

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia pun terus berkembang. 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 (Tore et al., 2023). 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 (Bandhu et al., 2024).

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 (Schwab-Farrell et al., 2024). 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, 2020).

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 (Grossberg, 2021). Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas, maka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya (Bandhu et al., 2024)

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, elektroterapeutik dan mekanis) pelatihan fungsi, dan komunikasi. Kegiatan pelayanan kesehatan secara paripurna diatur dalam pasal 5 ayat (2) UU Kesehatan



terdapat pada ayat (1), yaitu pelayanan kesehatan promotif, preventif, pelayanan kesehatan kuratif, dan pelayanan rehabilitatif (KEMENKES, 2015).

Kesehatan menetapkan Standar Pelayanan Minimal minimal 95% secara nasional untuk pelayanan kesehatan. Pasien di bawah 95% dianggap menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan berkualitas buruk atau tidak memenuhi persyaratan dasar.

Acuan manajemen mutu rumah sakit/fasilitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh dituangkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Fisioterapi, yang menyebutkan bahwa upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien di pelaksanaan pelayanan fisioterapi harus dilakukan secara terus menerus dan berkala. Indikator mutu 80% untuk kepuasan pasien juga diamanatkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Fisioterapi.

Kepuasan pasien dengan layanan kesehatan mempengaruhi berapa lama layanan akan diberikan. Jika kepuasan pasien tinggi, layanan kemungkinan akan berlanjut untuk jangka waktu yang lama (Goodrich & Lazenby, 2023). Tingkat kepuasan pasien yang rendah akan berpengaruh pada perkembangan layanan fisioterapi karena pasien yang tidak puas akan beralih ke layanan lain, lebih cenderung untuk mengadu ke orang lain, dan akan beralih ke layanan lain akibat ketidakpuasannya (Tore et al., 2023). Kualitas pelayanan pasien merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien. Akibatnya, klinik harus mengembangkan dan mengelola sistem untuk menarik pasien baru dan mempertahankan pasien yang sudah ada (Hoffmann et al., 2022).

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).

Physiocenter Sorowako, Physio center Wawondula, dan Physiocenter Malili merupakan praktker Fisioterapi yang mengatasi masalah gerak dan fungsi gerak akibat cedera olahraga, gangguan pada otot, tulang, saraf serta sendi. Berdasarkan hasil dari observasi ditemukan bahwa kunjungan Wawondula terdapat 406 orang di tahun 2024, Sarowako 393 orang, dan Malili 149 orang. Oleh sebab itu, berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi di physio center Sorowako, Wawondula dan Malili”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dikemukakan pertanyaan penelitian yaitu “Bagaimana Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi di physio center Sorowako, Wawondula dan Malili”, sehingga dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi di physio center Sorowako?



· Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi di Wawondula?

· Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi di Malili?

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah diketahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi di physio center Sorowako, Wawondula dan Malili.

1.3.2 Tujuan Khusus

- Diketuinya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi di physio center Sorowako, Wawondula dan Malili berdasarkan tingkat pendidikan.
- Diketuinya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi di physio center Sorowako, Wawondula dan Malili berdasarkan usia.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bidang 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 Bidang Aplikatif

- 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.
- Penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan untuk pelayanan fisioterapi yang lainnya tetap meningkatkan kualitasnya sehingga jumlah kunjungan terhadap pelayanan fisioterapi tidak menurun.
- Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 Teori

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.

Saat ini kebutuhan masyarakat ialah mendapatkan pelayanan yang baik. Pelayanan dapat dianggap baik apabila pelayanan sesuai dengan keinginan lainnya jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang kualitas pelayanan dianggap buruk (Indrati et al., 2024).

Fisioterapi merupakan bentuk pelayanan kesehatan pada kelompok, dan masyarakat guna meningkatkan atau memulihkan kemampuan gerak, memaksimalkan kemampuan gerak, meredakan nyeri, dan 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 (van der Scheer-Horst et al., 2023).

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:

1. Pelayanan kesehatan tingkat pertama, yaitu merupakan pelayanan kesehatan dasar yang diberikan oleh dokter dan dokter gigi di puskesmas, puskesmas fisioterapisan, 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 spesialis 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 subspecialis atau dokter gigi sub spesialis yang menggunakan pengetahuan dan teknologi kesehatan subspecialistik.

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 pengutamaan 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 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.



Fisioterapi di Praktik Mandiri. Pelayanan fisioterapi di praktik berikan pelayanan fisioterapi pada individu dan/atau kelompok pengembangan, pemeliharaan, pemulihan dengan pendekatan preventif, kuratif dan rehabilitatif sesuai dengan kompetensi

pelayanan fisioterapi pada individu, keluarga, kelompok, dan akan 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).

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 (Goodrich & Lazenby, 2023). 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 (Goodrich & Lazenby, 2023). 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).

Sebagai lembaga layanan kesehatan, menciptakan kepercayaan pasien dapat dibangun melalui perbaikan kepuasan pasien. Hal ini penting karena kepercayaan tumbuh tidak dengan sendirinya tapi melalui proses yang lama. Sementara kepuasan pasien sendiri dapat dibangun dengan melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap kualitas pelayanan (Engel et al., 2023). Hal itu mempengaruhi pengambilan keputusan pemanfaatan ulang yang sifatnya terus-menerus terhadap pembelian jasa yang sama dan akan mempengaruhi penyampaian pesan kepada pihak lain tentang pelayanan kesehatan yang diberikan (Kolla, 2022).

Terdapat beberapa karakteristik pasien yang dapat mempengaruhi hasil kepuasan pasien, yaitu usia, tingkat pendidikan, dan Jenis kelamin. Semakin tua usia 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 (van der Scheer-Horst et al., 2023). Semakin cukup usia 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 (Goodrich & Lazenby, 2023).

Responden yang berpendidikan sedang lebih merasa puas dibandingkan berpendidikan tinggi yang mempunyai pengetahuan tentang kesehatan yang baik dibandingkan dengan responden yang berpendidikan rendah akan pentingnya kesehatan dipahami oleh responden, dengan pendidikan tinggi menempati urutan terbanyak dalam pemanfaatan kesehatan (Tore et al., 2023). Perasaan puas pada setiap individu dipengaruhi oleh pendidikan formal, akan tetapi ungkapan puas



pada sekelompok individu dapat terjadi hampir sama karena adanya pengaruh lingkungan dan masyarakat golongan tertentu (Oliveira et al., 2020).

Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dengan kepuasan pasien. Pada dasarnya perempuan dan laki-laki memiliki gaya komunikasi yang berbeda (Davis et al., 2023). Jenis kelamin dapat mempengaruhi seseorang pada saat berinteraksi. Hal tersebut dapat mempengaruhi seseorang dalam menafsirkan pesan yang diterimanya (Guadie et al., 2022). Hubungan antara kepuasan dengan jenis kelamin dimana jenis kelamin laki-laki lebih mudah merasa puas dibandingkan dengan wanita (Kim & Oh, 2020).

Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh sosial demografi pasien, tetapi hasil-hasil kajian sebelumnya memberikan hasil yang tidak konsisten. Dari sekian banyak karakteristik sosio demografis (usia, jenis kelamin, pekerjaan, status pekerjaan, pendidikan, dan pendapatan) yang diujikan hanya usia, jenis kelamin dan status pendidikan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Jenis kelamin, usia, status pendidikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Liang et al., 2021). Pasien wanita dengan usia lebih tua, berpendidikan pascasarjana lebih puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (Kim & Oh, 2020). Pasien yang lebih tua secara konsisten cenderung melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi daripada yang lebih muda (Reinken & Reed, 2023). Pria cenderung lebih puas daripada wanita, dan wanita cenderung lebih sering mengeluh daripada pria (Zeb et al., 2023). Pasien pria dengan usia lebih muda cenderung memiliki kepuasan sedikit lebih tinggi daripada pasien wanita dengan lebih tua (Xu, 2022).

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Goodrich & Lazenby, 2023).

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.

Seorang pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap pelayanan kesehatan, beberapa faktor, antara lain (Murray & Amaya, 2024).

Produk dan Jasa. Pasien merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk dan jasa yang digunakan dan diterima

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

Emosional. Pasien yang memiliki emosional 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 menentukan kualitas guna mencapai kepuasan pasien. Meskipun demikian hal ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga fisioterapis 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.

