

SKRIPSI

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN FISIOTERAPI DI PRAKTIK MANDIRI
PHYSIOCENTER SOROWAKO**

Disusun dan diajukan oleh

**NUR FAUZIAH FIRDHAYANTI SUFRI
C041171306**



**PROGRAM STUDI FISIOTERAPI
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

SKRIPSI

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN FISIOTERAPI DI PRAKTIK MANDIRI
PHYSIOCENTER SOROWAKO**

Disusun dan diajukan oleh

**NUR FAUZIAH FIRDHAYANTI SUFRI
C041171306**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Fisioterapi



**PROGRAM STUDI FISIOTERAPI
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

SKRIPSI

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FISIOTERAPI DI PRAKTIK MANDIRI PHYSIOCENTER SOROWAKO

Disusun dan diajukan oleh

NUR FAUZIAH FIRDHAYANTI SUFRI
C041171306

telah disetujui untuk diseminarkan di depan Panitia ujian hasil penelitian

Pada tanggal 14 Juli 2021

dan telah dinyatakan telah memenuhi syarat Komisi Pembimbing

Menyetujui

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



**Immanuel Maulang, S.Ft., Physio.,
M.Kes., Sp.FOR**

NIDK. 8845610016



Melda Putri, S.Ft., Physio., M.Kes

NIDK. 8832150017

Mengetahui,

Pymt. Ketua Program Studi S1 Fisioterapi
Fakultas Keperawatan
Universitas Hasanuddin



Andi Besse Ahsaniyah Hafid, S.Ft, Physio, M. Kes

NIP. 19901002 201803 2 001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN FISIOTERAPI DI PRAKTIK MANDIRI
PHYSIOCENTER SOROWAKO

Disusun dan diajukan oleh

NUR FAUZIAH FIRDHAYANTI SUFRI
C041171306

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Fisioterapi Fakultas Keperawatan
Universitas Hasanuddin
pada tanggal 14 Juli 2021
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Immanuel Maulang, S.Ft., Physio.,
M.Kes., Sp.FOR

NIDK. 8845610016



Melda Putri, S.Ft., Physio., M.Kes

NIDK. 8832150017



Andi Besse Ahsaniyah Hafid, S.Ft., Physio., M. Kes

NIP. 19901002 201803 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Fauziah Firdhayanti Sufri

NIM : C041171306

Program Studi : Fisioterapi

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul:

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Fisioterapi di Praktik
Mandiri Physiocenter Sorowako

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi tas perbuatan tersebut.

Makassar, 20 Mei 2021

Yang Menyatakan,

A 1000 Rupiah banknote is shown with a signature written over it. The signature is in black ink and appears to be 'Nur Fauziah Firdhayanti Sufri'. The banknote is yellow and blue, with the number '1000' and 'REPUBLIK INDONESIA' visible.

Nur Fauziah Firdhayanti Sufri

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah subhana wa ta'ala atas segala rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya lah sehingga penulis telah sampai pada tahap ini, yaitu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Fisioterapi di Praktik Mandiri Physiocenter Sorowako”. Shalawat dan salam senantiasa pula dipanjatkan kepada suri tauladan sepanjang masa Rasulullah *shallahu ‘alaihi wa sallam*, juga kepada keluarga dan sahabat beliau, dan orang-orang yang senantiasa berjuang di jalan Allah. Penulis menyusun skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat meraih gelar Sarjana di Program Studi S1 Fisioterapi Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin.

Secara khusus, perkenankan penulis dengan setulus hati dan rasa hormat untuk menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada Ayahanda Sufri, SH dan Ibunda Hj. Jumriah Hanna tercinta yang tak henti memberi kekuatan, dukungan baik moral dan materi serta doa yang tidak pernah putus untuk penulis. Begitu juga kepada kakak, ipar, dan keponakan penulis, Apri Jayadi Sufri, Iin Wahyuni, S.Ikom, Nur Asyifa Ananda Apri dan Rayyan Alfarezy Apri, Moch. Ilham Sardi Sufri, SH., M.Kn dan Sucitra Erviana Hajid, S.KM, Nur Ulfa Diyanti Sufri, SH, Arif Rahman, S.Ikom dan Muhammad Bilal Abizar Rahman, atas dukungannya dan secara tidak langsung telah menjadi motivator bagi penulis untuk terus bergerak maju menggapai cita-cita.

Semua ini juga tidak dapat penulis lakukan tanpa pertolongan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Dengan demikian, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Immanuel Maulang, S.Ft., Physio., M.Kes., Sp.FOR dan Ibu Melda Putri, S.Ft., Physio., M.Kes, selaku dosen pembimbing dengan segala urusan dan kesibukan masing-masing tetapi tetap meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, memberikan arahan dan nasehat kepada penulis selama penyusunan skripsi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Mohon maaf jika selama ini merepotkan physio, terimakasih atas bimbingannya. Semoga Allah membalas dengan pahala yang berlimpah. *Aamiin*.

