

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrinah, R. T. (2021). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik Ipdn Jatinangor) [Preprint]. Open Science Framework. <https://doi.org/10.31219/osf.io/jp5mn>
- Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance : Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 2(1), 45–52. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 19.
- Anisa, N. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Daerah Labuang Baji Makassar (Diploma, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar). Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Diambil dari <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/6123/>
- Aulia, R., Adhani, R., Taufiqurrahman, I., & Hatta, I. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Layanan Primer Banjarmasin. *Dentino : Jurnal Kedokteran Gigi*, 2(1), 95–100. <https://doi.org/10.20527/dentino.v2i1.2608>
- Bramantoro, T. (2017). Pengantar Klasifikasi dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan: Penjelasan Praktis dari Undang-Undang dan Peraturan Menteri Kesehatan. Airlangga University Press.
- Butar-butur, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 14.
- Chairunnisa, C., & Puspita, M. (2017). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 13(1), 9–27. <https://doi.org/10.24853/jkk.13.1.9-27>

- Damayanti, N. (2021). Strategi Bertahan Pengemudi Ojol di Masa Pandemi Covid-19 di Kota Makassar. *Emik*, 4(1), 70–83. <https://doi.org/10.46918/emik.v4i1.853>
- Effendi, M. R. M. (2020). Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Poliklinik Yazri Pt Pusri, Palembang. *Eksistensi*, 9(2), 9.
- Einurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 5(4), 33–42.
- Etlidawati, E. (2019). Analisa Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Peserta Bpjs Terhadap Pelayanan Di Puskesmas Sokaraja. *Proceeding of The URECOL*, 664–671.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 145–168. <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>
- Fitriana, V., Santoso, A., & Dharmana, E. (2019). Pengalaman dan Makna Perawat Tersenyum Kepada Pasien di Ruang Gawat Darurat (Masters, Diponegoro University). Diponegoro University. Diambil dari <http://eprints.undip.ac.id/76563/>
- Harjati, L., & Venesia, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal Widya Ekonomika*, 1(1), 64–74.
- Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., & Nurdhila, A. P. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 8.
- Ika. (2020). Pandemi Covid-19 Pengaruhi Keuangan Rumah Sakit | Universitas Gadjah Mada. Diambil 22 April 2021, dari <https://ugm.ac.id/id/berita/19619-pandemi-covid-19-pengaruh-keuangan-rumah-sakit>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>

- KEMENKES, K. (2015). PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 65.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–147. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>
- Kurnia, P., & Anis, A. (2020). Pengaruh Pendidikan, Status Perkawinan Dan Kesehatan Terhadap Partisipasi Kerja Penduduk Lansia Wanita Di Sumatera Barat. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Pembangunan*, 2(3). <https://doi.org/10.24036/jkep.v2i3.10286>
- Kusumawati, R. M. (2016). Analisis Kebutuhan (NEED) Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Kesehatan “SUARA FORIKES” (Journal of Health Research “Forikes Voice”)*, 7(4), 180–182. <https://doi.org/10.33846/sf.v7i4.46>
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *JOURNAL OF APPLIED BUSINESS ADMINISTRATION*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Mahmudah, Z. (2019). Pekerja Perempuan di Tambang: Bentuk Negosiasi Kesetaraan Gender Dalam Dunia Kerja Maskulin. *Jurnal ASPIKOM*, 3(6), 1228–1242.
- Munawarah, S. (2021). Analisis Penerapan Asuhan Fisioterapi Terhadap Kualitas Pelayanan Fisioterapi. 8. <https://doi.org/10.22216/jen.v6i1.4294>
- Napitu, J. (2020, Oktober 9). Hubungan Diagnosa Keperawatan Dalam Penerapan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien. OSF Preprints. <https://doi.org/10.31219/osf.io/vw5sd>
- Pertiwi, A. (2017). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Pada Pasien BPJS dan Pasien Umum terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 18(2), 113–121. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4508>

- Prabowo, H., & Lestari, P. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Tuntang Kabupaten Semarang. *BBM (Buletin Bisnis & Manajemen)*, 05(01), 9.
- Putra, C. A. (2017). Pemanfaatan Teknologi Gadget Sebagai Media Pembelajaran. *Bitnet: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2(2), 1–10. <https://doi.org/10.33084/bitnet.v2i2.752>
- Rahmaningtyas, R. I., & Supriyanto, S. (2019). Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan di Poliklinik Hamil Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *The Indonesian Journal of Public Health*, 14(1), 80. <https://doi.org/10.20473/ijph.v14i1.2019.83-95>
- Renatami, D. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Gusti Hasan Aman Banjarmasin (Masters, STIE Indonesia Banjarmasin). STIE Indonesia Banjarmasin. Diambil dari <http://eprints.stiei-kayutangi-bjm.ac.id/782/>
- Rizal, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Kalimantan, 4(1), 6.
- Roby F., R. Moh. N. (2017). Perbedaan Kepuasan Antara Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Umum Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap RSD dr. Soebandi Jember. Diambil dari <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/78763>
- Rumengan, D. S. S., Umboh, J. M. L., & Kandou, G. D. (2015). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat Unsrat*, 13.
- Sa'adah, U. W. (2020). Pengaruh Diversifikasi Produk dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan (Studi pada Pelanggan Toko Zeze Media Balung) (Doctoral, Universitas Muhammadiyah Jember). Universitas Muhammadiyah Jember. <https://doi.org/10/J.%20JURNAL.pdf>

- Salamah, U., Purwanti, E., & Novyriana, E. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan di IGD RS PKU Muhammadiyah Gombong. *Proceeding of The URECOL*, 8.
- Saputra, D. I., & Mustikawati, I. S. (2017). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. *Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul*, 10.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Sihaloho, N. S. R. U., & Herliana, I. (2017). Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(02), 239–247.
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien. *Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia*, 4(1), 30–34.
- Sulaiman, S., & Anggriani, A. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi RSUD Siti Hajar. *Jurnal Endurance*, 4(2), 252. <https://doi.org/10.22216/jen.v4i2.3965>
- Sulistiyani, A. (2019). Gambaran Kebutuhan Keluarga Pasien Perawatan Intensif Di Rs Ptpn 10 Jember. *Jurnal Fakultas Keperawatan*.
- Surasdiman, Gunawan, & Kadir, I. (2019). The Analysis Of Effect Of Quality Of Service, Facility And Knowledge Of Patient Satisfaction In Puskesmas Batu-Batu Of Soppeng Regency. *Journal of Management*, 2(1), 17.
- Suryati, S., Widjanarko, B., & Istiarti, V. T. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 5(5), 1102–1112.