Pasien dapat diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan untuk mengetahui tingkat kepuasan sebagai berikut (Permzadian & Shen, 2024):

1. Keandalan (*reability*). Kemampuan, kepercayaan diri, pengetahuan dan kemampuan melayani dengan cepat, akurat, konsisten, dan *responsive*.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*). Kesiediaan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan ramah.
3. Jaminan (*assurance*). Berhubungan dengan jaminan atas kepuasan dalam bentuk pengetahuan, kesopanan dan keamanan yang telah diberikan sehingga hal ini akan memberikan rasa kepercayaan bagi pasien.
4. Empati (*empathy*). Kemauan untuk berkomunikasi yang baik, perhatian dan komprehensif.
5. Bukti Fisik (*tangibles*). Berupa materi yang terlihat dan dinilai baik, seperti penampilan fisik, peralatan, dan tempat.



Tabel 1. *Literatur Review*

No	Judul Jurnal	Gap Latar Belakang	Metode			Hasil	Kesimpulan	Keterangan Berdasarkan Pemikiran Penulis
			Sampel	Variabel	Alat ukur			
1	<i>Patients' Satisfaction with Physiotherapy Services for Musculo-skeletal Disorder</i> (Keramat et al., 2021)	Terdapat kesenjangan dalam informasi latar belakang mengenai gangguan muskuloskeletal spesifik yang ditargetkan dalam penelitian ini, prevalensi gangguan ini, dan literatur yang ada mengenai kepuasan pasien dengan layanan fisioterapi untuk kondisi ini. Selain itu, jurnal tidak memiliki informasi	Jurnal tersebut menggunakan sampel sebanyak 200 pasien yang terdiri dari pria dan wanita dalam rentang usia 18 hingga 80 tahun. Penelitian ini dilakukan	1. Tingkat ke-puasan pasien terhadap layanan fisio-terapi. 2. Jenis kelamin pasien (pria dan wanita) 3. Rentang usia pasien (18 hingga	Dalam jurnal tersebut, alat ukur yang di-gunakan adalah <i>Modified MRPS Questionnaire</i> yang telah diter-jemah-kan ke dalam bahasa Urdu untuk	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan layanan fisioterapi yang mereka terima di <i>Helping Hand Institute of Rehabilitation Sciences</i> . Dari total pasien yang disurvei, 67% menyatakan	Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa mayoritas pasien yang menerima layanan fisioterapi untuk gangguan muskulo-skeletal di <i>Helping Hand Institute of Rehabilitation Sciences</i> merasa puas dengan perawatan	Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk keterampilan fisioterapis, perencanaan latihan



		mengenai metodologi yang digunakan untuk menilai kepuasan pasien, seperti pertanyaan spesifik yang diajukan dalam kuesioner dan metode analisis statistik yang digunakan. Untuk meningkatkan pemahaman penelitian ini, akan bermanfaat untuk menyertakan latar belakang yang lebih rinci tentang gangguan muskuloskeletal, dampaknya terhadap kualitas hidup pasien, dan peran fisioterapi dalam mengelola kondisi ini. Selain	pada pasien yang telah menerima layanan fisioterapi antara tahun 2017 dan 2018 di <i>Helping Hand Institute of Rehabilitation Sciences</i> , Khyber Pakhtoon Khawa, Mansehr, Pakistan.	80 tahun) 4. Detail tentang kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. 5. Tingkat kepuasan terhadap praktik fisio-terapi. 6. Frekuensi tindak lanjut yang dilakukan. 7. Jenis	memudahkan pemahaman pasien. Kuesioner ini dirancang dengan pertimbangan kebutuhan pasien dan nilai budaya, serta berfokus pada tingkat kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi yang diterima	bahwa mereka sangat puas dengan cara mereka dilayani, sementara 32% merasa puas secara moderat. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan pengalaman mereka selama menjalani fisioterapi. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien lebih tinggi terhadap	yang mereka terima. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien meliputi keterampilan fisioterapis, rencana latihan lanjutan di rumah, usia pasien, dan jenis kelamin pasien. Pasien menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap keterampilan fisioterapis, namun beberapa pasien	lanjutan, usia pasien, dan jenis kelamin pasien. Faktor-faktor ini memainkan peran penting dalam membentuk persepsi dan pengalaman pasien selama menjalani perawatan fisioterapi. Keterampilan fisioterapis yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan memberikan keyakinan bahwa mereka sedang menerima perawatan
--	--	--	--	--	---	--	--	--



		itu, memberikan wawasan tentang metodologi yang digunakan untuk pengumpulan dan analisis data akan memperkuat kredibilitas penelitian dan memungkinkan interpretasi yang lebih komprehensif terhadap hasilnya.		dan tingkat perawatan yang diberikan. 8. Hasil dari pengobatan.		keterampilan fisioterapis, yang menunjukkan bahwa pasien menghargai kompetensi dan keahlian profesional dari fisioterapis yang merawat mereka. Namun, rencana latihan lanjutan di rumah dianggap tidak berharga oleh sebagian pasien, mungkin karena kurangnya pemahaman akan pentingnya	menganggap rencana latihan lanjutan di rumah tidak berharga. Selain itu, pasien dewasa dan usia pertengahan cenderung lebih puas dengan layanan fisioterapi daripada pasien yang lebih tua. Selain itu, pasien wanita cenderung lebih puas daripada pasien pria. Penelitian ini menyoroti pentingnya	yang berkualitas. Namun, penting juga untuk memperhatikan aspek lain seperti perencanaan latihan lanjutan di rumah, karena keterlibatan pasien dalam proses pemulihan juga sangat penting. Perbedaan dalam tingkat kepuasan antara kelompok usia dan jenis kelamin menunjukkan pentingnya memahami
--	--	--	--	--	--	--	--	--



						latihan mandiri dalam pemulihan kondisi muskulo-skeletal.	faktor-faktor seperti keterampilan fisioterapis, perencanaan latihan lanjutan, usia pasien, dan jenis kelamin pasien dalam memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, perhatian terhadap faktor-faktor ini dapat membantu meningkatkan pengalaman	kebutuhan dan preferensi pasien secara individual. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, pelayanan fisioterapi dapat disesuaikan untuk memastikan pengalaman pasien yang lebih positif dan meningkatkan hasil perawatan.
--	--	--	--	--	--	--	---	---



							pasien selama menjalani fisioterapi untuk gangguan muskulo-skeletal.	
2	<i>Analysis of Patient Satisfaction on the Quality of Physiotherapy Services in the Pandemic Era at the SHC</i> (Ngguna et al., 2022)	Latar belakang penelitian ini berfokus pada analisis kepuasan pasien terhadap kualitas layanan fisioterapi selama pandemi COVID-19 di Klinik Sasana Husada Jakarta, Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi yang diberikan di klinik tersebut,	Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan adalah 62 pasien. Penelitian dilakukan dari bulan April hingga September 2021 di Klinik Sasana Husada, Jakarta,	1. Ke-puasan Pasien 2. Dimensi Kualitas Layanan 3. Faktor-faktor Penyebab Ketidak-puasan 4. Jumlah dan Kualitas Sumber Daya Manusia 5. Faktor Lingkungan	Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi di Klinik Sasana Husada selama pandemi COVID-19 adalah	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi di Klinik Sasana Husada selama pandemi COVID-19, ditemukan beberapa temuan penting: Tingkat	Meskipun sebagian besar pasien merasa puas dengan layanan fisioterapi yang diberikan, masih terdapat sejumlah pasien yang tidak puas dengan aspek tertentu seperti waktu tunggu yang lama, kurangnya informasi, dan	Berdasarkan pemikiran saya, hasil penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi selama pandemi COVID-19 di Klinik Sasana Husada memberikan gambaran yang jelas tentang pentingnya