2. Bapak Irianto, S.Ft, Physio, M.Kes dan Bapak Dr. Nukhrawi Nawir, M.Kes, selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan, kritik dan saran yang membangun untuk kebaikan penulis dan perbaikan skripsi ini agar penelitian ini menjadi lebih baik lagi dan lebih terarah.
3. Ibu Andi Besse Ahsaniyah, S.Ft, Physio, M.Kes, selaku Ketua Program Studi S1 Fisioterapi, Fakultas Keperawatan, Universitas Hasanuddin, serta segenap dosen-dosen dan staf karyawan yang telah memberikan bimbingan dan bantuan dalam proses perkuliahan maupun dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Ahmad Fatillah selaku staf tata usaha yang telah membantu penulis dalam hal administrasi selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
5. Kak Renata, Kak Taufik, Kak Mail, Kak Tony, Kak Fany, Kak Bongky dan Kak Hanna yang senantiasa mengarahkan dan membantu penulis selama menjalankan penelitian di sorowako.
6. Muh. Manwan Riandy Mujahidin yang selalu memberikan semangat dan motivasi ketika penulis mulai menyerah dalam mengerjakan skripsi.
7. Sahabat sayap kanan tercina, Asma, Huda, Osi yang selalu menjadi penyemangat, dan selalu mewarnai hari-hari perkuliahan hingga akhirnya sampai pada saat penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi *circle* sahabat yang sangat supportif.
8. Teman-teman Fisioterapi Angkatan 2017 yang berjuang bersama-sama dan saling membantu sejak awal perkuliahan hingga sampai pada tahap ini.
9. Para responden yang telah bersedia menjadi sampel penelitian hingga tahap akhir.
10. Serta semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih yang sebesar-sebesarnya, semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.

Makassar, 01 April 2021

Penulis

ABSTRAK

Nama : Nur Fauziah Firdhayanti Sufri
Program Studi : Fisioterapi
Judul Skripsi : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Fisioterapi di Praktik mandiri Physiocenter Sorowako

Kepuasan sangat penting dalam penilaian mutu pelayanan khususnya pada pelayanan kesehatan yang mempengaruhi tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan apa yang telah dia diterima dan harapannya. 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 praktik mandiri tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi di Praktik mandiri Physiocenter Sorowako. Penelitian ini merupakan jenis penelitian observasional analitik dengan menggunakan metode *cross-sectional*, yang bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi di Praktik mandiri Physiocenter Sorowako. Kemudian data yang diperoleh dianalisis menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS), serta disajikan dalam bentuk tabel menurut variabel sesuai tujuan disertai dengan penjelasan dalam bentuk narasi. Penelitian ini menunjukkan sebanyak 72 orang (88,9%) mengatakan sangat puas terhadap pelayanan fisioterapi yang diberikan. Dalam hal ini, pelayanan fisioterapi yang dimaksud meliputi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangible* (bukti fisik). Faktor kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh karakteristik pasien berdasarkan umur dan pendidikan pasien, frekuensi umur 36 – 40 tahun yang paling banyak dan pasien terbanyak berpendidikan SLTA/SMA. Hal ini menunjukkan apabila harapan pasien terpenuhi, maka pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, pelayanan fisioterapi.

ABSTRACT

Name : Nur Fauziah Firdhayanti Sufri
Study Program : Physiotherapy
Title : An Overview of Patient Satisfaction level of Physiotherapy Services at Independent Practice Physiocenter Sorowako

Satisfaction is very important in assessing the quality of services, especially in health services which affect the level of someone's feelings after comparing what should be received and the expectation. The quality of physiotherapy services has a close relationship with patient satisfaction, so that it shows that the high and low level of patient satisfaction is influenced by the high and low quality of services provided and has an impact on the development of the independent practice. This study aims to describe the level of patient satisfaction with physiotherapy services at Sorowako Physiocenter Independent Practice. This study is an analytic observational study using a cross-sectional method. Then the data obtained were analyzed using the Statistical Product and Service Solution (SPSS) program, and presented in the form of a table according to the variables according to the purpose accompanied by an explanation in the form of a narrative. This study shows that 72 people (88.9%) said they were very satisfied with the physiotherapy services provided. In this case, the physiotherapy service in question includes five dimensions of service quality, reliability, responsiveness, guarantee, empathy, and physical evidence. Patient satisfaction factors can also be influenced by patient characteristics based on age and patient education, the highest frequency is 36 – 40 years old and most patients have senior high school.