- Susilo, H., Haryono, A. T., & Mukeri, M. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening Di Hotel Amanda Hills Bandungan. *Journal of Management*, 4(4). Diambil dari <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/989>
- Taborat, M. (2020). Analisis Pengaruh Karakteristik dan Status Pembiayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat. *Nursing Inside Community*, 2(2), 73–85.
- Tarigan, H., & Ginting, M. (2019). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi. Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(2), 58–67.
- Thornton, R. D., Nurse, N., Snavely, L., Hackett-Zahler, S., Frank, K., & DiTomasso, R. A. (2017). Influences on patient satisfaction in healthcare centers: A semi-quantitative study over 5 years. *BMC health services research*, 17(1), 1–9.
- Wachruroji, M. R., Irawani, B., & Paselle, E. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Puskesmas Gunung Sari Ilir Kecamatan Balikpapan Tengah. *e-Journal Administrasi Negara*, 7, 14.
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>
- Yasmini, Widjijati, & Rinami, S. (2016). Hubungan Caring Perawat Pelaksana dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap di Smc RS Telogorejo Semarang. *Karya Ilmiah*, (0). Diambil dari <http://ejournal.stikestelogorejo.ac.id/index.php/ilmukeperawatan/article/view/680>
- Yulianthini, N. N., SE, M., & Suwendra, I. W. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 4(1).

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : **15016/S.01/PTSP/2021**  
Lampiran :  
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth.  
Bupati Luwu Timur

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Dekan Fak. Keperawatan UNHAS Makassar Nomor : 2240//UN4.18.1/PT.01.04/2021 tanggal 21 April 2021 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **NUR FAUZIAH FIRDHAYANTI SUFRI**  
Nomor Pokok : C041171306  
Program Studi : **Fisioterapi**  
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa(S1)**  
Alamat : **Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar**

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

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

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **27 Mei s/d 27 Juni 2021**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan **barcode**,

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 27 Mei 2021

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

**Dr. JAYADI NAS, S.Sos., M.Si**

Pangkat : Pembina Tk.I  
Nip : 19710501 199803 1 004

Tembusan Yth  
1. Dekan Fak. Keperawatan UNHAS Makassar di Makassar;  
2. **Pertinggal.**

SIMAP PTSP 27-05-2021



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231



## Lampiran 2. Surat Telah Menyelesaikan Penelitian

### SURAT PERNYATAAN TELAH MENYELESAIKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Fauziah Firdhayanti Sufri  
NIM : C04117306  
Program Studi/Fakultas : Fisioterapi/Keperawatan  
Judul Skripsi : Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Fisioterapi di Praktik Mandiri Physiocenter Sorowako

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya telah menyelesaikan penelitian di Sorowako yang berlangsung sejak tanggal 25 April 2021 hingga 02 Mei 2021 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi penelitian.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan hukum yang berlaku, bila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar.

Makassar, 03 Mei 2021

Yang Menyatakan,

A 1000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp is orange and yellow, featuring the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METRIS', and '4088AAJX014111'. The signature is in black ink and appears to be 'Nur Fauziah Firdhayanti Sufri'.

Nur Fauziah Firdhayanti Sufri



## Lampiran 3. Surat Lolos Kaji Etik



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
Jln. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658,  
E-mail : [fkunhas@gmail.com](mailto:fkunhas@gmail.com), website: <https://fkunhas.ac.id/>

**REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK**

Nomor : 5082/UN4.14.1/TP.01.02/2021

Tanggal : 2 Juli 2021

Dengan ini Menyatakan bahwa Protokol dan Dokumen yang Berhubungan dengan Protokol berikut ini telah mendapatkan Persetujuan Etik :

No. Protokol	21521091115	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	<b>Nur Fauziah Firdhayanti Sufri</b>	Sponsor	<b>Pribadi</b>
Judul Peneliti	<b>Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Fisioterapi di Praktik Mandiri Physiocenter Sorowako</b>		
No. Versi Protokol	1	Tanggal Versi	21 Mei 2021
No. Versi PSP	1	Tanggal Versi	21 Mei 2021
Tempat Penelitian	<b>Sorowako</b>		
Judul Review	<input checked="" type="checkbox"/> Exempted <input type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku <b>2 Juli 2021 Sampai 2 Juli 2022</b>	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr.Veni Hadju,M.Sc,Ph.D	Tanda tangan 	Tanda tangan 
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM.,M.Kes	Tanda tangan 	Tanda tangan 

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum di implementasikan
2. Menyerahkan Laporan SAE ke Komisi Etik dalam 24 Jam dan dilengkapi dalam 7 hari dan Laporan SUSAR dalam 72 Jam setelah Peneliti Utama menerima laporan
3. Menyerahkan Laporan Kemajuan (progress report) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko tinggi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah
4. Menyerahkan laporan akhir setelah Penelitian berakhir
5. Melaporkan penyimpangan dari protocol yang disetujui (protocol deviation/violation)
6. Mematuhi semua peraturan yang ditentukan