		terutama pada dimensi berwujud, empati, daya tanggap, keandalan, dan kualitas layanan secara keseluruhan. Kesenjangan dalam latar belakang penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk mengatasi area spesifik untuk perbaikan dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien dengan layanan fisioterapi. Penelitian ini menyoroti pentingnya berfokus pada dimensi seperti keandalan klinis,	Indonesia. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah <i>non-probability sampling</i> atau <i>non-random sampling</i>. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan untuk layanan fisioterapi umum di Klinik Sasana	sebagai berikut: Kuesioner Kepuasan Pasien: Kuesioner yang dirancang untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi yang diberikan di klinik. Kuesioner ini mungkin mencakup pertanyaan tentang kean-	Kepuasan Pasien: Ditemukan bahwa sebagian besar pasien (antara 77.80% hingga 81.67%) merasa sangat puas atau puas dengan layanan fisioterapi yang diberikan di klinik berdasarkan dimensi kualitas layanan seperti keandalan, ketanggapan, empati, dan kejelasan fisik ruangan.	keterbatasan ruang fisik. Hal ini menunjukkan pentingnya terus meningkatkan kualitas layanan untuk memastikan kepuasan pasien. Ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk prosedur penerimaan yang lambat, waktu tunggu yang panjang, kurangnya informasi yang diberikan, dan keterbatasan ruang parkir.	memperhatikan aspek kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Temuan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan layanan fisioterapi menunjukkan bahwa klinik telah melakukan upaya yang baik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Namun, adanya temuan mengenai
--	--	--	--	--	--	---	---



		empati, daya tanggap, dan berwujud untuk memenuhi kebutuhan pasien yang terus berkembang, terutama selama situasi pandemi yang penuh tantangan. Dengan mengidentifikasi kesenjangan ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi kepada klinik untuk meningkatkan layanannya dan pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan pasien.	Husada Jakarta Indonesia dari Maret hingga Juli 2020, sadar, berusia di atas 17 tahun, mampu membaca dan menulis, memahami bahasa Indonesia, bersedia memberikan data yang sebenarnya, dan bersedia bekerja sama		dalam layanan, ketanggapan petugas, tingkat empati yang diberikan, dan kejelasan fisik ruangan layanan fisioterapi. Skala Penilaian: Skala penilaian yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pasien dalam setiap		Memahami faktor-faktor ini penting untuk melakukan perbaikan yang tepat guna meningkatkan kepuasan pasien. Rekomendasi untuk Peningkatan Layanan: Berdasarkan temuan penelitian, disarankan untuk melakukan perbaikan dalam berbagai aspek, seperti peningkatan jumlah sumber daya manusia, penyesuaian	faktor-faktor ketidakpuasan seperti waktu tunggu yang lama, kurangnya informasi, dan keterbatasan ruang parkir menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan. Rekomendasi yang diberikan, seperti peningkatan jumlah sumber daya manusia, penyesuaian sistem pendaftaran,
--	--	---	---	--	---	--	--	---



			dengan peneliti. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang tidak bersedia memberikan data dan tidak kooperatif, serta mengalami gangguan kognitif.		dimensi kualitas layanan, seperti keandalan, ketangguhan, empati, dan kejelasan fisik ruangan. Skala penilaian ini mungkin berupa skala <i>Likert</i> yang memungkinkan responden untuk menunjukkan tingkat		sistem pendaftaran, peninjauan harga PPE, perbaikan ruang fisioterapi, dan perluasan tempat parkir. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas layanan secara keseluruhan	dan perbaikan ruang fisioterapi, merupakan langkah-langkah yang dapat membantu meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas layanan secara keseluruhan.
--	--	--	--	--	---	--	---	--



					kepuasan mereka. Observasi dan Wawancara: Selain kuesioner, penelitian ini mungkin juga melibatkan observasi langsung terhadap interaksi antara pasien dan petugas fisioterapi, serta wawancara dengan sejumlah			
--	--	--	--	--	--	--	--	--



					pasien untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.			
3	<i>Patient Satisfaction with Physiotherapy Services: A</i>	Dalam latar belakang penelitian terdapat beberapa gap yang dapat diidentifikasi yaitu Kurangnya penelitian yang membandingkan tingkat kepuasan	Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang terlibat adalah sebanyak 148 pasien. Dari	Variabel yang dicantumkan dalam penelitian tersebut adalah usia (Age), jenis kelamin (Gender), status	Alat ukur yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah kuesioner yang terdiri dari	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien yang menerima layanan fisioterapi lebih tinggi di rumah sakit	Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi lebih tinggi di rumah sakit	Berdasarkan pemikiran saya, perbedaan tingkat kepuasan pasien antara layanan fisioterapi di rumah sakit swasta dan



(Tariq et al., 2023)	pasien terhadap layanan fisioterapi antara rumah sakit publik dan swasta. Penelitian ini menyoroti perbedaan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima di kedua jenis rumah sakit, Keterbatasan dalam penelitian yang fokus pada kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi di rumah sakit, terutama di Lahore, Pakistan. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk lebih memahami	jumlah tersebut, 74 pasien berasal dari rumah sakit swasta dan 74 pasien lainnya berasal dari rumah sakit publik. Penelitian dilakukan pada pasien berusia 20 hingga 50 tahun di departemen fisioterapi rawat jalan	perkawinan (<i>Marital Status</i>), status sosial ekonomi (<i>Socio-economic status</i>), dan jumlah kunjungan ke departemen fisioterapi (<i>No. of Visits to Physical Therapy Dept.</i>).	skala <i>Likert</i> 5 poin. Kuesioner ini digunakan untuk mengukur perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi antara rumah sakit publik dan swasta. Salah satu pertanyaan dalam kuesioner berkaitan dengan	swasta dibandingkan di rumah sakit publik. Sebanyak 95.8% pasien merasa puas dengan layanan fisioterapi yang diterima dari rumah sakit swasta, sedangkan hanya 20.6% pasien yang merasa puas dengan pengobatan mereka di rumah sakit publik.	swasta daripada di rumah sakit publik. Mayoritas pasien merasa puas dengan layanan fisioterapi yang diterima di rumah sakit swasta, sementara sebagian besar pasien merasa tidak puas dengan layanan fisioterapi di rumah sakit publik. Hal ini menunjukkan pentingnya kualitas layanan fisioterapi dalam memengaruhi	publik dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Rumah sakit swasta mungkin memiliki sumber daya yang lebih baik, termasuk fasilitas yang lebih modern, tenaga medis yang lebih terlatih, dan pelayanan yang lebih personal. Pasien mungkin merasa lebih Berdasarkan pemikiran saya, perbedaan tingkat kepuasan pasien antara
----------------------	---	--	---	---	---	--	--



		tingkat kepuasan pasien secara spesifik dalam konteks tersebut.	(OPD) di 3 rumah sakit swasta dan 3 rumah sakit publik di Lahore		waktu yang di-habiskan oleh fisio-terapis dengan pasien, di mana pasien diminta untuk menilai apakah fisio-terapis meng-habiskan cukup waktu dengan mereka.		kepuasan pasien, serta memberikan dasar bagi penyedia layanan fisioterapi untuk meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan	layanan fisioterapi di rumah sakit swasta dan publik dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Rumah sakit swasta mungkin memiliki sumber daya yang lebih baik, termasuk fasilitas yang lebih modern, tenaga medis yang lebih terlatih, dan pelayanan yang lebih personal. Pasien mungkin merasa lebih dihargai dan mendapatkan perhatian yang
--	--	---	--	--	---	--	---	--



								lebih intensif di rumah sakit swasta, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Di sisi lain, rumah sakit publik mungkin menghadapi tantangan seperti kekurangan sumber daya, jumlah pasien yang lebih banyak, dan waktu yang terbatas untuk setiap pasien. Hal ini dapat menyebabkan pasien merasa kurang mendapatkan perhatian yang
--	--	--	--	--	--	--	--	---



								cukup atau merasa terabaikan, sehingga menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan fisioterapi.
4	<i>Patient's satisfaction in physiotherapy outpatient departments of Amhara regional compre-</i>	Latar belakang penelitian ini menyoroti kesenjangan penelitian yang signifikan dalam bidang layanan fisioterapi, khususnya terkait kepuasan pasien. Studi sebelumnya lebih berfokus pada hasil pasien, dengan perhatian yang terbatas pada	Jumlah sampel penelitian ini adalah sebanyak 409 pasien yang berpartisipasi dalam studi tersebut, dengan tingkat respons	1. Durasi masalah 2. Keluhan nyeri 3. Tingkat keparahan nyeri 4. Lokasi cedera 5. Jumlah kunjungan 6. Waktu perawatan 7. Status kesehatan setelah	Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang diadaptasi dari artikel-artikel sebelumnya dengan	Penelitian ini melibatkan 409 pasien di rumah sakit spesialis di Ethiopia. Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi dianggap rendah. Analisis data dilakukan	Studi ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi di rumah sakit spesialis di Ethiopia cenderung rendah. Faktor-faktor seperti tingkat nyeri,	Berdasarkan pemikiran saya, temuan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi di rumah sakit spesialis di Ethiopia cenderung rendah menunjukkan adanya



