Sulaiman & Anggriani, 2018).

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. (PERMENKES RI Nomor 30 tahun 2022). 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 (Kamaru, 2021). *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*) (Patria & Amatiria, 2018). 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 (Effendi, 2020). 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 (Siti, Zulpahiyana, & Indrayana, 2016). Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas, maka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya (Sulaiman & Anggriani, 2019).

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 kuisioner 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”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui “Bagaimana Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Fisioterapi Di Ruang Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro Tahun 2024 ?”

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi di Ruang Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro .

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran karakteristik pasien berdasarkan segi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan.
- b. Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi pada pasien di ruang Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi Peneliti

Kiranya penelitian ini memperkaya wawasan, pengalaman serta penerapan ilmu yang diperoleh semasa perkuliahan dalam mendukung pemberian asuhan nonfarmakologi keperawatan yang komprehensif dan berkesinambungan.

#### 2. Bagi STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan pembaca tentang gambaran kepuasan pasien terhadap pemberian fisioterapi.

b. Dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.

### 3. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan mendorong peningkatan kepuasan mutu pelayanan fisioterapi di ruang Poliklinik Fisoterapi Rumah Sakit Mardi Waluyo dan dapat meningkatkan kualitas asuhan keperawatan yang komprehensif dan berkesinambungan sehingga jumlah kunjungan terhadap pelayanan kesehatan tidak menurun.

### **E. Keaslian Penelitian**

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, secara garis besar sudah pernah diteliti oleh orang lain, namun ada beberapa perbedaan dan kesamaan, berikut akan dijabarkan dalam tabel 1:

STIKES BETHESDA YAKKUM

Table 1.  
Keaslian Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	(Aisy Putri, Rahmanto, & Utami, 2023)	Hubungan Kualitas Pelayanan Fisioterapi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Kasus Neuromuskuler Paraktik Mandiri Fisioterapi Di Malangraya	<p>Penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan menggunakan metode observasional. Populasi penelitian ini adalah pasien.</p> <p>Desain penelitian observasi analitik dengan pendekatan cross sectional dengan sampel berjumlah 30 responden yang didapat menggunakan teknik convenience sampling</p>	<p>Hasil penelitian uji spearman diperoleh p value <math>0,000 &lt; 0,05</math>. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.</p>	Menggunakan kuesioner SERVQUAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam penelitian (Aisy Putri, Rahmanto, &amp; Utami, 2023) meneliti mengenai, Hubungan Kualitas Pelayanan Fisioterapi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien, sedangkan penelitian yang sedang peneliti lakukan mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi.</li> <li>• Dalam penelitian (Aisy Putri, Rahmanto, &amp; Utami, 2023) menggunakan 2 kuesioner, yaitu kuesioner</li> </ul>



						<p>SERVQUAL untuk melihat kualitas layanan, dan MEDRISK untuk melihat kepuasan pasien</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam penelitian (Aisy Putri, Rahmanto, &amp; Utami, 2023) lokasi penelitian di praktik mandiri di Malang Raya, sedangkan lokasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini di Ruang Fisioterapi Rumah Sakit Mardi Waluyo Metro.</li> </ul>
2	Darmawati, I. D. A. A. (2022)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Terapi Akupunktur Di Klinik Sudirman Medical Center (SMC) Denpasar	Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan cross-sectional. Untuk menilai	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan dimensi tangibles dan reliability memiliki tingkat kepuasan tertinggi yaitu 96.7%.	Menggunakan kuesioner SERVQUAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam penelitian Darmawati, I. D. A. A. (2022) meneliti mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Terapi Akupunktur, sedangkan penelitian yang sedang peneliti</li> </ul>

			<p>kepuasan pasien dengan menggunakan metode SERVQUAL yaitu mengukur kualitas layanan dari masing - masing dimensi sehingga diperoleh nilai persepsi konsumen atau pasien terhadap layanan yang telah diterima</p>	<p>Dimensi assurance dan empathy sebesar 93.3% dan dimensi responsiveness sebesar 90%. Kesimpulan pasien menyatakan sangat puas terhadap pelayanan akupuntur di Klinik Sudirman Medical Center Denpasar.</p>		<p>lakukan mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan terapi fisioterapi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dalam penelitian Darmawati, I. D. A. A. (2022) lokasi penelitian berada di Klinik Sudirman Medical Center (SMC) Denpasar, sedangkan lokasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini di Ruang Fisioterapi Rumah sakit Mardi Waluyo Metro.</li> <li>• Dalam penelitian (Suwarini, Sukmandari, &amp; Wulandari ,2021) penghitungan besar sampel menggunakan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive</li> </ul>
--	--	--	--	--	--	--

						sampling, sedangkan yang peneliti gunakan dalam penelitian ini menggunakan Acidental sampling
--	--	--	--	--	--	--

STIKES BETHESDA YAKKUM