



Article

**KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN FISIOTERAPI DI RSUD KOTA KENDARI**

*Ihsan<sup>1</sup>, Karnirius Harefa<sup>2</sup>, Desideria Yosepha Ginting<sup>3</sup>*

*<sup>1,2,3</sup>Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam Deli Serdang, Indonesia*

**SUBMISSION TRACK**

Received: June 08, 2023  
Final Revision: June 30, 2023  
Available Online: July 04, 2023

**KEYWORDS**

Satisfaction patient, Service physiotherapy, Kendari city hospital

**CORRESPONDENCE**

Ihsan  
E-mail: [ihsan.ft78@gmail.com](mailto:ihsan.ft78@gmail.com)

**A B S T R A C T**

With the increasing number of hospitals in Indonesia, service, professionalism and competence must be at a level that represents service quality. The quality of providing special impetus health services, including physiotherapy services, to understand patient expectations, which in turn can increase patient satisfaction and foster patient loyalty. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction that is tangible, reliable, responsiveness, assurance, and emphatic at Kendari City Hospital. This study uses a phenomenological method and is qualitative in nature. Focus Group Discussion (FGD) analytical techniques were used in conjunction with observation, interviews, and other data collection methods. The results of the research conducted provide a statement that patient satisfaction with physiotherapy services at the Kendari city hospital has not run optimally. Of the five dimensions of service quality, there are four (4) service dimensions that are not optimal in supporting patient satisfaction. These four things are an uncomfortable waiting room, physiotherapists who don't explain procedures, narrow action rooms, rather long registration times, and fast therapy times.

## I. INTRODUCTION

Untuk mewakili tingkat kualitas layanan tertinggi, rumah sakit di Indonesia harus terus memberikan perawatan, profesionalisme, dan kompetensi tertinggi (Ertika 2016). Ini berlaku untuk rumah sakit yang dikelola pemerintah dan swasta.

Kepuasan pasien dengan layanan kesehatan mempengaruhi berapa lama layanan Akan diberikan; jika kepuasan pasien tinggi, layanan kemungkinan Akan berlanjut untuk jangka waktu yang lama (Wardojo 2017).

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 (Irmawati, 2014).

Kualitas pelayanan pasien merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien. Akibatnya, rumah sakit harus mengembangkan dan mengelola sistem untuk menarik pasien baru dan mempertahankan pasien yang sudah ada (Sri 2016).

Informasi Tahun 2018 dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Di Indonesia, 60% rumah sakit belum menetapkan standar pelayanan yang dapat diterima oleh seluruh masyarakat dan memenuhi persyaratan pelayanan yang efektif.

Kementerian Kesehatan menetapkan Standar Pelayanan Minimal Kepuasan Pasien lebih dari 95% secara nasional untuk pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien di bawah 95% dianggap menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan tersebut 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.

Pelayanan fisioterapi diberikan kepada  $\pm$  59 pasien setiap hari di Poliklinik Fisioterapi RSUD Kota Kendari, sesuai dengan temuan studi pendahuluan. Pasien-pasien ini memiliki keluhan seperti , waktu terapi yang kurang, terapis dalam menjelaskan penyakit terlalu terburu-buru, ruang terapi yang sempit, dimana ruang tindakan dan ruang pemeriksaan tidak terpisah dan ruang tunggu kurang memadai.

Berdasarkan berbagai permasalahan diatas, maka peneliti tertarik meneliti kepuasan pasien pada pelayanan fisioterapi di RSUD kota kendari dari dimensi *Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

## II. METHODS

### Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dan fenomenologi. Fenomenologi adalah cara berpikir yang tidak dogmatis, ditentukan sebelumnya, atau bergantung pada asumsi masa lalu, melainkan mengembangkan informasi yang sudah ada melalui fase logis, metodis, dan kritis (Mujib 2015).

### Subjek dan Informan Penelitian

Subjek

*Snowball sampling* adalah pendekatan pengambilan sampel

untuk sumber data yang awalnya sedikit dan tidak mampu menawarkan data yang komprehensif, sehingga perlu pencarian sumber data yang lebih potensial. Pasien yang mendapat perawatan di bagian fisioterapi rumah sakit utama di Kendari pada saat penelitian dilakukan berperan sebagai pesertanya.

### **Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yang di gunakan peneliti berperan sebagai instrument utama dalam menjangkau data dan informasi yang di perlukan. Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan pedoman wawancara dan lainnya.

### **Analisa Data**

Model analisis data Miles dan Huberman, yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan, akan digunakan dalam penelitian ini.