Lampiran 4. *Informed Consent*

09

**LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN  
(INFORMED CONSENT)**

Saya yang bertandatangan di bawah ini, menyatakan (bersedia/~~tidak~~  
~~bersedia~~) menjadi responden atas penelitian yang dilakukan oleh Nur Fauziah Firdhayanti Sufri, mahasiswa Program Studi Fisioterapi Fakultas Keperawatan Universitas Hasanuddin Makassar dengan dosen pembimbing :

1. Immanuel Maulang, S.Ft., Physio., M.Kes., Sp.OR
2. Melda Putri, S.Ft., Physio., M.Kes

Telah mendapat keterangan secara terinci dan jelas mengenai :

- a. Penelitian yang berjudul "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Fisioterapi Di Praktik mandiri Physiocenter Sorowako"
- b. Penjelasan pengisian kuesioner
- c. Prosedur penelitian
- d. Kerahasiaan Informasi

Subyek penelitian mendapat kesempatan mengajukan pertanyaan mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian tersebut. Oleh karena itu saya (bersedia / ~~tidak bersedia~~) secara sukarela untuk menjadi subyek penelitian dengan penuh kesadaran serta tanpa keterpaksaan. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa tekanan dari pihak manapun.

Sorowako, 26 / 09 , 2021

Responden

  
(.....)

100

sangat puas

## Lampiran 5. Kuesioner

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

No : 09

Tanggal Pengisian : 26 April 2021

**PETUNJUK PENGISIAN**

1. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan untuk menjawab seluruh pertanyaan.
2. Pertanyaan di bawah ini adalah mengenai hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien
3. Pilihlah dan berilah tanda benar (✓) pada kolom yang anda pilih.
4. Jika ada yang kurang dimengerti silahkan bertanya pada peneliti.
5. Setelah selesai kembalikan lembar kuisoner pada peneliti.

**IDENTITAS RESPONDEN**

Umur : 51 tahun

Jenis Kelamin :  Perempuan  Laki-laki

Pendidikan :  Tidak sekolah  SD  SLTP/SMP  
 SLTA/SMA  S1  >S1

Pekerjaan :  Pelajar  Swasta  Tidak bekerja/pensiun  
 Wiraswasta  PNS/TNI/Polisi

Status :  Belum menikah  Sudah menikah

Diagnosa/ Alasan Terapi :

Lama Terapi :  Kurang dari 3 kali  Lebih dari 3 kali

Pernah Terapi di :  Rumah Sakit  Klinik

Metode Pembayaran :  Umum  Tanggungan PT. Vale Indonesia

**Keterangan cara pengisian :**

Berilah tanda X untuk setiap pernyataan ini sesuai dengan kenyataan diterima dalam pelayanan pada kolom :

1. Tidak puas
2. Kurang Puas
3. Puas
4. Sangat puas

No.	PERNYATAAN	PENILAIAN			
		1	2	3	4
<b>A.</b>	<b>Bukti Fisik</b>				
1.	Bangunan klinik terlihat indah dan bersih				X
2.	Klinik memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, wc dan air				X
3.	Klinik memiliki sarana cuci tangan air dan alcohol disetiap ruangan				X
4.	Penampilan fisioterapis rapih dan bersih				
	<b>TOTAL</b>				
<b>B.</b>	<b>Empati</b>				
5.	Fisioterapis memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien				X
6.	Fisioterapis bersedia menjelaskan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien terkait kondisi kesehatan pasien.				X
7.	Fisioterapis memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien saat berkomunikasi				X
8.	Fisioterapis mendengarkan keluhan penyakit yang diderita serta mencoba memberi solusi dalam konsultasi				X
9.	Fisioterapis bersikap sopan dan ramah				X
	<b>TOTAL</b>				

C.	<b>Keandalan</b>				
10.	Fisioterapis memberikan pelayanan teliti dan tepat Waktu				X
11.	Fisioterapis melakukan cuci tangan sebelum melakukan pemeriksaan				X
12.	Fisioterapis melakukan cuci tangan sebelum melakukan tindakan kepada pasien				X
13.	Fisioterapis melakukan cuci tangan setelah terkena cairan tubuh pasien				X
14.	Fisioterapis melakukan cuci tangan setelah bersentuhan dengan pasien				X
15.	Fisioterapis melakukan cuci tangan setelah bersentuhan dengan lingkungan sekitar pasien				X
	<b>TOTAL</b>				
D.	<b>Ketanggapan</b>				
16.	Fisioterapis tanggap melayani pasien.				X
17.	Fisioterapis melayani dengan baik				X
18.	Fisioterapis melakukan tindakan secara cepat dan tepat				X
19.	Fisioterapis melakukan tindakan sesuai prosedur				X
	<b>TOTAL</b>				
E.	<b>Jaminan</b>				
20.	Fisioterapis mempunyai kemampuan dan pengetahuan mengenai diagnosa penyakit pasien dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan				X
21.	Fisioterapis bersifat cekatan serta menghargai pasien				X
22.	Fisioterapis melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman				X
23.	Fisioterapis mempunyai catatan medis pasien				X
24.	Tarif sesuai dengan pelayanan yang diterima				X
25.	Tarif pelayanan tidak memberatkan pasien				
	<b>TOTAL</b>				

**Saran**

Berikanlah saran/usulan anda atas pelayanan fisioterapi di Praktik Mandiri Physiocenter Sorowako yg diberikan kepada anda :

..... Pafahankem kualitas pelayanan yg sudah ada.  
.....  
.....