		kepuasan layanan fisioterapi. Selain itu, penelitian yang ada tentang kepuasan klien dalam layanan fisioterapi sebagian besar dilakukan di negara-negara maju dan pusat-pusat yang sudah mapan, meninggalkan kekurangan informasi tentang layanan di negara berkembang seperti Ethiopia. Kesenjangan penelitian ini menghambat pemahaman faktor-faktor penting seperti tingkat kepuasan pasien, preferensi	95% . Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Spesialis Komprehensif Regional Amhara, Ethiopia, pada periode April hingga Juni 2021	8. perawatan Kunjungan fisioterapi sebelumnya 9. Sistem rujukan	studi dan metodologi serupa. Kuesioner ini terdiri dari tiga komponen: informasi tentang karakteristik sosio-demografis dan klinis pasien, serta pertanyaan terkait kepuasan Kuesioner ini pertama kali ditulis dalam bahasa	dengan regresi logistik untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Hasil menunjukkan bahwa faktor seperti tingkat nyeri, kontinuitas perawatan, dan perbaikan kesehatan diri pasien berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan.	kontinuitas perawatan, dan perbaikan kesehatan diri pasien memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Temuan ini menyoroti pentingnya memperhatikan aspek-aspek ini dalam meningkatkan kualitas layanan fisioterapi dan meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian lebih lanjut dan upaya	potensi untuk perbaikan dalam penyediaan layanan fisioterapi. Faktor-faktor seperti tingkat nyeri, kontinuitas perawatan, dan perbaikan kesehatan diri pasien yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien menunjukkan pentingnya memperhatikan aspek-aspek ini dalam merancang intervensi yang lebih efektif dan
--	--	---	--	---	---	--	--	---



		pasien, dan area yang perlu ditingkatkan dalam layanan fisioterapi. Kegagalan untuk mengatasi kesenjangan ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien, ketidakpatuhan pada pengobatan, dan pada akhirnya, pasien tidak mendapatkan manfaat secara optimal dari layanan tersebut.		Inggris oleh para ahli bahasa dan penulis di Universitas Gondar, yang kemudian memeriksa ulang pertanyaan-pertanyaan tersebut. Selain itu, penelitian ini menggunakan alat <i>MedRisk</i> (versi 20 item) untuk mengukur		untuk meningkatkan aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan pasien dapat membantu meningkatkan pengalaman pasien dan efektivitas layanan fisioterapi di masa depan	berfokus pada kebutuhan pasien. Dengan memperkuat hubungan terapeutik antara fisioterapis dan pasien, meningkatkan manajemen nyeri, serta memastikan kontinuitas perawatan yang baik, layanan fisioterapi dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan pasien dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka.
--	--	--	--	---	--	--	--



					kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi. Alat ini terdiri dari 20 item dengan skala penilaian dari 1 hingga 5: Tidak puas sama sekali (1); Tidak puas (2); Cukup puas (3); Puas (4); Sangat puas (5). Alat ini terbagi menjadi 5 kom-		Upaya untuk meningkatkan kualitas layanan fisioterapi berdasarkan temuan ini dapat membantu menciptakan lingkungan perawatan yang lebih responsif dan memperbaiki pengalaman pasien secara keseluruhan.
--	--	--	--	--	---	--	--



					ponen: komuni- kasi dan peng- hargaan, kenya- manan, waktu ber- kualitas, pera- watan yang difokus- kan pada individu, dan kom- ponen kepuasan keseluruh- an			
		Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya kepuasan pasien dalam	Penelitian ini melibatkan total 256 partisipan yang	1. Kepuasan Pasien dengan Hasil Pengobatan 2. Kepuasan	Alat ukur yang digunakan dalam penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tingkat	Kesimpulan dari penelitian kepuasan pasien terhadap layanan	Penelitian tentang kepuasan pasien terhadap layanan



<i>Services in Dhulikhel Hospital, Kathmandu University Hospital, Nepal.</i> (Shakya & Shakya, n.d.)	mengukur kualitas layanan kesehatan, terutama dalam bidang fisioterapi. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kepuasan pasien dapat memengaruhi partisipasi aktif pasien dalam perawatan, kemungkinan pasien untuk kembali untuk perawatan di masa depan, serta rekomendasi layanan kepada orang lain . Selain itu,	direkrut untuk pengumpulan data Jumlah sampel ini dipilih menggunakan metode <i>convenience sampling</i>, di mana partisipan yang setuju untuk berpartisipasi mungkin memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi . Partisipan yang memenuhi	3. Kemampuan Komunikasi Fisioterapis 4. Penjelasan Pengobatan kepada Pasien 5. Perlakuan Terhadap Pasien 6. Mendengarkan Keluhan Pasien 7. Menjawab Pertanyaan Pasien tentang Masalah Mereka 8. Faktor Non-	kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi di Dhulikhel Hospital, Nepal, adalah <i>MedRisk Instrument for Measuring Patient Satisfaction</i> (MRPS) <i>with Physical Therapy Care</i>, Alat ukur ini terdiri dari 12 item yang dikem-	kepuasan yang tinggi dari pasien yang menerima layanan fisioterapi rawat jalan di Dhulikhel Hospital menggunakan MRPS, dengan rata-rata kepuasan pasien sebesar 4.18 (SD = 0.39) . Hubungan antara skor individual pada setiap item dengan kepuasan global pasien juga dieksplorasi dengan analisis	fisioterapi di Dhulikhel Hospital, Nepal, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pasien yang menerima perawatan fisioterapi rawat jalan. Faktor internal seperti kemampuan fisioterapis dalam memberikan penjelasan, perlakuan yang baik terhadap pasien, mendengarkan keluhan pasien, dan	fisioterapi di Dhulikhel Hospital, Nepal, memberikan pemahaman yang berharga tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam konteks tersebut. Hasil penelitian menyoroti pentingnya komunikasi yang baik antara fisioterapis dan pasien, perlakuan yang menghormati, mendengarkan keluhan pasien, dan
---	--	---	--	--	--	--	--



		kepuasan pasien dalam fisioterapi sering kali dikaitkan dengan kemampuan komunikasi efektif dari fisioterapis. Meskipun kepuasan pasien merupakan hal yang penting, penelitian tentang kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi masih terbatas, terutama di negara berkembang seperti Nepal . Oleh karena itu, penelitian ini	syarat adalah individu yang berusia di atas 18 tahun dan telah mengunjungi departemen fisioterapi untuk setidaknya tiga sesi fisioterapi dengan berbagai kondisi, sementara individu dengan gangguan kognitif, gangguan	Klinis/ <i>Eksternal</i> 9. Jenis Kelamin Pasien 10. Jumlah Terapis yang Menangan- -ni Pasien 11. Kepuasan Pasien dengan Layanan Fisio- -terapi 12. Kepuas- -an Global Pasien	bangkan dan disetujui oleh <i>MedRisk, Inc.</i>	korelasi bivariat. Faktor internal memiliki korelasi yang paling kuat dengan kepuasan global, di antaranya adalah kemampuan fisioterapis menjelaskan pengobatan yang diterima oleh pasien, perlakuan yang baik terhadap pasien, mendengar- -kan keluhan pasien, dan memahami pertanyaan pasien .	memberikan instruksi yang detail terkait program rumah memiliki korelasi yang kuat dengan kepuasan global pasien. Pasien yang puas cenderung aktif berpartisipasi dalam perawatan mereka dan lebih mungkin untuk kembali untuk perawatan di masa depan. Studi ini memberikan wawasan penting bagi fisioterapis	memberikan penjelasan yang jelas terkait pengobatan. Temuan bahwa pasien yang puas cenderung lebih aktif dalam perawatan mereka dan lebih mungkin untuk kembali untuk perawatan di masa depan juga menunjukkan dampak positif dari kepuasan pasien terhadap hasil perawatan. Studi ini memberikan dasar yang
--	--	--	--	--	--	---	---	---



		bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan tersebut dengan mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi di Dhulikhel Hospital, Nepal.	bicara, dan perilaku tidak kooperatif dikecualikan dari penelitian				dalam meningkatkan kualitas layanan fisioterapi dan menekankan pentingnya evaluasi kepuasan pasien dalam memberikan perawatan yang lebih baik.	kuat bagi praktisi fisioterapi untuk meningkatkan kualitas layanan mereka dengan fokus pada aspek-aspek yang meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti pentingnya evaluasi kepuasan pasien secara berkala untuk memastikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan
--	--	---	--	--	--	--	--	---



								memberikan panduan bagi pengambil keputusan dalam meningkatkan pengalaman pasien di layanan fisioterapi.
6	<i>Assessment of users' satisfaction in physiotherapy service</i> (Oliveira et al., 2020).	Kepuasan pasien dalam layanan kesehatan, khususnya dalam fisioterapi, memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas perawatan dan hasil pasien. Memahami faktor-faktor yang berkontribusi pada kepuasan pasien, seperti hubungan	Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dalam layanan fisioterapi adalah sebanyak 100 orang	1. Hubungan terapis-pasien 2. Penjadwalan konsultasi 3. Lingkungan fisik 4. Akses Struktur fisik Keseluruhan kepuasan pasien 5. Jenis layanan	Alat ukur yang digunakan dalam penelitian mengenai kepuasan pengguna dalam layanan fisioterapi meliputi: Instrumen untuk menilai kepuasan pasien dengan bantuan fisioterapi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan layanan fisioterapi yang diberikan. Dalam penelitian ini, terdapat 45 pertanyaan objektif yang diajukan	Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien yang menerima layanan fisioterapi merasa puas dengan perawatan yang diberikan. Faktor-faktor	Berdasarkan pemikiran saya, kesimpulan dari penelitian tersebut menunjukkan pentingnya aspek-aspek tertentu dalam layanan fisioterapi yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Faktor-faktor



		terapis-pasien, penjadwalan, lingkungan fisik, akses, dan struktur fisik, sangat penting untuk meningkatkan penyediaan layanan . Namun, mungkin ada kurangnya studi komprehensif yang fokus pada dimensi-dimensi spesifik kepuasan pasien dalam layanan fisioterapi, terutama dalam konteks jaringan kesehatan publik. Mengidentifikasi dan mengatasi potensi kesenjangan dalam kepuasan pasien dapat	Jumlah sampel ini mencakup pengguna layanan fisioterapi yang berusia di atas 18 tahun dan telah menerima perawatan fisioterapi selama lima sesi pengobatan di institusi yang bersangkutan.	fisioterapi yang diterima (seperti kardiopulmonologi, angiologi, ortopedi, reumatologi, neurologi, dan kesehatan wanita)	dalam jaringan kesehatan publik, yang dikembangkan dan divalidasi oleh Moreira, Borba, dan Mendonça pada tahun 2007. Instrumen ini terdiri dari 11 pertanyaan deskriptif dan 32 pertanyaan objektif, total 43 pertanyaan.	kepada 100 pasien, di mana 42 pertanyaan mendapat skor maksimum. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pasien terhadap layanan yang diterima. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa mayoritas pasien adalah perempuan, memiliki latar belakang pendidikan sekolah, dan memiliki	seperti hubungan terapis-pasien, kenyamanan lingkungan fisik, aksesibilitas, dan kebersihan fasilitas klinik memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi . Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan pentingnya	seperti hubungan terapis-pasien, kenyamanan lingkungan fisik, aksesibilitas, dan kebersihan fasilitas klinik merupakan elemen-elemen kunci yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan fisioterapi.
--	--	--	---	---	--	--	--	--



		mengarah pada perawatan yang lebih berpusat pada pasien dan hasil perawatan yang lebih baik.			Kuesioner <i>MedRisk</i> , yang digunakan sebagai alat wawancara untuk mengevaluasi kepuasan pasien dalam layanan fisioterapi.	pendapatan keluarga antara satu hingga tiga upah minimum. Mayoritas pasien menjawab pertanyaan terkait ortopedi, neurologi, dan reumatologi.	aspek multidisiplin dalam perawatan fisioterapi untuk meningkatkan kepuasan pasien.	
7	<i>Patient satisfaction with advanced</i>	Review sistematis tentang kepuasan pasien terhadap praktik fisioterapi lanjutan mengatasi kesenjangan signifikan dalam literatur yang ada. Penelitian di	Penelitian ini akan melakukan review sistematis menggunakan desain sintesis	Variabel utama yang akan diteliti adalah kepuasan pasien terhadap praktik fisioterapi lanjutan	Dalam penelitian ini, kepuasan pasien terhadap praktik fisioterapi lanjutan <i>Advanced</i>	Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pasien terhadap praktik fisioterapi lanjutan	Penelitian tentang kepuasan pasien terhadap praktik fisioterapi <i>lanjutan (Advanced Physiotherapy)</i>



a <i>systematic mixed studies review</i> (Davis et al., 2023)	bidang ini terbatas oleh kurangnya analisis mendalam, spesifik pada bidang klinis individual, dan mengandalkan sebagian besar studi <i>non-random</i> dan deskriptif. Meskipun tinjauan sistematis sebelumnya telah menunjukkan kepuasan pasien yang tinggi dengan praktik fisioterapi lanjutan pada masalah muskuloskeletal, kualitas metodologis dan alat ukur yang digunakan dalam	studi campuran dengan pencarian data dari berbagai sumber seperti <i>Medline, Embase, Web of Science, CINAHL, Cochrane, PEDro</i>, dan literatur abu-abu. Penelitian ini akan mencakup studi-studi tentang praktik fisioterapi lanjutan yang mengukur	(<i>Advanced Physiotherapy Practice - APP</i>). Variabel ini akan diukur menggunakan survei, kuesioner, <i>PROMs (Patient-Reported Outcome Measures)</i>, atau <i>PREMs (Patient-Reported Experience Measures)</i>.	<i>Physiotherapy Practice - APP</i>) akan diukur menggunakan berbagai alat ukur, termasuk survei, kuesioner, <i>PROMs (Patient-Reported Outcome Measures)</i>, atau <i>PREMs (Patient-Reported Experience Measures)</i>. Alat ukur ini akan	memengaruhi kepuasan pasien, menyoroti praktik terbaik dalam perawatan pasien, dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan fisioterapi.	(<i>Advanced Physiotherapy Practice - APP</i>) secara internasional. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi atribut manusia dan sistem yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap APP. Penelitian sebelumnya yang disebutkan dalam dokumen menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap APP cenderung	<i>Practice - APP</i>) secara internasional merupakan topik yang penting dan relevan dalam bidang kesehatan. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana pasien merespons dan menilai layanan fisioterapi yang diberikan oleh praktisi fisioterapi lanjutan. Pentingnya memahami kepuasan pasien adalah
--	--	--	--	--	---	---	---



		studi-studi ini bervariasi secara signifikan. Selain itu, diperlukan penelitian yang lebih ketat untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap praktik fisioterapi lanjutan secara internasional.	kepuasan pasien di berbagai bidang klinis dan negara.		digunakan untuk mengumpulkan data tentang persepsi dan pengalaman-an pasien terhadap layanan fisioterapi yang diberikan dalam konteks praktik fisioterapi lanjutan.		tinggi, dengan beberapa preferensi pasien terhadap APP dibandingkan dengan perawatan medis konvensional. Meskipun demikian, penelitian sebelumnya juga menyoroti variasi dalam kualitas metodologi studi yang dilakukan dan alat ukur kepuasan pasien yang digunakan.	karena kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga dapat memengaruhi hasil pengobatan dan kepatuhan pasien terhadap perawatan. Dengan memperoleh wawasan yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap APP, praktisi
--	--	--	---	--	---	--	---	--