## **III. RESULT**

### **Karakteristik Responden**

karakteristik populasi sampel penelitian terdiri dari 1 orang manajemen RSUD Kota Kendari, 1 orang fisioterapis, 1 orang fisioterapis sebagai pembanding, 3 orang pengguna layanan fisioterapi 1 berprofesi guru, 1 berprofesi sebagai pedagang, dan 1 lagi ibu rumah tangga.

### **Tangible**

Kepuasan pasien pada pelayanan fisioterapi RSUD Kota Kendari dari aspek *tangible* pada informan di dapat hasil penampilan terapis rapi dan bersih, peralatan atau modalitas yang cukup lengkap, ruang tunggu yang kurang memadai seperti terlihat beberapa pasien yang berdiri.

### **Reliability**

Kepuasan pasien pada pelayanan fisioterapi RSUD Kota Kendari dari aspek *reliability* pada informan di dapat hasil sikap terapi

disiplin, tanggap dalam melayani, dan sesuai dengan kompetensinya.

### **Responsiveness**

Kepuasan pasien pada pelayanan fisioterapi RSUD Kota Kendari dari aspek *responsiveness* di dapat hasil proses pendaftaran yang rumit, terapis ramah dan sopan.

### **Assurance**

Kepuasan pasien pada pelayanan fisioterapi RSUD Kota Kendari dari aspek *assurance* di dapat hasil ruangan terapi sempit, dan biaya rata-rata pasien menggunakan BPJS.

## **IV. DISCUSSION**

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi RSUD Kota Kendari berdasarkan lima dimensi:

Menurut Muninjaya (2015), kepuasan pasien adalah evaluasi atau penilaian yang dilakukan setelah menggunakan suatu pelayanan untuk menentukan apakah paling tidak memenuhi atau melebihi harapan. Ini juga berfungsi sebagai respons terhadap seberapa baik tingkat minat atau harapan pasien terpenuhi.

### **Tangibles**

Fasilitas bangunan fisik, ruang tunggu, dan penampilan karyawan semuanya menjadi contoh nyata dari layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik untuk pelayanan dan kondisi lingkungan juga mendukung.

Perhatian konsumen dapat dialihkan dari tugas menunggu yang membosankan dengan kenyamanan ruang tunggu, yang memengaruhi seberapa puas mereka menunggu (Chien & Lin, 2015). Yulianthini (2016), mengklaim bahwa fitur lingkungan dan struktural, seperti papan nama yang jelas, akomodasi nyaman yang mudah ditemukan, dan persediaan kursi tunggu yang memadai, adalah

beberapa elemen yang memengaruhi kepuasan.

Berdasarkan analisa data di dapatkan hasil ruang tunggu atau kursi tunggu yang sedikit dan ruangan fisioterapi berada di lantai 2, penampilan fisioterapis rapi dan bersih, pelayanan fisioterapi sudah cukup baik dimana sudah ada penambahan alat TENS, IRR, US dan MWD.

Menurut Permenkes 65 Tahun 2015, setiap penyelenggaraan pelayanan fisioterapi pada fasilitas pelayanan kesehatan dan/atau praktek mandiri harus disertai dengan aparatur yang memenuhi 2 (dua) kategori aparatur, yaitu aparatur pemeriksaan tes/pengukuran dan aparatur bentuk intervensi yang memadai.

#### **Reliability**

Khususnya, kapasitas pelayanan untuk memberikan layanan secara tepat dan dapat diandalkan seperti yang dijanjikan. Kinerja harus tepat waktu, setara dengan standar klien, dan berbelas kasih.

Penelitian ini menemukan kepuasan pasien dari aspek *Realibility* yakni : terapis disiplin dan ramah dalam menanggapi pertanyaan pasien.

Disiplin petugas pelayanan meliputi kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan yang esensial dan konsistensi dalam menjaga jam kerja tetap sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sulit mempertahankan etos kerja, terutama tingkat pelayanan yang diberikan oleh personel Askes sesuai dengan tuntutan pasien.

Mengingat pelayanan kesehatan diselenggarakan untuk dapat memuaskan pengguna jasa dengan prosedur yang sesuai dengan kode etik dan standar yang telah ditetapkan, maka tidak heran jika banyak keluhan pasien mengenai kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai Askes untuk setiap peserta (Nirmalarumsari 2020).

Kapasitas pegawai dan petugas dalam menampilkan kemampuan dalam kegiatan teknis, penyampaian informasi yang benar dan lengkap, merupakan indikasi kompetensi klinis pemberi layanan kesehatan (Yulianthini 2016). Keterampilan petugas layanan, khususnya

#### **Responsiveness**

Secara khusus, ada keinginan untuk memberikan layanan yang cepat dan efisien bersama dengan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pelanggan.