**“Terima kasih atas kesediaan Anda mengisi daftar pertanyaan ini!”**

## Lampiran 6. Hasil Uji SPSS

## 1. Karakteristik Demografis dan Klinis Sampel Penelitian

**Umur**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Remaja Akhir	2	2,5	2,5	2,5
Dewasa Awal	4	4,9	4,9	7,4
Dewasa Akhir	40	49,4	49,4	56,8
Lansia Awal	33	40,7	40,7	97,5
Lansia Akhir	2	2,5	2,5	100,0
Total	81	100,0	100,0	

**Jenis kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Perempuan	19	23,5	23,5	23,5
Laki-laki	62	76,5	76,5	100,0
Total	81	100,0	100,0	

**Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SLTA/SMA	53	65,4	65,4	65,4
S1	26	32,1	32,1	97,5
>S1	2	2,5	2,5	100,0
Total	81	100,0	100,0	

**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar	2	2,5	2,5	2,5
Swasta	63	77,8	77,8	80,2
Valid Tidak bekerja/pensiun	14	17,3	17,3	97,5
Wiraswasta	2	2,5	2,5	100,0
Total	81	100,0	100,0	

**Status**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum menikah	4	4,9	4,9	4,9
	Sudah menikah	77	95,1	95,1	100,0
Total		81	100,0	100,0	

**Pernah terapi di**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rumah sakit	64	79,0	79,0	79,0
	Klinik	2	2,5	2,5	81,5
	Rumah sakit dan klinik	5	6,2	6,2	87,7
	Tidak keduanya	10	12,3	12,3	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

**Metode pembayaran**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Umum	2	2,5	2,5	2,5
	Tanggung PT. Vale Indonesia	79	97,5	97,5	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

2. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Fisioterapi Di Praktik Mandiri Physiocenter Sorowako

**total.keandalan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	28	34,6	34,6	34,6
	Sangat puas	53	65,4	65,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	



**total.daya.tangkap**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Puas	17	21,0	21,0	21,0
Valid Sangat puas	64	79,0	79,0	100,0
Total	81	100,0	100,0	

**total.jaminan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Puas	16	19,8	19,8	19,8
Valid Sangat puas	65	80,2	80,2	100,0
Total	81	100,0	100,0	

**total.empati**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Puas	15	18,5	18,5	18,5
Valid Sangat puas	66	81,5	81,5	100,0
Total	81	100,0	100,0	

**total.bukti.fisik**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Puas	24	29,6	29,6	29,6
Valid Sangat puas	57	70,4	70,4	100,0
Total	81	100,0	100,0	

**Statistics**

	total.keanda lan	total.daya.tan gkap	total.jaminan	total.empati	total.bukti.fisik
N Valid	81	81	81	81	81
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3,65	3,79	3,80	3,81	3,70
Median	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Std. Deviation	,479	,410	,401	,391	,459
Minimum	3	3	3	3	3
Maximum	4	4	4	4	4

### 3. Tingkat Kepuasan Pasien Di Praktik Mandiri Physiocenter Sorowako

**total.kuisiонер**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Puas	9	11,1	11,1	11,1
Valid Sangat puas	72	88,9	88,9	100,0
Total	81	100,0	100,0	

#### Statistics

total.kuisiонер

N	Valid	81
	Missing	0
Mean		3,89
Median		4,00
Std. Deviation		,316
Minimum		3
Maximum		4

## Lampiran 7. Master Tabel

**MASTER TABEL KARAKTERISTIK RESPONDEN PHYSIOCENTER  
SOROWAKO**

No. Resp	Umur	JK	Pendidikan	Pekerjaan	Status	LT	Riwayat Terapi	MP
1	45	L	SLTA/SMA	Wiraswata	SM	>3	-	PT. Vale
2	43	P	S1	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
3	49	L	>S1	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
4	44	P	SLTA/SMA	Tidak bekerja/pensiun	SM	>3	RS	PT. Vale
5	41	L	S1	Swasta	SM	>3	-	PT. Vale
6	42	P	S1	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
7	44	P	SLTA/SMA	Tidak bekerja/pensiun	SM	>3	RS	PT. Vale
8	47	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
9	51	L	S1	Swasta	SM	>3	Klinik	PT. Vale
10	40	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
11	37	P	SLTA/SMA	Tidak bekerja/pensiun	SM	>3	RS	PT. Vale
12	40	L	S1	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
13	52	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS & Klinik	PT. Vale
14	60	L	SLTA/SMA	Tidak bekerja/pensiun	SM	>3	-	Umum
15	53	L	SLTA/SMA	Tidak bekerja/pensiun	SM	>3	RS & Klinik	PT. Vale
16	20	L	SLTA/SMA	Pelajar	BM	>3	-	PT. Vale
17	39	P	S1	Swasta	BM	>3	RS	PT. Vale
18	48	L	S1	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
19	54	L	S1	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
20	52	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
21	32	L	>S1	Swasta	BM	>3	RS & Klinik	PT. Vale
22	46	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
23	41	L	S1	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
24	45	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
25	43	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
26	34	P	S1	Tidak bekerja/pensiun	SM	>3	RS	PT. Vale
27	51	P	SLTA/SMA	Tidak bekerja/pensiun	SM	>3	RS	PT. Vale
28	51	L	S1	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
29	53	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
30	32	L	S1	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
31	53	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
32	42	L	S1	Swasta	SM	>3	RS & Klinik	PT. Vale
33	46	P	S1	Tidak bekerja/pensiun	SM	>3	RS & Klinik	PT. Vale
34	49	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
35	65	P	SLTA/SMA	Tidak bekerja/pensiun	SM	>3	-	Umum