Keywords: Patient satisfaction, physiotherapy services.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGAJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.4.1. Manfaat Akademik.....	4
1.4.2. Manfaat Aplikatif.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
1.1. Tinjauan Umum Pelayanan Fisioterapi.....	5
1.1.1. Definisi Pelayanan Fisioterapi	5
1.1.2. Klasifikasi Pelayanan Fisioterapi.....	6
1.1.3. Tujuan Pelayanan Fisioterapi.....	7
1.2. Tinjauan Umum Kepuasan Pasien.....	8
1.2.1. Definisi Kepuasan Pasien.....	8
1.2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	8

1.3. Kerangka Teori	16
BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS	17
3.1. Kerangka Konsep.....	17
3.2. Hipotesis Penelitian	17
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	18
4.1. Rancangan Penelitian.....	18
4.2. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	18
4.2.1. Tempat Penelitian	18
4.2.2. Waktu Penelitian.....	18
4.3. Populasi Dan Sampel.....	18
4.3.1. Populasi.....	18
4.3.2. Sampel.....	18
4.4. Alur Penelitian	20
4.5. Variabel Penelitian.....	20
4.5.1. Identifikasi Variabel.....	20
4.5.2. Definisi Operasional Penelitian	21
4.6. Prosedur Penelitian	21
4.7. Pengolahan Dan Analisis Data	22
4.8. Masalah Etika	22
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	23
5.1. Hasil Penelitian	23
5.1.1. Distribusi Karakteristik Responden	23
5.1.2. Distribusi Kepuasan Pasien.....	26
5.2. Pembahasan	27
5.2.1. Karakteristik Responden Penelitian.....	27
5.2.2. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Fisioterapi.....	29
5.2.3. Keterbatasan Peneliti.....	35

BAB 6 PENUTUP	36
6.2. Kesimpulan	36
6.2. Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN	44

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
2.1. Kerangka Teori.....	16
3.1. Kerangka Konsep	17
4.1. Alur Penelitian	20
5.1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur	23
5.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
5.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	24
5.4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	24
5.5. Distribusi Responden Berdasarkan Status	25
5.6. Distribusi Responden Berdasarkan Metode Pembayaran	25
5.7. Distribusi Responden Terhadap Kepuasan Pelayanan Fisioterapi.....	26
5.8. Distribusi Responden Terhadap Kepuasan Pasien.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Surat Izin Penelitian	44
2. Surat Telah Menyelesaikan Penelitian	45
3. Surat Lolos Kaji Etik	46
4. <i>Informed Consent</i>	47
5. Kuesioner	48
6. Hasil Uji SPSS	52
7. Master Tabel	56
8. Dokumentasi Penelitian	61
9. Draft Artikel Penelitian	62

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia pun terus berkembang (Putra, 2017). Salah satu kebutuhan tersebut diantaranya adalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari (Kusumawati, 2016). Sehingga tenaga kesehatan yang terkait dituntut untuk memberikan pelayanan efisien dan efektif yang menjadi salah satu faktor kesembuhan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan atau pasien merupakan bagian terpenting dalam suatu pelayanan (Renatami, 2018).

Kepuasan sangat penting dalam penilaian mutu pelayanan khususnya pada pelayanan kesehatan yang mempengaruhi tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan apa yang telah dia diterima dan harapannya (Lubis & Andayani, 2017). Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2009) dalam penelitian Sa'adah (2020) pada umumnya kepuasan pasien berhubungan dengan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) yang dirasakan. 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).

Pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pelanggan atau pasien menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia agar terus berkembang di tengah persaingan global yang semakin kuat. Salah satu cara yang tepat dalam mengantisipasi adanya persaingan dengan melakukan pendekatan pelayanan yang bermutu, dan hasil pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan/keinginan pelanggan atau pasien (Hastuti, Mudayana, & Nurdhila, 2017). Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas, maka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya (Sulaiman & Anggriani, 2019).

Fisioterapi berperan besar dalam pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada individu dan/atau kelompok untuk mengembangkan, memelihara dan memulihkan gerak dan fungsi tubuh sepanjang rentang kehidupan dengan menggunakan penanganan secara manual, peningkatan gerak, peralatan (fisik, *elektroterapeutis* dan mekanis) pelatihan fungsi, dan komunikasi. Kegiatan pelayanan kesehatan secara paripurna diatur dalam pasal 5 ayat (2) UU Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu pelayanan kesehatan promotif, pelayanan kesehatan preventif, pelayanan kesehatan kuratif, dan pelayanan kesehatan rehabilitatif (KEMENKES, 2015).

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 praktik mandiri tersebut (Effendi, 2020). Praktik mandiri Physiocenter Sorowako yang mayoritas pasien umum karyawan PT. Vale Indonesia dan dibawah tanggungan PT. Vale Indonesia berdiri sejak tanggal 20 November 2019. Sebelum berdirinya Praktik mandiri Physiocenter Sorowako seluruh pelayanan fisioterapi ditangani oleh Rumah Sakit Vale Sorowako. Namun, pada tanggal 28 Februari 2020 Praktik mandiri Physiocenter Sorowako mulai bekerjasama dengan Rumah Sakit Vale Sorowako yang membuat kunjungan pada pelayanan fisioterapi lebih banyak di Praktik mandiri Physiocenter Sorowako.

