

SKRIPSI

**MUTU PELAYANAN FISIOTERAPI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PASIEEN DI POLIKLINIK FISIOTERAPI RUMAH SAKIT UMUM
LASINRANG KEC. PALETEANG KAB. PINRANG**



**UTAMY
PO.71.4.241.19.4.048**

**KEMENTERIAN KESEHATAN RI
POLITEKNIK KESEHATAN MAKASSAR
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN FISIOTERAPI
TAHUN 2023**

**MUTU PELAYANAN FISIOTERAPI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DI POLIKLINIK FISIOTERAPI RUMAH SAKIT UMUM
LASINRANG KEC. PALETEANG KAB. PINRANG**

SKRIPSI

**Skripsi diajukan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan
tugas akhir pada pendidikan Sarjana Terapan Fisioterapi**



**UTAMY
PO.71.4.241.19.4.048**

**KEMENTERIAN KESEHATAN RI
POLITEKNIK KESEHATAN MAKASSAR
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN FISIOTERAPI
TAHUN 2023**



HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi

**UTAMY
NIM. PO.71.4.241.19.4.048**

dengan judul:

**“Mutu Pelayanan Fisioterapi Terhadap Tingkat Kepuasan
Pasien Di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Umum
Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang”**

Telah disetujui oleh Pembimbing Skripsi

Makassar, 15 Mei 2023

Pembimbing I,



Dr. Muhammad Awal, SKM, M.Kes

NIP. 19730414.199803.1.004

Pembimbing II,



Virny Dwiya Lestari, S. Ft., M. Fis., Ftr

NIP. 19911025.202012.2.006

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

UTAMY

NIM. PO.71.4.241.19.4.048

dengan judul:

“Mutu Pelayanan Fisioterapi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Umum Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang”

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Prodi Sarjana Terapan Fisioterapi pada tanggal 15 Mei 2023

TIM PENGUJI PROPOSAL SKRIPSI

	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Darwis Durahim. S.Pd, S.ST, Ft, M.Kes NIP. 19690210 199403 1 005	Ketua	1.
2.	Fahrul Islam, S.Ft. Physio., M.Kes. NIP. 196401071991031003	Anggota	2.
3.	Dr. Muhammad Awal, SKM, M.Kes NIP. 19730414199803100	Anggota	3.
4.	Virny Dwiya Lestari, S.Ft., M.Fis., Ftr. NIP. 199110252020122006	Anggota	4.

s

Mengetahui:

Ketua Jurusan Fisioterapi
Poltekkes Makassar



Darwis Durahim. S.Pd, S.ST, Ft, M.Kes

NIP. 19690210 199403 1 005

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, Yang Maha Penguasa dan Maha Mengetahui segalanya. Yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul “ Mutu Pelayanan Fisioterapi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Umum Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang “. Shalawat serta salam senantiasa pula dipanjatkan kepada suri tauladan yaitu Rasulullah *shallahu ‘alaihi wa sallam*, juga kepada keluarga dan sahabat beliau. Penyusunan skripsi ini disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Studi Sarjana Terapan Fisioterapi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Makassar.

Secara khusus, perkenankan penulis dengan setulus hari dan rasa hormat untuk menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada Ayahanda Zeth Tiku dan Ibunda Hasnah tercinta yang tak henti memberi kekuatan, dukungan dan materi serta doa yang tidak pernah berhenti untuk penulis.

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

1. Bapak Dr. Drs. Rusli, Apt., Sp.FRS selaku direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Makassar atas segala fasilitas yang diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan Studi Sarjana Terapan Fisioterapi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Makassar.
2. Bapak Darwis Durahim, S.Pd, S.St.Ft, M.Kes, selaku ketua Jurusan Fisioterapi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Makassar.
3. Bapak Aco Tang, SKM, S.St.Ft, M.Kes selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Fisioterapi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Makassar.