Penelitian ini menemukan kepuasan pasien dari aspek *Responsiveness* yakni : Pendaftaran yang rumit dan terapis kurang menjelaskan prosedur Keadaan ruang pendaftaran yang ramai, Adanya nomer antrian yang tidak sesuai dan ruang tunggu pasien serta kemampuan petugas yang kurang memuaskan dalam melayani pasien dan kurang jelasnya penyampaian informasi kepada pasien.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang ditawarkan dapat dipengaruhi oleh kesan awal yang diberikan petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan (Maulidah 2019).

Jika penyakit pasien tidak kunjung membaik, waktu tunggu yang lama, atau staf medis yang tidak ramah meskipun profesional, pasien akan berpikir buruk tentang layanan medis (Dewi 2015). Kepuasan pasien secara signifikan dipengaruhi oleh waktu tunggu pelayanan; menurut Supartiningsih (2017), waktu tunggu yang tidak terlalu lama menyebabkan pelanggan senang.

Sejumlah faktor, termasuk karyawan yang membantu dan pelayanan yang cepat, dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien.

### **Assurance**

Penelitian ini menemukan kepuasan pasien dari aspek *Assurance* yakni : ruangan terapi kurang luas. Ketersediaan sarana dan prasarana di lingkungan rumah sakit untuk menilai evaluasi kepuasan pasien, seperti ketersediaan tempat parkir, kenyamanan dan keamanan pasien, dan ruang tindakan, merupakan salah satu elemen yang mempengaruhi kepuasan (Gerson 2020). Adalah etis untuk mengikuti kode etik fisioterapi, yang memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan pasien, klien, dan keluarganya.dengan ruang terapi dan fasilitas yang memadai (Springer 2015).

Menurut Yeni (2013), kemudahan memberikan dampak yang baik dan cukup besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Beberapa aspek seperti kesopanan petugas, pelayanan yang cepat, waktu tunggu, penampilan petugas, dan petugas yang komunikatif mempengaruhi seberapa puas pasien terhadap pelayanan pendaftaran pasien. Selain itu, keramahan staf, efisiensi, dan ketersediaan berdampak pada seberapa puas pasien dengan pendaftaran.

### **Empathy**

Penelitian ini menemukan kepuasan pasien dari aspek *Empathy* yakni : waktu terapi terlalu cepat.

Ketidakpuasan pasien diakibatkan oleh ketidaksesuaian antara harapan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka dapatkan. (Pohan 2015). Tingkat pelayanan rumah sakit, harga, dan komunikasi terapis yang efektif hanya beberapa variabel yang

mempengaruhi kepuasan pasien. (Siti 2016).

Untuk pasien lanjut usia dengan masalah muskuloskeletal yang hanya mendapatkan terapi namun masih perlu melakukan pemeriksaan singkat, durasi sesi fisioterapi minimal 45 menit, sedangkan untuk pasien dengan masalah neuromuskuler yang perlu mendapatkan pelatihan lengkap, dibutuhkan setidaknya 60 menit. menit, yang berdampak pada kualitas pelayanan fisioterapi yang diberikan di masa mendatang (Permenkes 65 tahun 2015).

## **V. CONCLUSION**

Dimensi *Tangible* di tempat penelitian Pelayanan Fisioterapi RSUD Kota Kendari sudah memenuhi indikator yang ada, di dalamnya terdapat penampilan terapis yang rapi peralatan yang lengkap, tetapi ruang tunggu belum memadai misalnya terlihat beberapa pasien harus menunggu dengan posisi berdiri dan ruangan poli fisioterapi berada di lantai 2 yang membuat pasien lansia atau dengan keluhan tertentu kesusahan ke poli fisioterapi. Menurut hasil wawancara, observasi dan *FDG*.

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Reability* terdapat terapis datang tepat waktu, tanggap dalam menangani pasien, bersedia mendengarkan keluhan. Sesuai observasi, wawancara dan *FDG*.

Ketiga adalah dimensi *Responsiveness* ketanggapan yang dimiliki terapis seperti siap membantu menangani keluhan pasien, sopan dan ramah hanya ada beberapa pasien mengeluh proses pendaftaran rumit dan prosedur melakukan tindakan terapi jarang menjelaskan mengenai tindakan.

Dimensi keempat adalah dimensi *Assurance* terapis mampu menyelesaikan kasus atau menguasai

kasus sesuai kompetensi kenyamanan lingkungan pelayanan dan biaya terjangkau. Namun untuk tempat terapi tidak terlalu luas dan tidak ada pembatas.