Disaat pandemi *Covid-19* mengakibatkan penurunan tingkat kunjungan tidak hanya di Rumah sakit tetapi terjadi pada semua pelayanan kesehatan. Wabah virus corona menyebabkan penurunan kunjungan pasien rawat jalan maupun rawat inap non *Covid-19*. Kondisi tersebut mengakibatkan pemasukan rumah sakit turun antara 30-50 persen (Ika, 2020). Sedangkan, pada tahun 2020 Praktik mandiri Physiocenter Sorowako mendapati jumlah kunjungan sebanyak 6.500 kunjungan pertahun, bila dihitung kurang lebih terdapat 550 kunjungan dalam sebulan. Bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya, kunjungan pasien di praktik mandiri physiocenter sorowako

dimasa pandemi *covid-19* ini justru meningkat. Berdasarkan analisis peneliti, hal ini mungkin terjadi karena pelayanan yang diberikan sebanding dengan apa yang diinginkan oleh pasien. Oleh sebab itu, berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Fisioterapi di Praktik mandiri Physiocenter”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dikemukakan pertanyaan penelitian yaitu “Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi di Praktik mandiri Physiocenter Sorowako?”

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah diketahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi di Praktik mandiri Physiocenter Sorowako.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Diketuainya gambaran karakteristik responden di Praktik mandiri Physiocenter Sorowako berdasarkan umur.
2. Diketuainya gambaran karakteristik responden di Praktik mandiri Physiocenter Sorowako berdasarkan tingkat pendidikan.
3. Diketuainya gambaran karakteristik responden di Praktik mandiri Physiocenter Sorowako berdasarkan pekerjaan.
4. Diketuainya gambaran karakteristik responden di Praktik mandiri Physiocenter Sorowako berdasarkan jenis kelamin.
5. Diketuainya gambaran karakteristik responden di Praktik mandiri Physiocenter Sorowako berdasarkan metode pembayaran.
6. Diketuainya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi di Praktik mandiri Physiocenter Sorowako.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademik

Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk membuka wawasan dan pengetahuan tentang tingkat kepuasan pasien serta mengetahui pentingnya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dalam lingkup fisioterapi.

1.4.2. Manfaat Aplikatif

- a. Penelitian ini dapat mendorong peningkatan mutu pelayanan fisioterapi di Praktik mandiri Physiocenter Sorowako, seiring dengan pengawasan dan peningkatan mutu pelayanan fisioterapi yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Fisioterapi
- b. Penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan untuk pelayanan kesehatan yang lainnya di masa pandemi *covid-19* agar tetap meningkatkan kualitasnya sehingga jumlah kunjungan terhadap pelayanan kesehatan tidak menurun.
- c. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

1.1. Tinjauan Umum Pelayanan Fisioterapi

1.1.1. Definisi Pelayanan Fisioterapi

Fisioterapi adalah bentuk pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada individu dan/atau kelompok untuk mengembangkan, memelihara dan memulihkan gerak dan fungsi tubuh sepanjang rentang kehidupan dengan menggunakan penanganan secara manual, peningkatan gerak, peralatan (fisik, *elektroterapeutis* dan mekanis) pelatihan fungsi, dan komunikasi (KEMENKES, 2015).

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Rumengan, Umboh, & Kandou, (2015) pelayanan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan. Pelayanan dapat dianggap baik apabila pelayanan sesuai dengan keinginan konsumen tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dianggap buruk (Febriana, 2016).

Pelayanan fisioterapi merupakan bentuk pelayanan kesehatan pada individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat guna meningkatkan atau memulihkan fungsi motorik manusia, memaksimalkan kemampuan gerak, meredakan nyeri, dan mengobati atau mencegah tantangan fisik yang berhubungan dengan cedera, penyakit, dan gangguan lainnya (Munawarah, 2021). Pelayanan fisioterapi dilakukan sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan memanfaatkan potensi sumber daya yang tersedia dengan tujuan memberikan rasa aman dan memuaskan secara norma, etika, hukum dan sosial budaya (Sulaiman & Anggriani, 2019).

1.1.2. Klasifikasi Pelayanan Fisioterapi

Terdapat beberapa klasifikasi pembagian tingkatan pelayanan kesehatan. Menurut peraturan Menteri Kesehatan No. 001 tahun 2012 mengenai sistem rujukan pelayanan kesehatan perorangan, terdapat tingkat pembagian pelayanan kesehatan perorangan sebagai berikut (Bramantoro, 2017):

1. Pelayanan kesehatan tingkat pertama, yaitu merupakan pelayanan kesehatan dasar yang diberikan oleh dokter dan dokter gigi di puskesmas, puskesmas fisioterapian, tempat praktik perorangan, praktik mandiri pratama, praktik mandiri umum di balai/lembaga pelayanan kesehatan, dan rumah sakit pratama.
2. Pelayanan kesehatan tingkat kedua, yaitu merupakan pelayanan kesehatan spesialisistik yang dilakukan oleh dokter speasialis atau dokter gigi spesialis yang menggunakan pengetahuan dan teknologi kesehatan spesialisistik.
3. Pelayanan kesehatan tingkat ketiga, yaitu merupakan pelayanan kesehatan sub spesialisistik yang dilakukan oleh dokter subspeasialis atau dokter gigi sub spesialis yang menggunakan pengetahuan dan teknologi kesehatan subspeasialistik.