								kesehatan dapat meningkatkan praktik mereka untuk memberikan perawatan yang lebih efektif dan memuaskan.
8	<i>Assessment of Patients' Satisfaction Receiving Treatment at Physical Therapy Out-Patient Department of Hayatabad</i>	Latar belakang studi yang disorot dalam penelitian mengungkapkan kesenjangan signifikan dalam penelitian terkait kepuasan pasien dalam layanan fisioterapi, khususnya dalam konteks Hayatabad <i>Medical Complex</i> Peshawar. Literatur sebelumnya	Dalam studi yang dilakukan di OPD fisioterapi Hayatabad <i>Medical Complex</i> Peshawar, total 125 peserta direkrut untuk mengukur kepuasan pasien.	1. Waktu yang me-madai 2. Jumlah sesi pe-rawatan 3. Proses pe-rawatan 4. Keter-libatan pasien dalam pengam bilan ke-putusan 5. Hubung	Dalam studi mengenai kepuasan pasien dengan layanan fisioterapi di OPD Hayatabad <i>Medical Complex</i> Peshawar alat ukur yang diguna-	Dalam studi mengenai kepuasan pasien dengan layanan fisioterapi di OPD Hayatabad <i>Medical Complex</i> Peshawar, hasil menunjukkan bahwa mayoritas peserta merespons	Studi mengenai kepuasan pasien dengan layanan fisioterapi di OPD Hayatabad <i>Medical Complex</i> Peshawar menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari peserta	Penelitian ini memberikan kontribusi yang berharga dalam memahami tingkat kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi di OPD Hayatabad <i>Medical Complex</i> Peshawar.



		menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam fisioterapi belum banyak diteliti dibandingkan dengan bidang klinis lain, dengan penelitian terbatas tentang pendapat, pandangan, dan kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi . Selain itu, terdapat kekurangan penelitian tentang kepuasan pasien dengan layanan fisioterapi di Pakistan, dengan sebagian besar penelitian yang ada terutama berbasis di Amerika Serikat dan Eropa,	Sampel ini dipilih melalui metode <i>non-probabilitas convenience sampling</i> . Jumlah peserta ini dipilih berdasarkan sesi tindak lanjut mereka Sebelum-nya telah dihitung bahwa sampel <i>representatif</i> untuk studi ini adalah sebanyak	-an pasien-dokter 6. Waktu tunggu 7. Fasilitas ruang tunggu 8. Kualitas komunikasi antara fisio-terapis dan pasien tentang kondisi penyakit.	kan adalah kuesioner kepuasan pasien <i>MedRisk</i> yang di-kembang-kan oleh <i>Beattie et al.</i> pada tahun 2005 . Kuesioner ini telah menunjuk kan tingkat konsisten si internal yang tinggi dengan nilai koefisien <i>alpha Cronbach</i>	positif terhadap pernyataan dalam kuesioner kepuasan pasien <i>MedRisk</i> . Sebagian besar peserta menyatakan kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima dari fisioterapis, dengan persentase yang tinggi setuju dengan pernyataan-pernyataan dalam kuesioner.	terhadap interaksi dengan fisioterapis, penjelasan perawatan, dan kepuasan secara keseluruhan. Tidak ada korelasi signifikan antara jenis kelamin pasien dan tingkat kepuasan. Hasil ini memberikan wawasan berharga untuk meningkat-kan kualitas layanan fisioterapi di	Dengan menggunakan kuesioner kepuasan pasien yang valid, studi ini berhasil menunjukkan bahwa mayoritas peserta merasa puas dengan interaksi dengan fisioterapis, penjelasan perawatan, dan layanan secara keseluruhan. Selain itu, tidak adanya korelasi signifikan antara jenis kelamin pasien dan
--	--	---	--	---	--	---	--	--



		membuat perbandingan internasional sulit karena perbedaan dalam sistem kesehatan.	218 peserta.		sebesar 0.82.		masa depan.	tingkat kepuasan menunjukkan bahwa faktor jenis kelamin tidak memengaruhi persepsi kepuasan pasien.
9	<i>Are patients satisfied with Physiotherapy services? A cross-sectional survei</i> (Bukhari et al., 2021)	Penelitian berfokus pada kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi di rumah sakit pemerintah di Rawalpindi dan Islamabad. Studi ini bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi, menggunakan	Studi ini melibatkan 150 peserta yang diambil melalui <i>convenience sampling</i> dari pasien yang menghadiri klinik rawat	1. Ke- puasan pasien dengan resep- sionis 2. Proses pendaftar an 3. Kenyama nan area tunggu 4. Waktu yang diberikan oleh fisio- terapis kepada pasien 5. Penjelas-	Dalam penelitian ini, alat ukur yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi adalah <i>MedRisk Instru-ment for measur-</i>	Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi terhadap layanan fisioterapi di rumah sakit pemerintah di Rawalpindi dan Islamabad. Dari 150 peserta penelitian,	Kesimpulan dari studi ini adalah tingkat kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi di rumah sakit pemerintah di Rawalpindi dan Islamabad cukup tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang	Penelitian ini memberikan wawasan yang berharga tentang tingkat kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi di rumah sakit pemerintah di Rawalpindi dan Islamabad. Temuan bahwa



		Instrumen <i>MedRisk</i> untuk mengukur kepuasan pasien (MRPS) . Kepuasan pasien adalah indikator penting dari kualitas perawatan yang diberikan oleh sistem kesehatan, mencerminkan pandangan pasien tentang perawatan yang diterima . Studi sebelumnya telah menyoroti pentingnya menilai kepuasan pasien untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dalam penyediaan	jalan di rumah sakit pemerintah di Rawalpindi dan Islamabad Kriteria inklusi adalah peserta berusia 18-65 tahun, sedangkan pasien yang kritis sakit dengan gangguan kognitif, visual, dan pendengaran dikecuali-	an prosedur pengobatan oleh fisioterapis 6. Perlakuan fisioterapis terhadap pasien 7. Penanganan kekhawatiran pasien oleh fisioterapis 8. Penjelasan tentang tindakan pencegahan yang tepat oleh fisioterapis 9. Rencana latihan di rumah yang diberikan	ing <i>patient satisfaction</i> (MRPS). Instrumen ini awalnya dikembangkan untuk mengukur kepuasan pasien yang menerima layanan fisioterapi MRPS telah terbukti memiliki validitas dan reliabilitas yang baik dalam mengukur kepuasan	77% adalah wanita dan 23% pria dengan usia rata-rata 44 tahun. Sehubungan dengan kepuasan pasien terhadap resepsionis, 38,7% sangat puas. Sebanyak 44% pasien melaporkan bahwa fisioterapis memberikan waktu yang memadai kepada pasien. Selain itu, 82% pasien menyatakan bersedia untuk	diberikan oleh fisioterapis mungkin memiliki kualitas yang baik atau harapan pasien terhadap perawatan mereka rendah. Di rumah sakit pemerintah, di mana perawatan diberikan secara gratis atau dengan biaya minimal, pasien mungkin merasa enggan untuk menyatakan sikap negatif terhadap fasilitas dan	sebagian besar pasien merasa puas dengan layanan yang mereka terima menunjukkan bahwa upaya fisioterapis dalam memberikan perawatan mungkin telah memenuhi harapan pasien atau bahkan melebihi harapan mereka.
--	--	---	--	---	--	--	---	---



		layanan. Penelitian ini tidak secara eksplisit menyebutkan kesenjangan spesifik dalam latar belakang yang mendorong dilakukannya studi ini. Penting untuk memahami konteks dan alasan di balik penelitian untuk mengidentifikasi kesenjangan dalam literatur yang ada yang ingin ditangani oleh studi ini. Informasi lebih lanjut atau detail tambahan mungkin diperlukan untuk menentukan kesenjangan	kan. Berdasar-kan interval ke-percayaan 95%, kesalahan pengukur-an 5%, dan tingkat kepuasan 89,1% yang dilaporkan oleh studi sebelumnya, dibutuhkan 150 peserta untuk studi ini.	oleh fisio-terapis 10. Kepuas-an pasien terhadap layanan fisioterapi secara keseluruh-an.	pasien terhadap layanan fisioterapi.	datang kembali untuk perawatan di masa depan, sementara 6,7% menolak untuk kembali	layanan yang diberikan oleh fisioterapis karena takut kehilangan layanan tersebut.	
--	--	---	---	--	---	---	---	--