4. Bapak Dr. Muhammad Awal, SKM, M.Kes dan Ibu Virny Dwiya Lestari, S. Ft., M. Fis., Ftr, selaku dosen pembimbing dengan segala urusan dan kesibukan masing-masing tetapi tetap meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, memberikan arahan dan nasehat kepada penulis selama penyusunan skripsi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Darwis Durahim, S.Pd, S.St.Ft, M.Kes, dan Fahrul Islam, S.Ft. Physio., M.Kes., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan, kritik dan saran yang membangun untuk kebaikan penulis.
6. Bapak Burhan, S.Sos., selaku kepala unit perpustakaan Poltekkes Kemenkes Makassar
7. Para sampel yang telah bersedia menjadi responden peneliti, terima kasih atas kesediaan menjadi responden dan kerja samanya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan pegawai staf di Jurusan Fisioterapi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Makassar yang selama ini telah mencurahkan segenap ilmu yang dimiliki kepada penulis dan membantu penulis dalam segala urusan skripsi ini.
9. Kepada Direktur Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang dan seluruh staff fisioterapi yang telah mengizinkan penulis untuk meneliti, mengajarkan dan membimbing penulis.
10. Kepada saudara kandung Rahayu dan Reynaldi atas dukungan serta secara tidak langsung telah menjadi motivator bagi penulis untuk terus mengerjakan skripsi ini sampai tuntas.
11. Kepada teman-teman asrama Ayu Rensi Ambabunga, Nur Halija, ST Alfira Damayanti dan Yuni Meylani yang selalu membantu, memberikan semangat dan motivasi ketika penulis mulai menyerah dalam mengerjakan skripsi.

12. Serta teman-teman Diploma IV terkhusus kelas D Pofesi fisiooterapi yang bejuang bersama-sama dan saling membantu sejak awal perkuliahan hingga akhirnya sampai pada penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan yang terdapat pada skripsi ini, penulis mohon maaf atas kekurangan dan kesalahan tersebut. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kepentingan kemajuan skripsi ini dalam mencapai kesempurnaan. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua khususnya untuk mengembangkan dan kemajuan fisioterapi.

Makassar 15 Mei 2023

Penulis

ABSTRAK

UTAMY, NIM. PO.71.4.241.19.4.048 “ **Mutu Pelayanan Fisioterapi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Umum Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang** “ dibimbing oleh Muhammad Awal dan Virny Dwiya Lestari.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan di Rumah Sakit. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan fisioterapi sesuai dengan harapan pasien, diantaranya adalah kehandalan fisioterapi dalam menangani pasien, daya tanggap, kesopanan, perilaku dan lingkungan sekitar ruangan fisioterapi hal ini memengaruhi kepuasan pasien. Semakin baik layanan yang diberikan maka pasien merasa nyaman dan puas akan pelayanan fisioterapi.

Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel dependent mutu pelayanan fisioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik fisioterapi rumah sakit umum lasinrang, sedangkan yang menjadi variabel independen ada 5 dimensi yaitu; Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi yang digunakan adalah jumlah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan pada poliklinik fisioterapi di RSUD Lasinrang dengan Sampel sebanyak 20 orang responden serta alat ukur yang digunakan adalah kuisioner.

Berdasarkan hasil penelitian dari seluruh variabel yang diteliti, maka diperoleh kesimpulan mengenai Mutu Pelayanan Fisioterapi terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Fisioterapi dengan menggunakan metode pengolahan data *Customer Satisfaction Index (CSI)* yaitu 91,86% pasien merasa sangat puas dan 8.14% merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan fisioterapi, tingkat kepuasan pasien

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Tentang Mutu Pelayanan	6
B. Tinjauan Tentang Kepuasan	17
C. Tinjauan Tentang Fisioterapi	20
D. Tinjauan Tentang Pelayanan Fisioterapi.....	25
BAB III KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS	29
A. Kerangka Berpikir.....	29
B. Skema Kerangka Berpikir.....	31
C. Hipotesis	31