36	53	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS & Klinik	PT. Vale
37	40	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
38	53	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
39	42	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
40	42	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
41	40	L	S1	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
42	42	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
43	43	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
44	40	P	S1	Tidak bekerja/pensiun	SM	>3	RS	PT. Vale
45	54	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
46	50	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
47	53	L	S1	Swasta	SM	>3	Klinik	PT. Vale
48	32	L	S1	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
49	42	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
50	47	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
51	48	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
52	40	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
53	41	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
54	52	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
55	50	L	S1	Swasta	SM	>3	RS & Klinik	PT. Vale
56	44	P	SLTA/SMA	Tidak bekerja/pensiun	SM	>3	RS	PT. Vale
57	18	P	SLTA/SMA	Pelajar	BM	>3	RS	PT. Vale
58	43	P	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
59	51	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
60	45	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
61	42	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
62	46	P	SLTA/SMA	Tidak bekerja/pensiun	SM	>3	RS	PT. Vale
63	45	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
64	37	L	S1	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
65	50	P	S1	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
66	45	L	S1	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
67	42	P	S1	Wiraswata	SM	>3	RS	PT. Vale
68	42	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
69	46	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
70	44	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
71	41	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
72	42	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
73	44	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
74	47	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
75	51	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
76	40	L	S1	Swasta	SM	>3	RS & Klinik	PT. Vale

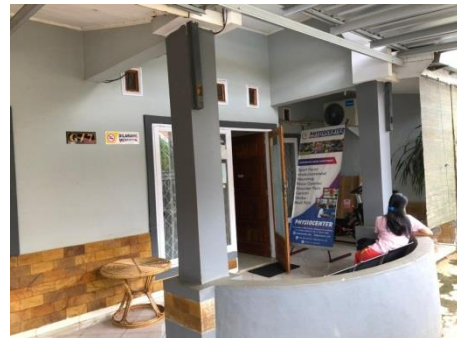
77	37	P	SLTA/SMA	Tidak bekerja/pensiun	SM	>3	RS	PT. Vale
78	40	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale
79	52	L	S1	Swasta	SM	>3	RS & Klinik	PT. Vale
80	60	P	S1	Tidak bekerja/pensiun	SM	>3	RS & Klinik	PT. Vale
81	53	L	SLTA/SMA	Swasta	SM	>3	RS	PT. Vale

## Tingkat Kepuasan Pasien Fisioterapi di Physiocenter Sorowako

No. Resp	Keandalan						Daya tangkap				Jaminan						Empati					Bukti fisik				Jumlah	
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	1	2	3	4		
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	77	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	95
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	76	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	95
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	77	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	99
11	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	88
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	76	
13	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	79	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	97
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	97
19	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	88	
20	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80	
21	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	96
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	74	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
26	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	98	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	95
29	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	82	
30	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	91
31	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	88	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
33	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	87	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75	
35	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	89	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100	
37	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	85	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	97	
39	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	

40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	98
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
42	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	81
43	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	98
45	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95
46	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	91
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
48	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	89
49	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	95
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
55	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	93
56	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	96
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	96
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	96
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	74
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
65	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	74
67	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	92
68	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	93
69	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	88
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	76
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	95
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	99
77	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	88
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	76
79	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	79
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76

## Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian





## Lampiran 9. Draft Artikel Penelitian

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

**Nur Fauziah Firdhayanti Sufri, Immanuel Maulang, S.Ft., Physio., M.Kes., Sp.FOR,  
Melda Putri, S.Ft., Physio., M.Kes**

Program Studi Fisioterapi, Fakultas Keperawatan, Universitas Hasanuddin – Sulawesi Selatan, Indonesia

Corresponding author:

Email : [nurfauziahufri@gmail.com](mailto:nurfauziahufri@gmail.com) (Nur Fauziah Firdhayanti Sufri)

**Article Info:**

Received:

Revised:

Accepted:

Available online:

**Keywords:** *patient satisfaction, physiotherapy services.*

**DOI:**

**Abstract**

**Introduction:** *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.*

**Methods:** *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.*

**Results:** *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 higher education and undergraduate education.*

**Conclusion:** *there is a high level of satisfaction with physiotherapy services at the independent practice of physiocenter sorowako*

**1. Introduction**

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).

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).

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, tetapi jika pasien merasa tidak puas, maka akan membentuk persepsi yang kurang baik kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (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 dapat terjadi karena pelayanan yang diberikan sebanding dengan apa yang diinginkan oleh pasien.

## 2. Methods

### 2.1. Design

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.

### 2.2. Participants

Partisipan merupakan pasien umum dan/atau asuransi berusia diatas 17 tahun yang tidak memiliki hubungan dengan fisioterapis.

### 2.3. Intervention

Partisipan mengisi biodata ketika bersedia berpartisipasi dalam penelitian, selanjutnya mengisi kuesioner penelitian setelah mendapat petunjuk pengisian kuesioner dan informasi kerahasiaan data yang diberikan partisipan kepada peneliti.

### 2.4. Outcomes

Pengumpulan data penelitian menggunakan data primer yang dilakukan

menggunakan kuesioner untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi di praktik mandiri physiocenter sorowako pada responden.

#### 2.5. Sample size

Sampel dalam penelitian ini diperoleh dari jumlah populasi seluruh pasien di Praktik mandiri Physiocenter Sorowako. Metode pemilihan sampel yang digunakan yaitu menggunakan rumus *slovin* dengan jenis *purposive sampling*. Berdasarkan rumus *slovin*, didapatkan hasil perhitungan sampel minimal untuk penelitian ini sebesar 81 orang.

#### 2.6. Statistical methods

Data yang diperoleh merupakan data primer yang diukur menggunakan kuesioner pada setiap sampel. Setelah data dikumpulkan selanjutnya dianalisis untuk melihat gambaran tingkat kepuasan pasien di praktik mandiri sorowako.