Tingkat fasilitas pelayanan fisioterapi yang tercantum dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 65 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Fisioterapi yaitu:

1. Pelayanan Fisioterapi di Puskesmas

Pelayanan fisioterapi di Puskesmas memberikan pelayanan kesehatan gerak dan fungsi tubuh kepada individu dan/atau kelompok, yang bersifat umum dengan

pengutamakan pelayanan pengembangan dan pemeliharaan melalui pendekatan promotif dan preventif tanpa mengesampingkan pemulihan dengan pendekatan kuratif dan rehabilitatif.

2. Pelayanan Fisioterapi di Rumah Sakit Umum

Pelayanan fisioterapi di rumah sakit umum sesuai dengan klasifikasinya memberikan pelayanan kesehatan kepada individu untuk semua jenis gangguan gerak dan fungsi tubuh secara paripurna melalui pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

3. Pelayanan Fisioterapi di Rumah Sakit Khusus

Pelayanan fisioterapi di rumah sakit khusus sesuai dengan klasifikasinya memberikan pelayanan kesehatan gangguan gerak dan fungsi tubuh tertentu sesuai dengan kekhususan pelayanan rumah sakit.

4. Pelayanan Fisioterapi di Praktik Mandiri

Pelayanan fisioterapi di praktik mandiri memberikan pelayanan fisioterapi pada individu dan/atau kelompok berupa pengembangan, pemeliharaan, pemulihan dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif sesuai dengan kompetensi fisioterapis.

1.1.3. Tujuan Pelayanan Fisioterapi

Memberikan pelayanan fisioterapi pada individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat. Memecahkan masalah dan kebutuhan kesehatan gerak fungsional tubuh manusia dengan menerapkan ilmu pengetahuan teknologi fisioterapi secara aman, bermutu, efektif dan efisien dengan pendekatan holistik paripurna, dituntun oleh kode etik, berbasis bukti, mengacu pada standar/pedoman serta dapat dipertanggung jawabkan (KEMENKES, 2015).

1.2. Tinjauan Umum Kepuasan Pasien

1.2.1. Definisi Kepuasan Pasien

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” artinya cukup baik, memadai dan “*facio*” artinya melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Harjati & Venesia, 2017).

Menurut Butar-butar & Simamora (2016), kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan yang di perolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien merupakan komponen utama atau penting. Jika pasien tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, dia tidak akan mencari layanan itu atau menerimanya, walaupun layanan tersebut tersedia, mudah di dapat dan mudah di jangkau. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Afrinah 2021). Pada dasarnya kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi (Afrinah, 2021).

Menurut (Karaca & Durna, 2019), kepuasan pasien adalah dasar penilaian untuk melakukan evaluasi pelayanan. Hal tersebut dapat dijadikan sebagai salah satu tolok ukur untuk evaluasi pelayanan, struktur pembayaran, dan pertimbangan bagi perusahaan asuransi.

1.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Yulianthini, SE & Suwendra (2016), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut:

- 1) Gambaran lingkungan dan struktural, misalnya arahan yang jelas, kenyamanan yang mudah didapat, dan tersedianya bangku tunggu yang cukup.
- 2) Kebersihan ruangan.

- 3) Hubungan interpersonal, misalnya apakah petugas mempunyai kehangatan dan keramahan didalam memberikan pelayanannya kepada pasien.
- 4) Kompetensi klinis dari penyedia layanan kesehatan, misalnya kemampuan staff, dan petugas untuk menunjukkan keterampilan dalam tugas teknis, menyediakan informasi yang akurat dan penuh ketelitian.
- 5) Tarif pelayanan yang dapat dijangkau oleh pasien.

1.2.2.1. Karakteristik responden, yaitu:

1) Umur

Menurut Widiastari, Handiyani, & Novieastari (2019), semakin tua umur seseorang maka emosionalnya akan lebih terkontrol, lebih dapat menerima keterbatasan fisik dari pada orang yang lebih muda. Hal ini karena orang usia tua tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pasien usia muda. Sedangkan, menurut (Surasdiman, Gunawan, & Kadir, 2019), semakin cukup umur seseorang maka seseorang akan lebih matang dalam berfikir dan bekerja. Dari segi kepercayaan masyarakat seseorang yang lebih dewasa dipercaya dari orang yang belum tinggi kedewasaannya. Hal ini karena dari pengalaman dan kematangan jiwa.