D.	Kerangka Konsep.....	32
BAB IV METODE PENELITIAN		33
A.	Jenis Penelitian.....	33
B.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
C.	Populasi dan Sampel.....	34
D.	Variable Penelitian dan Definisi Operasional.....	35
E.	Instrument Penelitian	39
F.	Prosedur Penelitian	43
G.	Analisis Data.....	43
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		44
A.	Hasil Penelitian	44
B.	Pembahasan Penelitian	56
BAB VI PENUTUP		66
A.	Kesimpulan	66
B.	Saran-Saran.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Skema Kerangka Berpikir.....	31
Gambar 3. 2 Kerangka Konsep.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Bukti Fisik.....	40
Tabel 4. 2 Keandalan	41
Tabel 4. 3 Daya Tanggap	41
Tabel 4. 4 Jaminan	42
Tabel 4. 5 Empati.....	42
Tabel 5. 1 Distrubusi Responden menurut jenis kelamin	44
Tabel 5. 2 Distrubusi responden menurut umur pasien	45
Tabel 5. 3 Distrubusi responden menurut tingkat pendidikan pasien.....	45
Tabel 5. 4 Distrubusi responden menurut pekerjaan responden	46
Tabel 5. 5 Jawaban responden tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi ditinjau dari bukti fisik	47
Tabel 5. 6 Jawaban responden tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi ditinjau dari bukti fisik	47
Tabel 5. 7 Jawaban responden tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi ditinjau dari keandalan.....	48
Tabel 5. 8 Jawaban responden tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi ditinjau dari keandalan.....	48
Tabel 5. 9 Jawaban responden tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi ditinjau dari daya tanggap.....	50
Tabel 5. 10 Jawaban responden tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi ditinjau dari daya tanggap...50	
Tabel 5. 11 Jawaban responden tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi ditinjau dari jaminan	51
Tabel 5. 12 Jawaban responden tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi ditinjau dari jaminan	51
Tabel 5. 13 Jawaban responden tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi ditinjau dari empati	52
Tabel 5. 14 Jawaban responden tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi ditinjau dari empati	53
Tabel 5. 15 Distrubusi Responden Menurut Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Fisioterapi ..54	
Tabel 5. 16 Distrubusi Responden Menurut Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Fisioterapi ..55	

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Master Tabel

LAMPIRAN 2 Output SPSS

LAMPIRAN 3 Rekomendasi Kode Etik

LAMPIRAN 4 Surat Izin Meneliti

LAMPIRAN 5 Informed Conset

LAMPIRAN 6 Kuisisioner Responden

LAMPIRAN 7 Surat Telah Meneliti

LAMPIRAN 8 Dokumentasi

LAMPIRAN 9 Bukti Hasil Pemeriksaan Plagiarisme

LAMPIRAN 10 Curriculum Vitae (CV) Peneliti

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mutu pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan untuk sadar mutu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan. Setiap permasalahan yang muncul dalam organisasi pelayanan kesehatan khususnya berkaitan dengan mutu layanan kesehatan, terdapat tiga konsep utama yang selalu muncul. Konsep tersebut adalah akses, biaya, dan mutu (Sulaiman & Anggriani, 2019).

Dalam hal ini rumah sakit merupakan salah satu organisasi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan komprehensif mencakup aspek *promotif*, *preventif*, *kuratif* dan *rehabilitatif* bagi seluruh masyarakat. Mutu pelayanan diartikan sebagai tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar yang ditetapkan di satu pihak dan di pihak lain dapat memuaskan pemakai jasa pelayanan. Dalam kaitan tersebut, rumah sakit dapat dikatakan berhasil bila mutu pelayanan terjamin dan dikelola secara efisien sehingga dapat menurunkan biaya, memberikan rasa puas pada pelanggan, meningkatkan permintaan pasar, cakupan pelayanan dan meningkatkan pendapatan (Isti Rahayu, 2003).

Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan langkah terpenting untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien.

Pelayanan rumah sakit yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien serta mendorong pasien tersebut untuk mau datang kembali ke rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan kredibilitas rumah sakit di masyarakat. Hal ini sangat penting dilakukan oleh rumah sakit karena persaingan bisnis di rumah sakit juga semakin kompetitif (L.K et al., 2020).

Pelayanan fisioterapi juga meliputi derajat kesempurnaan pelayanan fisioterapi yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan secara norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat Faktor yang mempengaruhi kualitas dan kepuasan pelayanan kesehatan fisioterapi antara lain pendapatan keluarga, tingkat pendidikan, lama pengobatan, status asuransi, pengalaman bekerja fisioterapis, pelatihan fisioterapis dan gaji fisioterapis (Sulaiman & Anggriani, 2019).

Mutu pelayanan menjadi indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan fisioterapi. Terdapat berbagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan. Dalam menentukan kepuasan pelayanan, ada lima dimensi utama mutu pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu (1) Realibilitas/keandalan (*reability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (2) Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, (3) Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para

staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan (4) Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan (5) Bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi (Sulaiman & Anggriani, 2019).

Dari hasil observasi yang dilakukan, pada tahun 2022 3 bulan terakhir didapatkan sekitar 20 pasien yang terapi di poliklinik fisioterapi rumah sakit umum lasinrang kec. Paleteang kab. Pinrang.