		yang tepat dalam latar belakang studi tersebut.						
10	<i>Determinants of Patients' Satisfaction with Musculo-skeletal Dysfunction and Stroke Physiotherapy Health Care: Community-Based Evidence</i> (Osei1 et al., 2020)	Latar belakang penelitian ini berfokus pada penentuan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan fisioterapi di lingkungan komunitas di Ghana. Studi ini bertujuan untuk mengatasi kesenjangan dalam pemahaman tentang faktor-faktor spesifik yang berkontribusi terhadap	Jumlah sampel dalam penelitian yang dilakukan adalah sebanyak 299 pasien dengan disfungsi muskuloskeletal parah dan stroke yang menerima perawatan fisioterapi setidaknya selama tiga bulan	1. Usia 2. Jenis Kelamin 3. Status Perkawinan 4. Pendidikan 5. Status Pekerjaan 6. Tingkat Pendapatan 7. Jenis Jaminan Kesehatan 8. Jenis	Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dimodifikasi dari kuesioner SERVQUAL yang umum digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien (96,0%) "setidaknya puas" dengan perawatan fisioterapi yang mereka terima. Faktor-faktor yang menjadi penentu kepuasan pasien adalah kebersihan dan kerapian area perawatan (98,3%), kebaikan,	Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa pelayanan fisioterapi berbasis komunitas dianggap efektif dan penting oleh pasien. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien harus diperhatikan dengan baik, dan pihak kebijakan kesehatan harus terus melakukan	Penelitian ini memberikan kontribusi yang berharga dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi berbasis komunitas. Dengan menggunakan alat ukur yang valid dan reliabel seperti kuesioner SERVQUAL yang



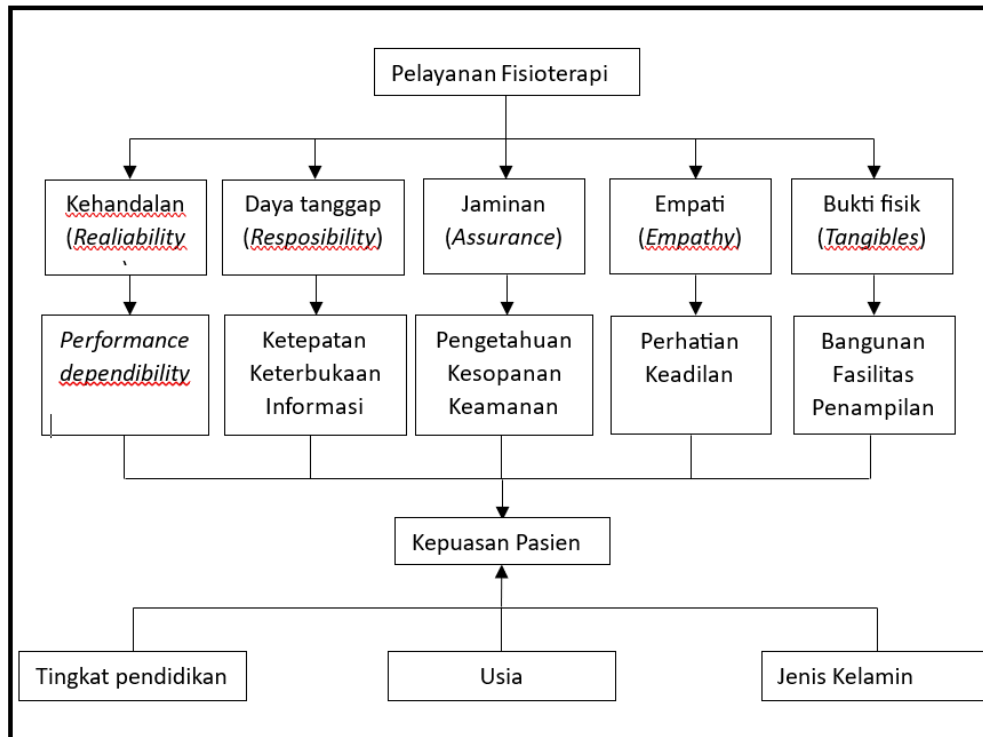
		kepuasan pasien dalam layanan fisioterapi. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor ini, studi ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang dapat membantu meningkatkan kualitas perawatan fisioterapi dan meningkatkan pengalaman pasien di Ghana. Kesenjangan dalam literatur terletak pada kurangnya penelitian komprehensif tentang faktor-faktor spesifik yang memengaruhi	dilingkung-an komunitas di Obuasi, Ghana. Sampel tersebut memiliki rata-rata usia $53,9 \pm 10,2$ tahun, sebagian besar adalah perempuan (57,2%) dan sudah menikah (59,5%).	9. Diag-nosis Durasi di bawah perawa-tan fisioterapi		kepedulian, dan kesopanan (96,0%), pertimbangan terhadap privasi, martabat, dan kenyamanan selama perawatan (91,4%), penyediaan instruksi yang memadai mengenai perawatan (79,3%), keterlibatan dalam keputusan perawatan (71,4%), dan keterlibatan dalam rencana perawatan (68,45%). Usia ($P=0,010$) dan	evaluasi untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan. Peningkatan layanan kesehatan harus difokuskan pada semua dimensi pelayanan untuk meningkatkan kualitas keseluruhan perawatan kesehatan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan pandangan yang berharga tentang pelayanan	dimodifikasi, penelitian ini mampu mengidentifika-si faktor-faktor kunci yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien.
--	--	--	---	---	--	--	---	--



		kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi dalam konteks Ghana. Sementara kepuasan pasien adalah aspek penting dari kualitas pelayanan kesehatan, diperlukan penelitian yang lebih terfokus yang memengaruhi kepuasan dalam pengaturan fisioterapi.				faktor personal ($P=0,001$) secara signifikan menentukan kepuasan pasien terhadap perawatan kesehatan fisioterapi.	fisioterapi berbasis komunitas sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan perawatan kesehatan regeneratif. Faktor-faktor penentu kepuasan pasien harus diperhatikan secara cermat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.	
--	--	--	--	--	--	--	---	--



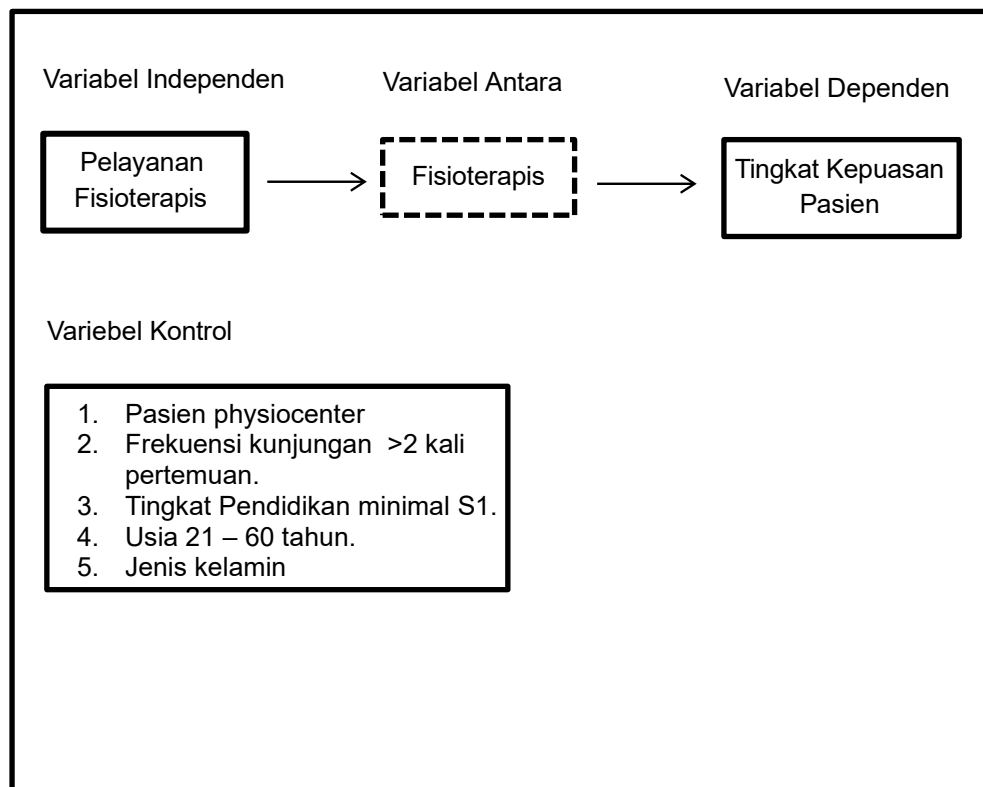
1.6 Kerangka Teori



Gambar 1. Kerangka Teori



1.7 Kerangka Konsep



Gambar 2. Kerangka Konsep



BAB 2

METODE PENELITIAN

2.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan analitik deskriptif, menggunakan metode pendekatan *cross-sectional*. Subyek dipilih melalui *purposive sampling*. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan suatu peristiwa atau gejala secara aktual, sedangkan pendekatan *cross-sectional* menitik beratkan pada observasi dan pengukuran variabel pada satu titik waktu. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner *servqual* (Parasuraman et al., 1991). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi di praktik mandiri physiocenter Sorowako, Wawondula dan Malili.