Menurut Rizal (2018), umur berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena setiap pasien yang datang baik muda ataupun tua mereka menyimpan harapan yakni ingin sembuh sehingga pasien yang berumur muda lebih banyak menyatakan tidak puas bila dibandingkan dengan mereka yang berumur tua, bahwa ada perbedaan kepuasan antara umur muda dengan umur

tua. Juga umur produktif mempunyai tuntutan dan harapan lebih besar serta cenderung mengkritik terhadap pelayanan kesehatan dasar dibandingkan dengan umur tua.

2) Pendidikan

Menurut Etlidawati (2019), menyatakan bahwa responden yang berpendidikan sedang lebih merasa puas dibandingkan dengan responden berpendidikan tinggi yang mempunyai pengetahuan tentang kesehatan yang lebih baik dibandingkan dengan responden yang berpendidikan dibawahnya. Kesadaran akan pentingnya kesehatan dipahami oleh responden, sehingga responden dengan pendidikan tinggi menempati urutan terbanyak dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan (Mulyani, 2017).

Perasaan puas pada setiap individu tidak hanya dipengaruhi oleh pendidikan formal akan tetapi ungkapan puas pada sekelompok individu dapat terjadi hampir sama karena adanya pengaruh lingkungan dan masyarakat golongan tertentu (Widiasari dkk., 2019).

Menurut Siti, Zulpahiyana, & Indrayana (2016), tingkat pendidikan seseorang akan berpengaruh terhadap gaya hidup dan pola pikir dalam mempertimbangkan sesuatu. Oleh karena itu, dengan pendidikan yang tinggi seseorang akan mampu menilai dan paham terhadap sesuatu.

3) Pekerjaan

Pekerjaan adalah kegiatan yang harus dilakukan seseorang dalam menunjang dan mempertahankan kehidupan. Pekerjaan erat kaitan dengan kejadian kesakitan dimana timbulnya penyakit melalui beberapa jalan yakni karena adanya faktor lingkungan yang dapat

menimbulkan kesakitan yang penuh dengan stress, ada tidaknya gerak badan dalam lingkungan pekerjaan dan adanya kesibukan akibat pekerjaan (Siti dkk., 2016). Sedangkan, menurut (Sulistiyani, 2019), pekerjaan berpengaruh terhadap karakteristik responden, apabila responden tersebut memiliki status ekonomi yang rendah akan cenderung gampang mengalami kecemasan. Hal ini berarti dapat diketahui bahwa dengan pekerjaan dapat menimbulkan kesakitan dan individu yang sakit akan menggunakan fasilitas kesehatan sehingga semakin sering menggunakan fasilitas kesehatan maka individu dapat menilai kualitas pelayanan tersebut (Siti dkk., 2016).

Demikian pula penelitian dari Einurkhayatun, Suryoputro, & Fatmasari (2017), menyatakan bahwa responden yang bekerja pada umumnya memiliki banyak tuntutan dan harapan terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, pelayanan yang diberikan harus sejalan dengan biaya yang telah dikeluarkan. Faktor pekerjaan ini juga dapat dijadikan indikator kepuasan pasien, pasien yang memiliki pendapatan yang rendah biasanya akan merasa kehilangan haknya dalam menentukan pelayanan kesehatan (Taborat, 2020). Alasannya karena pasien yang berpenghasilan rendah merasa minder jika banyak menuntut pelayanan kesehatan karena merasa tidak mampu untuk membayar biaya tersebut (Taborat, 2020).

4) Jenis Kelamin

Pada dasarnya perempuan dan laki-laki memiliki gaya komunikasi yang berbeda (Siti dkk., 2016). Jenis kelamin dapat mempengaruhi seseorang pada saat berinteraksi. Hal tersebut dapat mempengaruhi seseorang dalam menafsirkan pesan yang diterimanya (Siti dkk., 2016).

Menurut (Thornton dkk., 2017) menyatakan bahwa jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dengan kepuasan pasien. Hubungan antara kepuasan dengan jenis kelamin dimana jenis kelamin laki-laki lebih mudah merasa puas dibandingkan dengan wanita (Sihaloho & Herliana, 2017).

Hal ini sesuai dengan teori Kotler dan Keller (2007) pada penelitian Susilo, Haryono, & Mukeri (2018), mengatakan 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 (Sihaloho & Herliana, 2017).

5) Metode Pembayaran

Menurut Roby F. (2017), menemukan rata-rata pasien akan merasa lebih puas ketika dibayarkan oleh pihak ketiga. Pasien tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan akan cenderung merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (Roby F., 2017).

Menurut penelitian yang dilakukan Budiastuti dalam Selanno (2014 : 27 – 28) dalam mengemukakan bahwa pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap pelayanan mengacu kepada beberapa faktor, antara lain (Roby F., 2017):

1. Kualitas Produk dan Jasa

Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk dan jasa yang digunakan berkualitas yang dipengaruhi oleh kualitas produk dan jasa yang diterima.