### 3. Results

Penelitian ini dilakukan kepada 81 orang pasien di praktik mandiri physiocenter sorowako. Responden pada penelitian ini didominasi oleh laki-laki yakni 62 orang (76,2%), kategori umur didominasi dewasa akhir (36-4 tahun) yakni sebanyak 40 orang (49,4%), tingkat pendidikan didominasi SLTA/SMA yakni 53 orang (65,4%), pekerjaan didominasi pekerja swasta yakni 63 orang (77,8%), responden yang sudah menikah lebih banyak yakni 77 orang (95,1%), dan mayoritas pasien merupakan tanggungan PT. Vale Indonesia yakni 79 orang (97,5%).

Dari 81 responden menyatakan puas terbanyak pada dimensi keandalan yakni 28 orang (34,6%), sedangkan sangat puas terbanyak pada dimensi empati yakni 66 orang (81,5%). Hasil penelitian menunjukkan rata-rata pasien mengatakan sangat puas terhadap pelayanan fisioterapi di praktik mandiri physiocenter sorowako yakni sebanyak 72 orang (88,9%).

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Subyek Penelitian

Umur	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Remaja Akhir (17-25 tahun)	2	2,5
Dewasa Awal (26-35 tahun)	4	4,9
Dewasa Akhir (36-45 tahun)	40	49,4
Lansia Awal (46-55 tahun)	33	40,7
Lansia Akhir (56-65 tahun)	2	2,5
<b>Jumlah</b>	81	100

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Perempuan	19	23,5
Laki-laki	62	76,5
<b>Jumlah</b>	81	100

Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
SLTA/SMA	53	65,4
S1	26	32,1
>S1	2	2,5
<b>Jumlah</b>	81	100

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Pelajar</b>	2	2,5
<b>Swasta</b>	63	77,8
<b>Tidak bekerja/pensiun</b>	14	17,3
<b>Wiraswasta</b>	2	2,5
<b>Jumlah</b>	81	100

<b>Status</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Belum menikah</b>	4	4,9
<b>Sudah menikah</b>	77	95,1
<b>Jumlah</b>	81	100

<b>Metode pembayaran</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Umum</b>	2	2,5
<b>Tanggung PT. Vale Indonesia</b>	79	97,5
<b>Jumlah</b>	81	100

**Tabel 2 Distribusi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Fisioterapi di Praktik Mandiri Physiocenter Sorowako**

<b>Mutu pelayanan</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>		
Tidak puas	0	0
Kurang puas	0	0
Puas	28	34,6
Sangat puas	53	65,4
<b>Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>		
Tidak puas	0	0
Kurang puas	0	0
Puas	17	21,0
Sangat puas	64	79,0
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>		
Tidak puas	0	0
Kurang puas	0	0
Puas	16	19,8
Sangat puas	65	80,2
<b>Empati (<i>Emphaty</i>)</b>		
Tidak puas	0	0
Kurang puas	0	0
Puas	15	18,5
Sangat puas	66	81,5
<b>Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</b>		
Tidak puas	0	0
Kurang puas	0	0
Puas	24	29,6
Sangat puas	57	70,4

Tabel 3 Distribusi Kepuasan Pasien di Praktik Mandiri Physiocenter Sorowako

Tingkat kepuasan pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	9	11,1
Sangat Puas	72	88,9
<b>Jumlah</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

#### 4. Discussion

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). 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.

Responden pada penelitian ini didominasi oleh laki-laki yakni 76,2%, sejalan dengan penelitian (dr. Ida Ayu Dewi Wiryanthini, 2016) dimana frekuensi responden laki-laki sebanyak 59,8%. Data ini menunjukkan jumlah pengunjung fisioterapi di praktik mandiri physiocenter sorowako yang ditangani lebih banyak laki-laki.

Dari segi umur responden, peneliti membagi kategori umur merujuk pada ketentuan Depkes RI, 2009 yakni remaja akhir (17-25 tahun), dewasa awal (26-35 tahun), dewasa akhir (36-45 tahun), lansia awal (46-55 tahun) hingga lansia akhir (56-65 tahun). Hasil penelitian menunjukkan responden didominasi kategori dewasa akhir yakni sebanyak 49,4% di Praktik mandiri physiocenter sorowako. Fakta ini sejalan dengan penelitian (Awal, Arpandjam'an, Hasbiah, & Tang, 2018) dimana frekuensi responden terbanyak termasuk kategori lansia (40%). Data ini menunjukkan tingginya jumlah pengunjung praktik mandiri

physiocenter sorowako berada pada rentan usia dewasa akhir.

Berdasarkan pendidikan terakhir, mayoritas responden merupakan lulusan SMA/SLTA yaitu sebanyak 65,4% di praktik mandiri physiocenter sorowako. Hal ini menunjukkan tingkat pengetahuan mempengaruhi tingkat kesadaran untuk memeriksakan kesehatannya. Sesuai dengan hasil penelitian (Nugraheni, Sarwinanti, & Anisa, 2018), bahwa ada hubungan positif antara tingkat pengetahuan dengan perilaku pemeriksaan kesehatan.

Dari segi pekerjaan, mayoritas pengunjung yang pekerjaannya sebagai pegawai swasta adalah sebanyak 77,8%. Semakin lama waktu bekerja maka semakin besar pula risiko terjadinya gangguan fungsi gerak, sesuai dengan hasil penelitian (Az, Dayani, & Maulani, 2019) yaitu terdapat hubungan antara aktivitas fisik dengan status kesehatan.

Berdasarkan segi status perkawinan mayoritas responden yang memiliki status telah menikah sebanyak 95,1% di praktik mandiri physiocenter sorowako. Sejalan dengan penelitian (Kurnia & Anis, 2020) bahwa ada hubungan positif antara status pernikahan dengan perilaku pemeriksaan kesehatan, dimana orang yang telah menikah lebih memiliki rasa tanggung jawab atas kesehatannya dengan pengaruh keluarga.