Hasil penelitian yang dilakukan dengan 10 pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sei Mencirim Medan pada bulan Oktober 2019, peneliti melakukan wawancara terhadap 10 responden yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, peneliti mendapatkan beberapa informasi dari 10 pasien mengenai tingkat kepuasan yang dirasakan pasien atau keluarga pasien berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya selama pemeriksaan di Puskesmas Sei Mencirim Medan. Adapun 8 orang (80%) mengatakan bahwa mereka belum sepenuhnya puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, diantaranya petugas kesehatan yang terlambat datang sehingga pasien harus menunggu lama, ruang antrian yang sempit serta masih banyak terdapat petugas kesehatan yang kurang ramah terhadap pasien. Sebanyak 2 orang (20%) yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan di bagian rawat inap alasannya yaitu petugas yang selalu aktif untuk mengontrol kondisi pasien (Lubis et al., 2020).

Berbagai kemungkinan dapat menjadi penyebab terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien tersebut yang salah satunya adalah kualitas atau mutu pelayanan, Saat ini rumah sakit menghadapi persaingan hebat klinik, rumah sakit-rumah sakit swasta maupun lembaga- lembaga layanan kesehatan dalam hal mutu pelayanan. Didasarkan atas hal tersebut, perlu diketahui sampai sejauh mana capaian hasil mutu pelayanan yang telah diberikan dan sejauh mana capaian hasil kepuasan akan mutu pelayanan yang dirasakan mengetahui lebih jauh mengenai oleh pasien. Data ini penting untuk hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna jasa pada fisioterapi di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang (Isti Rahayu, 2003).

Berdasarkan hal tersebut di atas maka penulis merasa tertarik untuk mengetahui Mutu Pelayanan Fisioterapi terhadap Kepuasan Pasien di poliklinik fisioterapi rumah sakit umum lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu : “ Bagaimana mutu pelayanan fisioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik fisioterapi rumah sakit umum lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang “.

C. Tujuan Penelitian

a. Tujuan umum

Untuk mengetahui mutu pelayanan fisioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik fisioterapi rumah sakit umum lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang

b. Tujuan khusus

- 1) Untuk mengetahui mutu pelayanan fisioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik fisioterapi rumah sakit umum lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang ditinjau dari kehandalan terhadap pasien.
- 2) Untuk mengetahui mutu pelayanan fisioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik fisioterapi rumah sakit umum lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang ditinjau dari jaminan.
- 3) Untuk mengetahui mutu pelayanan fisioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik fisioterapi rumah sakit umum lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang ditinjau dari daya tanggap petugas.
- 4) Untuk mengetahui mutu pelayanan fisioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik fisioterapi rumah sakit umum lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang ditinjau dari empati.
- 5) Untuk mengetahui mutu pelayanan fisioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik fisioterapi rumah sakit umum lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang ditinjau dari bukti fisik.

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Ilmiah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan tentang mutu pelayanan fisioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien dan juga diharapkan sebagai bahan bacaan bagi peneliti berikutnya.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang menambah wawasan, pengetahuan dibidang fisioterapi dan juga diharapkan dapat dikembangkan pada kehidupan dimasa mendatang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Mutu Pelayanan

a. Mutu Pelayanan

Setiap orang yang terlibat dalam layanan kesehatan, seperti pasien, masyarakat dan organisasi masyarakat, profesi layanan kesehatan ,dinas kesehatan, dan pemerintah daerah, pasti mempunyai pandangan yang berbeda tentang unsur apa yang penting dalam mutu layanan kesehatan. Perbedaan perspektif tersebut antara lain disebabkan oleh terdapatnya perbedaan dalam latar belakang, pendidikan, pengetahuan, pekerjaan, pengalaman, lingkungan, dan kepentingan (Pohan, 2012).

Setiap orang akan menilai mutu layanan kesehatan berdasarkan standar dan atau karakteristik/kriteria yang berbeda-beda. Salah satu kesulitan dalam merumuskan pengertian mutu layanan kesehatan adalah karena mutu layanan kesehatan itu sangat melekat dengan factor-faktor subjektivitas orang yang berkepentingan, baik pasien/konsumen, pemberi layanan kesehatan (*provider*), penyandang dana, masyarakat, ataupun pemilik sarana layanan kesehatan (Pohan, 2012).