2. Kualitas Pelayanan

Pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

3. Faktor Emosional

Pasien yang memiliki emosial yang tinggi akan merasa bangga dan yakin ketika memilih tempat terkenal mahal. Pasien akan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Harga

Harga merupakan aspek penting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian hal ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga fisioterapian maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.

5. Biaya

Pasien yang mendapatkan produk atau jasa dengan tidak mengeluarkan biaya tambahan cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

- 1.2.2.2. Tingkat kepuasan pasien, yaitu:

Menurut Gerson (2002), untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dapat diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan sebagai berikut (Napitu, 2020):

1) Sangat Puas

Diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan pasien, seperti sangat bersih (untuk prasarana), sangat ramah (untuk hubungan dengan dokter atau fisioterapis), atau sangat cepat (untuk proses administrasi), yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas pelayanan yang paling tinggi.

2) Puas

Diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sepenuhnya atau sebagian sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (untuk sarana), agak kurang cepat (proses administrasi), atau kurang ramah, yang seluruhnya ini menggambarkan tingkat kualitas yang kategori sedang.

3) Kurang Puas

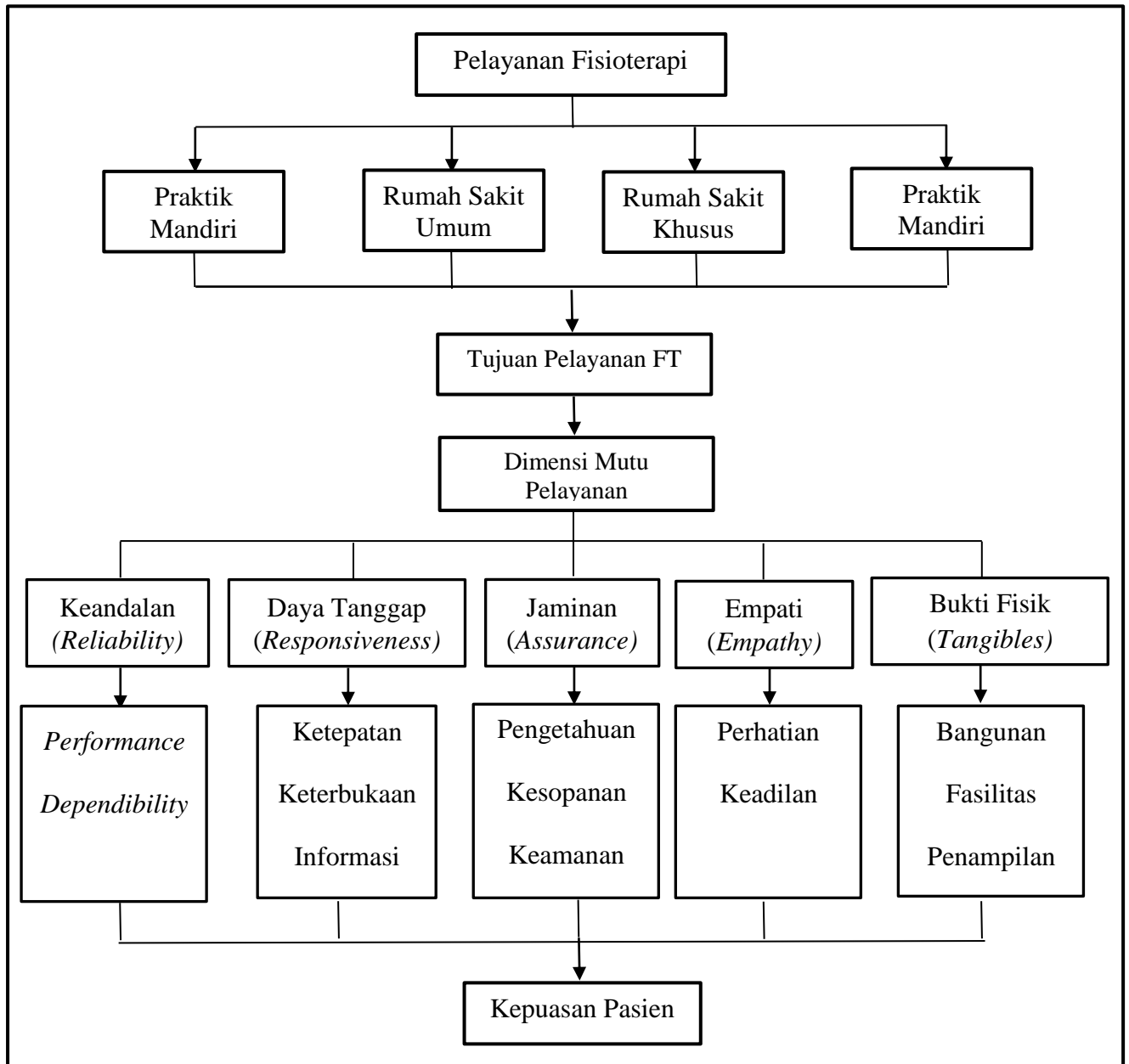
Diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien rendah, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (untuk sarana), agak lambat (untuk proses administrasi), atau tidak ramah.