Sedangkan dari segi metode pembayaran, mayoritas responden menggunakan tanggungan PT. Vale

Indonesia yaitu sebanyak 97,5% di praktik mandiri physiocenter sorowako. Hal ini dikarenakan praktik mandiri physiocenter sorowako telah bekerjasama dengan PT. Vale Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian 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) yaitu kemampuan fisioterapis memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, *responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan para fisioterapis dalam memberikan pelayanan yang tanggap, *assurance* (jaminan) yaitu memberikan rasa aman bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki, *emphaty* (empati) yaitu sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien, kemudahan dalam melakukan kontak, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pasien secara individual, dan *tangible* (bukti fisik) yang meliputi fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, dan sarana informasi/komunikasi.

Berdasarkan penelitian, dalam dimensi *reliability* (keandalan) pada umumnya responden menyatakan sangat puas terhadap kemampuan fisioterapis dalam menangani keluhan pasien dengan tepat dan profesional, serta ketepatan waktu fisioterapis tiba di ruangan ketika dibutuhkan. Fisioterapis mampu melakukan komunikasi yang baik dengan pasien, dan keluarga pasien. Adanya komunikasi yang saling berinteraksi antara pasien dengan fisioterapis, dan adanya hubungan yang baik dengan keluarga pasien membuat pasien merasa puas, maka dampak psikologis yang akan terjadi adalah perilaku ketaatan pada pasien yang bisa mendukung kesembuhannya (Salamah, Purwanti, & Novyriana, 2020).

Dalam dimensi *responsiveness* (daya tanggap) pada umumnya responden menyatakan sangat puas terhadap sikap fisioterapis dalam menawarkan bantuan ketika mengalami kesulitan, fisioterapis

segera menangani pasien ketika tiba di ruangan, dan fisioterapis melayani sesuai dengan prosedur. Menurut (Sirait, 2019) menyatakan sikap tanggung jawab harus dimiliki fisioterapis karena aspek ini meliputi sikap fisioterapis yang jujur, tekun dalam tugas, mampu mencurahkan waktu dan perhatian, sportif dalam tugas, konsisten serta tepat dalam bertindak.

Dalam dimensi *assurance* (jaminan) pada umumnya responden menyatakan sangat puas terhadap perhatian fisioterapis akan keluhan yang pasien rasakan, fisioterapis dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan fisioterapi yang diberikan kepada pasien, fisioterapis selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu pasien, dan fisioterapis teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan fisioterapi kepada pasien. Aspek ini perlu dimiliki fisioterapis karena aspek ini termasuk kemampuan fisioterapi dalam melakukan pelayanan, misalnya pengetahuan tentang penanganan medis, keterampilan, dan ketulusan di dalam melayani pasien dan keluarga pasien sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan termasuk juga kesopanan dan menghargai pasien dan keluarganya.

Dalam dimensi *emphaty* (empati) pada umumnya responden menyatakan sangat puas terhadap sikap fisioterapis yang sering memperhatikan sungguh-sungguh saat berkomunikasi dengan pasien dan mendengarkan keluhan dengan baik, dan fisioterapis bersikap ramah dan sopan. Aspek ini perlu dimiliki karena fisioterapis dalam memberikan pelayanan fisioterapi perlu bersikap sabar, murah hati dalam arti bersedia memberikan bantuan dan pertolongan kepada pasien dengan sukarela tanpa mengharap imbalan, memiliki sensitivitas dan peka terhadap setiap perubahan pasien, mau mengerti terhadap kecemasan dan ketakutan pasien.

Dalam dimensi *tangible* (bukti fisik) pada umumnya responden menyatakan sangat puas terhadap informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien yang disampaikan oleh fisioterapis, fisioterapis menjaga kebersihan dan kesiapan alat-alat kesehatan yang digunakan, dan fisioterapis



selalu menjaga kerapian dan penampilannya. Aspek ini perlu dimiliki fisioterapis oleh karena penampilan bukti fisik dan penyampaian informasi/komunikasi yang baik dan jelas akan mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan fisioterapi yang diberikan.

Menurut (Afrinah, 2021), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atas *performance* dalam memenuhi harapannya. Pasien merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui.

Sikap dari fisioterapis berhubungan erat dengan kepuasan melalui sikap ramah dan komunikasi yang baik, kecakapan klinis pada umumnya ditujukan kepada fisioterapis atau petugas kesehatan. Seorang pasien sesuai dengan hasil penelitian lebih mendambakan pendekatan secara kekeluargaan dikarenakan pasien akan merasa nyaman ketika dilakukan penanganan fisioterapi. Petugas/Tenaga

## 5. Limitations

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini yaitu banyaknya pasien di praktik mandiri physiocenter sorowako sehingga tidak bisa ditangani sendirian oleh peneliti dan penggunaan kuisioner dirasa tidak memungkinkan untuk pasien yang memiliki keterbatasan khusus. Oleh karena itu peneliti mengambil data dengan membacakan pertanyaan dan pilihan jawaban, yang bisa jadi mempengaruhi jawaban pasien.

## 6. Conclusions

Berdasarkan penelitian ini, didapatkan gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi di praktik mandiri physiocenter sorowako lebih banyak responden yang menyatakan sangat puas pada dimensi pelayanan yakni keandalan sebanyak 53 orang (65,4%), daya tanggap sebanyak 64 orang (79,0%), jaminan sebanyak 65 orang (80,2%), empati sebanyak 66 orang (81,5%), dan bukti fisik sebanyak 57 orang (70,4%) dan gambaran tingkat kepuasan pasien di praktik mandiri

kesehatan adalah “setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan (Sulaiman & Anggriani, 2019).