2.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di praktik mandiri Physiocenter Sorowako, Wawondula dan Malili. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2025.

2.3 Populasi dan Sampel

2.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien di praktik mandiri Physiocenter Sorowako, Wawondula dan Malili berjumlah 948.

2.3.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam pengambilan data penelitian ini adalah dengan teknik *purposive sampling* dengan rumus *slovin* dalam penentuan jumlah sampel yang akan digunakan. Rumus ini digunakan untuk menghitung sampel dari populasi yang sudah diketahui dengan jumlah sebanyak 948 orang. Rumus untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$
$$n = \frac{948}{1 + 948 \cdot (0.1)^2}$$
$$n = 91$$

Keterangan:

n = sampel

N = populasi

d = presisi (*margin of error*) yang meliputi 10% (0,1), 5% (0,05), dan 1% (0.01)

Berdasarkan hasil perhitungan, maka besarnya penarikan sampel dalam penelitian sebanyak 91 orang. Dalam pengambilan sampel ada beberapa kriteria yang telah ditetapkan harus diperhatikan, sebagai berikut:

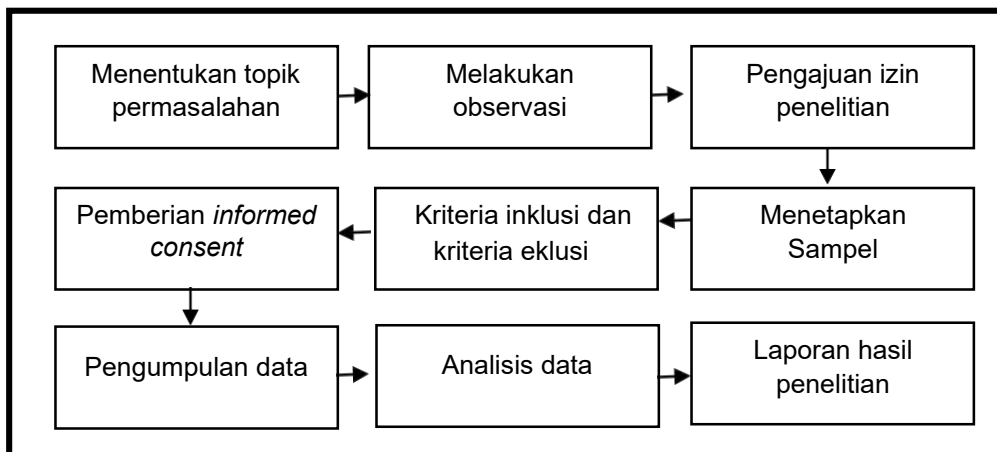
a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien di Physiocenter Sorowako, Wawondula, dan Malili.
- 2) Frekuensi kunjungan >2 kali kunjungan.
- 3) Tingkat pendidikan minimal S1.
- 4) Usia 21-60 tahun.
- 5) Laki – laki.

b. Kriteria Eksklusi seperti memiliki hubungan keluarga dengan fisioterapis.



2.4 Alur Penelitian



Gambar 3. Alur Penelitian

2.5 Variabel Penelitian

2.5.1 Identifikasi Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat) yaitu sebagai berikut:

- Variabel independen: Merupakan pasien physiocenter, frekuensi kunjungan lebih dari dua kali, tingkat pendidikan minimal S1, usia 21-20 tahun, dan laki – laki.
- Variabel dependen: Memiliki hubungan keluarga dengan fisioterapis.

2.5.2 Definisi Operasional

- Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien diukur dari respons mereka terhadap kualitas pelayanan fisioterapi, yang mencakup kecepatan pelayanan, keramahan staf, efektivitas perawatan, ketersediaan fasilitas, dan kemudahan akses.

- Pelayanan Fisioterapi

Pelayanan fisioterapi merupakan layanan kesehatan oleh fisioterapis yang meliputi penanganan manual, peningkatan gerak, penggunaan peralatan fisik, elektroterapi, terapi mekanis, pelatihan fungsi, serta komunikasi terapeutik.

2.6 Prosedur Penelitian

2.6.1 Tahap Pelaksanaan

Sebelum melakukan pengukuran terhadap responden, terlebih dahulu mengikuti protokol penelitian dengan pengisian data diri dan penandatanganan *informed consent* kepada responden yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Responden harus mengetahui judul, tujuan, dan manfaat penelitian. Persiapan instrumen alat dan bahan yang mendukung penelitian yang terdiri atas:

- Alat tulis,
- Kuesioner *SERVQUAL*, dan
- Persetujuan (*Informed consent*).



aksanaan

n mengurus surat izin etik dan izin penelitian.

n mekanisme dan manfaat penelitian kepada responden.

sponden menandatangani *informed consent*.

setujuan *informed consent*, dilakukan wawancara langsung.

esponden dengan waktu pelaksanaan sekitar 20 – 35 menit.

- f. Peneliti menilai dan mencatat hasil kuisioner berdasarkan interpretasi.
- g. Data yang diperoleh diolah dengan perhitungan statistika untuk hasil penelitian.

2.7 Pengelolaan dan Analisis Data

Proses analisis data menggunakan program komputer *Statistical Product and Service Solutions 26* (SPSS). Setelah pengumpulan data, dilakukan analisis menggunakan pendekatan univariat. Analisis ini bertujuan untuk melihat gambaran karakteristik pasien serta menilai tingkat kepuasan pasien pada masing-masing dimensi dan gambaran secara menyeluruh. Analisis data demografo dilakukan dengan melihat distribusi frekuensi. Sedangkan analisis kepuasan pasien dilakukan dengan menghitung skor gap. Skor gap dapat dilakukan dengan cara perhitungan selisih antara nilai total *perceived service* yang dikurangi dengan nilai *total expected service* sehingga dapat diketahui frekuensi serta hasil persentase yang diinginkan. Tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari dimensi-dimensi yang dikaji berdasarkan teori *servqual*. Skor gap dapat dihitung berdasarkan rumus berikut:

$$Q = P - E$$

Keterangan:

Q : Kualitas pelayanan yang diterima.

P : Pelayanan yang dirasakan.

E : Pelayanan yang diharapkan.

2.8 Masalah Etika

2.8.1 Persetujuan (*Informed Consent*)

Lembar persetujuan diberikan pada responden yang menjadi subjek penelitian berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan. Responden yang bersedia harus menandatangani lembar persetujuan dan apabila responden menolak maka peneliti tidak akan memaksa kehendak dan wajib menghormati keputusan responden.

2.8.2 Tanpa Nama (*Anonymity*)

Demi menjaga kerahasiaan responden, maka peneliti tidak akan mencantumkan nama responden dalam laporan penelitian, tetapi berupa inisial atau kode.

2.8.3 Kerahasiaan (*Confidentially*)

Kerahasiaan informasi yang telah diberikan oleh responden akan dijamin oleh peneliti dan hanya kelompok data tertentu yang dilaporkan sebagai hasil penelitian.

2.8.4 Izin Etik (*Ethical Clearance*)

Penelitian ini melindungi subjek penelitian melalui instrumen yang terukur dan rangkaian proses penelitian melalui penerapan kode etik penelitian dengan nomor 568/UN4.18.3/TP.01.02/2025.