4) Tidak Puas

Diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang paling rendah, menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau

keinginan seperti tidak bersih (untuk sarana), lambat (untuk proses administrasi), dan tidak ramah. Seluruh hal ini menggambarkan tingkat kualitas yang kategori paling rendah.

1.3. Kerangka Teori



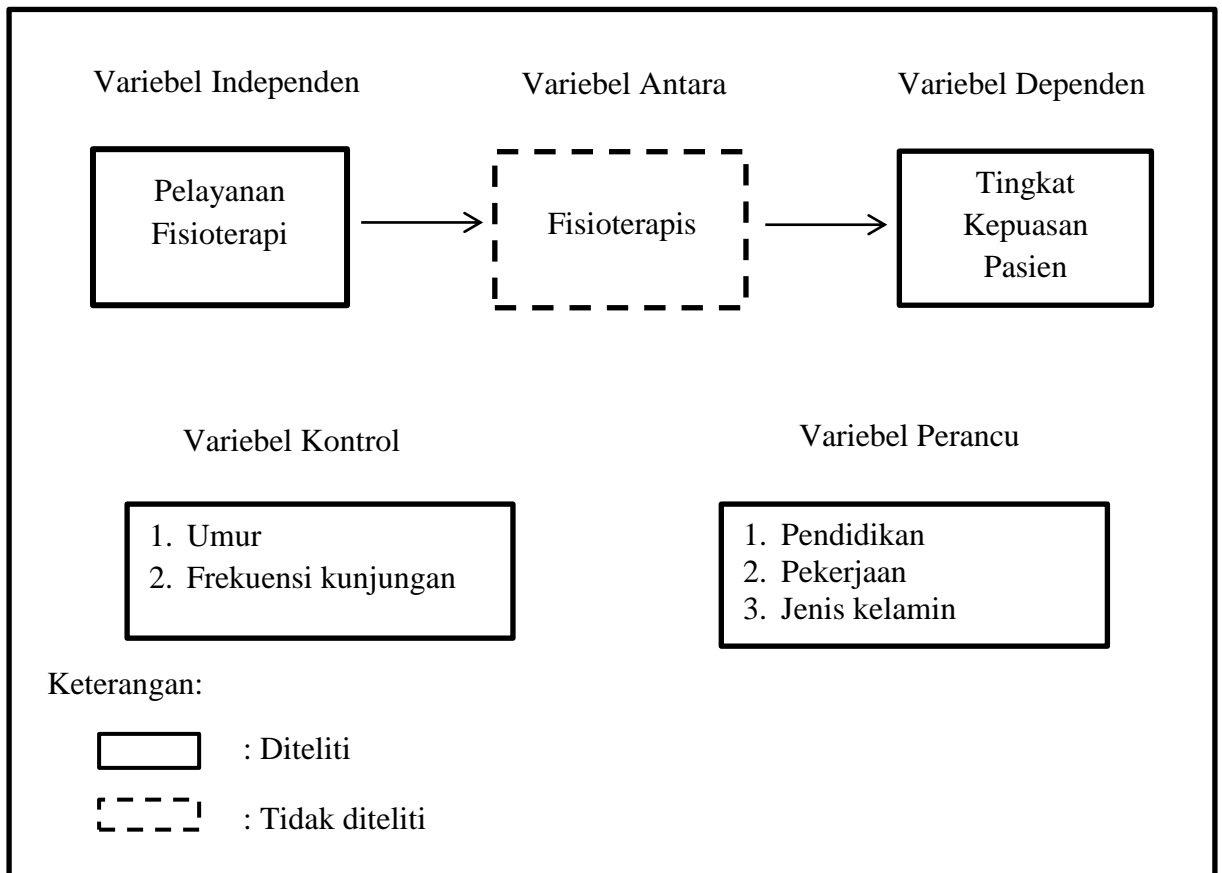
Gambar 2.1. Kerangka Teori

BAB 3

KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS

3.1. Kerangka Konsep

Adapun variabel bebas (*independent*) dalam penelitian ini adalah pelayanan fisioterapi sedangkan variabel terikat (*dependent*) yang digunakan adalah tingkat kepuasan pasien. Agar penelitian ini lebih terarah sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka kerangka konsep di rancang dengan skema sebagai berikut:



Gambar 3.1. Kerangka Konsep

3.2. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka hipotesis penelitian yaitu adanya tingkat kepuasan pasien yang tinggi terhadap pelayanan fisioterapi di praktik mandiri Physiocenter Sorowako.