Berdasarkan tabel 5.9 terdapat 72 responden (88,9%) yang mengatakan sangat puas terhadap pelayanan fisioterapi. Menurut peneliti, ketika pelayanan baik maka akan menghasilkan kepuasan yang baik. Hal ini jelas bahwa pelayanan sangat berkaitan dengan kepuasan pasien. Pada umumnya pasien mengatakan sangat puas pada pelayanan dimensi empati (*emphaty*) yaitu memberikan waktu pelayanan yang cukup dan bersedia menjelaskan sesuai dengan kebutuhan pasien terkait kondisi kesehatannya, serta pada dimensi bukti fisik (*tangible*) yaitu menjaga keindahan dan kebersihan klinik, ruangan yang memadai, dan fisioterapis yang berpenampilan rapi dan bersih.

physiocenter sorowako lebih banyak responden yang menyatakan sangat puas yakni 72 orang (88,9%) dan puas sebanyak 9 orang (11,1%). Adapun gambaran karakteristik responden di praktik mandiri physiocenter sorowako berdasarkan umur mayoritas kategori dewasa akhir (36-45 tahun) yakni 40 orang (40,7%), gambaran karakteristik responden di praktik mandiri physiocenter sorowako berdasarkan tingkat pendidikan mayoritas responden merupakan lulusan SMA/SLTA yakni 53 orang (65,4%), gambaran karakteristik responden di praktik mandiri physiocenter sorowako berdasarkan pekerjaan mayoritas pasien adalah pegawai swasta di PT. Vale Indonesia yakni 63 orang (77,8%), gambaran karakteristik responden di praktik mandiri physiocenter sorowako berdasarkan jenis kelamin lebih banyak laki-laki yakni 62 orang (76,5%), dan karakteristik responden di praktik mandiri physiocenter sorowako berdasarkan metode pembayaran mayoritas pasien merupakan tanggungan PT. Vale Indonesia yakni 79 orang (97,5%).

## References

- Afrinah, R. T. (2021). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik Ipdn Jatinangor) (preprint). Retrieved 25 March 2021 from Open Science Framework: [10.31219/osf.io/jp5mn](https://doi.org/10.31219/osf.io/jp5mn)
- Anggriani, S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi RSUD Siti Hajar, 4(2), 10.
- Awal, M., Arpandjam'an, A., Hasbiah, H., & Tang, A. (2018). Pengaruh Contract Relax Stretching Terhadap Perubahan Rom Lumbal Pada Kondisi Mekanikallow Back Pain Di Rsud Salewangan Maros. *Media Kesehatan Politeknik Kesehatan Makassar*, 13(2), 1–7. Retrieved from <https://doi.org/10.32382/medkes.v13i2.35>
- Az, R., Dayani, H., & Maulani, M. (2019). Masa Kerja, Sikap Kerja Dan Jenis Kelamin Dengan Keluhan Nyeri Low Back Pain. *Real in Nursing Journal*, 2(2), 66. Retrieved from <https://doi.org/10.32883/rmj.v2i2.486>
- dr. Ida Ayu Dewi Wiryanthini, S. K. (2016). Hubungan Indeks Massa Tubuh dan Aktivitas Fisik Terhadap Keseimbangan Dinamis pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Udayana. *Majalah Ilmiah Fisioterapi Indonesia*, 2(1). Retrieved 30 June 2021 from <http://erepo.unud.ac.id/id/eprint/7165/>
- Harjati, L., & Venesia, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal Widya Ekonomika*, 1(1), 64–74.
- Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., & Nurdhila, A. P. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 8.
- KEMENKES, K. (2015). PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 65.
- Kurnia, P., & Anis, A. (2020). Pengaruh Pendidikan, Status Perkawinan Dan Kesehatan Terhadap Partisipasi Kerja Penduduk Lansia Wanita Di Sumatera Barat. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Pembangunan*, 2(3). Retrieved 30 June 2021 from <https://doi.org/10.24036/jkep.v2i3.10286>
- Kusumawati, R. M. (2016). Analisis Kebutuhan (NEED) Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Kesehatan 'SUARA FORIKES' (Journal of Health Research 'Forikes Voice')*, 7(4), 180–182. Retrieved from <https://doi.org/10.33846/sf.v7i4.46>
- Nugraheni, Y., Sarwinanti, & Anisa, D. N. (2018). PENGARUH PENDIDIKAN KESEHATAN TERHADAP PENGETAHUAN DAN PERILAKU PEMERIKSAAN PAYUDARA SENDIRI PADA WANITA USIA SUBUR DI DUSUN KADILUWIH MARGOREJO TEMPEL SLEMAN. Retrieved 30 June 2021 from <http://digilib2.unisayogya.ac.id/xmlui/handle/123456789/1448>
- Putra, C. A. (2017). Pemanfaatan Teknologi Gadget Sebagai Media Pembelajaran. *Bitnet: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2(2), 1–10. Retrieved from <https://doi.org/10.33084/bitnet.v2i2.752>
- Renatami, D. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Gusti Hasan Aman Banjarmasin (masters). *STIE Indonesia Banjarmasin*. Retrieved 6 April 2021 from <http://eprints.stiei-kayutangi-bjm.ac.id/782/>
- Salamah, U., Purwanti, E., & Novyriana, E. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Pelayanan di IGD RS PKU Muhammadiyah Gombong. *Proceeding of The URECOL*, 8.
- Sirait, A. I. Y. (2019). PENGARUH KOMPETENSI ETOS KERJA PETUGAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK FISIOTERAPI

RSUD DATU BERU TAKENGON  
KABUPATEN ACEH TENGAH  
TAHUN 2019 (master). Institut  
Kesehatan Helvetia. Retrieved 1 July  
2021 from  
<http://repository.helvetia.ac.id>

Sulaiman, S., & Anggriani, A. (2019).  
Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi  
RSU Siti Hajar. *Jurnal Endurance*, 4(2),  
252. Retrieved from  
<https://doi.org/10.22216/jen.v4i2.3965>