Dimensi *Empathy* adalah dimensi terakhir dalam kualitas pelayanan empati Bahasa yang digunakan terapi mudah dimengerti, terapi mendengarkan keluhan pasien dan waktu terapi terlalu cepat

## REFERENCES

- Afrinah R. T., 2021. Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik Ipdn Jatinangor). Open Science Framework. <https://doi.org/10.31219/osf.io/jp5mn>.
- Butar-butur, J., Simamora, R. H. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsd Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Jurnal Ners Indonesia.
- Efendi, R, D. A. 2013. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar Tahun 2013
- Eka Murtiana., Ruslan Majid., NurNasriana Jufri., 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Kepuasan pasien BPJS di RSUD Kota Kendari. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan VOL. 1/NO.4/
- Ertika Sekar Ningrum Jayadipraja1 Junaid2 Wa Ode Sitti Nurzalmariah ., 2016 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum di RSUD Kota Kendari. Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat
- Etlidawati E., Handayani Dy., 2017. Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional.
- Fahmi Rizal., Tri Ani Marwati ., Solikhah., 2021. Dimensi Kualitas Pelayanan dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. Jurnal Kesehatan Masyarakat Khatulistiwa.
- Fatkhul Manan., Muh. Nasir., Saidin., 2020. Strategi Inovasi Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 2, No. 1
- Kementrian Kesehatan RI. 2017., Profil Kesehatan Indonesia 2017. Jakarta: Kemenkes RI. Diakses pada tanggal 31 November 2022.
- Pohan., S. 2013. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar- dasar Pengertian dan penerapan . Jakarta : EGC.
- Harjati., Venesia., (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan E-Journal Widya Ekonomika Vol. 1 No. 1 Oktober 2015. ISSN 2338-7807
- Hardiyansyah., 2011. Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Hermanto Dadang., 2010. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr.H. Soemarno Sostroatmodjo Bulungan Kaltim.
- Kemenkes RI., 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Fisioterapi.
- Kemenkes RI., 2015. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2015
- 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). Di akses <https://doi.org/10.24036/jkep.v2i3.1028>
- Mujib., & Abdul., 2015. Pendekatan Fenomenologi dalam Studi Islam.

- Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam, Vol. 6, Desember 2015. Hlm. 167—183.
- Moleong, L. J. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mirzafanny Nurul Istiana., La Ode Ali Imran Ahmad., Rastika Dwiyantri Liaran., 2019 Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes Volume 01 No 02.
- Muninjaya G. Manajemen Mutu pelayanan kesehatan Ed.2. Jakarta: EGC; 2015.
- Munawarah, S., 2021. Analisis Penerapan Asuhan Fisioterapi Terhadap Kualitas Pelayanan Fisioterapi. 8. <https://doi.org/10.22216/jen.v6i1.4294>
- Napitu, J., 2020. Hubungan Diagnosa Keperawatan Dalam Penerapan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien. Di akses. <https://doi.org/10.31219/osf.io/vw5sd>
- Ndambukti,J., 2013. The level of Patients' satisfaction and perception on quality of nursing services in the renal unit, Kenyatan National Hospital Nairobi, Kenya. Open Journal of Nursing.
- Rizal, A., 2018. Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Kalimantan, 4(1), 6
- 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>
- Roby F., R. Moh. N. 2017. Perbedaan Kepuasan Antara Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Umum Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Soebandi Jember. Diambil dari <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/78763>.
- Saleh, A., & Sjattar, E. L., 2010. Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Akademi Keperawatan Kabupaten Buton.
- Sri handayani., 2016 dalam jurnal tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas baturetno.
- Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S., 2016. Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien. Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia, 4(1), 30–34
- Sinambela 2016. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono., 2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung: Alfabeta).
- Sulistiyani, A. 2019. Gambaran Kebutuhan Keluarga Pasien Perawatan Intensif Di Rs Ptpn Jember. Jurnal Fakultas Keperawatan.
- Suhadi, Rais MK. Perencanaan Puskesmas. Jakarta: CV. Trans Info Media; 2015.
- Sulaiman, S., & Anggriani, A., 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi RSUD Siti Hajar. Jurnal Endurance.
- Surya Syahputra Berampu., Jhon Roby Purba., 2021. Mutu Pelayanan



Fisioterapi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Low Back Pain Spondylosis Lumbalis Di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Grandmed.

- 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.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.
- 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
- WHO. *World Health Statistics 2015*: World Health Organization; 2015.