Berbagai batasan tentang mutu dikemukakan oleh para ahli. Secara sederhana dapat dikemukakan bahwa mutu atau kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia ialah ukuran, derajat, atau taraf tentang baik buruknya

suatu produk barang atau jasa. Ukuran yang terpenting dalam mutu bukanlah harga atau biaya akan tetapi kesamaan terhadap standar yang ditetapkan. Oleh karena itu, suatu barang atau jasa dikatakan bermutu apabila barang atau jasa tersebut mempunyai derajat kesempurnaan yang sesuai dengan standar yang ada. Dalam istilah lain dapat dikemukakan bahwa mutu adalah perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan (Bustami, 2011). Mutu merupakan konsep *komprehensif* dan *multidimensional*.

Kegiatan penjaminan mutu menyangkut satu atau beberapa dimensi mutu, yaitu :

1. Kompetensi teknis (*technical competence*), yaitu berupa keterampilan, kemampuan dan penampilan petugas, manajer dan staf pendukung, serta bagaimana cara petugas mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam hal kepatuhan, ketetapan, kebenaran, dan konsistensi. Dimensi ini relevan untuk pelayanan klinis maupun non-klinis. Kurangnya kompetensi teknis dapat bervariasi dari penyimpangan kecil terhadap prosedur standar sampai kesalahan yang besar dan terkait efektivitas pelayanan.
2. Akses terhadap pelayanan (*access to service*), maksudnya adalah pelayanan kesehatan tidak terhalang oleh keadaan geografis sosial dan budaya ekonomi, organisasi, atau hambatan bahasa. Proses geografis dapat diukur dengan jenis alat transportasi, jarak, waktu perjalanan, dan

hambatan fisik lain yang dapat menghalangi pelanggan memperoleh pelayanan. Dengan dapat diterimanya pelayanan kesehatan oleh pelanggan (pasien) berkaitan dengan nilai budaya kepercayaan dan perilaku. Akses ekonomi berkaitan dengan kemampuan yang pembiayaannya terjangkau oleh pelanggan akses organisasi berkaitan dengan sejauh mana organisasi pelayanan kesehatan dapat menjamin dan diatur untuk pengamanan dan ketertiban pelanggan. Akses bahasa dalam konteks pelayanan berarti pelanggan dapat memahami dan mengerti dengan jelas apa yang disampaikan oleh petugas kepada pelanggan.

3. Efektivitas (*effectiveness*), merupakan dimensi ketetapan yang akan menjawab pertanyaan “apakah prosedur atau pengobatan, bila diterapkan dengan benar, akan memberikan hasil yang diinginkan?” dan “apakah pengobatan yang dianjurkan merupakan teknologi yang paling tepat untuk situasi di tempat itu?”
4. Hubungan antar manusia (*human relation*), berkaitan dengan interaksi antara petugas dengan petugas dan antara petugas dengan pasien atau masyarakat titik bentuk dari hubungan antar manusia ini antara lain dapat berupa menghargai, menjaga rahasia, menghormati, mendengarkan keluhan, responsif, dan memberikan perhatian. Hubungan antara manusia yang baik akan memberikan andil yang besar dalam konseling yang efektif.

5. Efisiensi (*efficiency*), merupakan dimensi yang penting dari kualitas karena efisiensi akan mempengaruhi hasil pelayanan kesehatan apabila sumber daya kesehatan pada umumnya terbatas. Efisiensi merujuk pada penggunaan tenaga, waktu, sarana atau alat dan dana titik dalam istilah ekonomi dikatakan bahwa dengan tenaga atau dana yang terbatas, hasil akan maksimal.
6. Kelangsungan pelayanan (*continuity of service*), berarti pelanggan akan menerima pelayanan lengkap yang dibutuhkan tanpa mengurangi prosedur diagnosis dan terapi yang tidak perlu . Dalam hal ini pelanggan juga harus mempunyai akses rujukan untuk pelayanan spesialis.
7. Keamanan (*safety*), berarti mengurangi risiko cedera, infeksi, efek samping, atau bahaya lain yang berkaitan dengan pelayanan. Apapun yang dilakukan dalam pelayanan baik di Puskesmas, rumah sakit, klinik atau tempat pelayanan lainnya harus aman dari bahaya yang mungkin timbul.
8. Kenyamanan (*amenity*), merupakan dimensi mutu yang tidak berkaitan langsung dengan efektivitas klinis tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (pasien) untuk mau datang memperoleh pelayanan berikutnya. Dimensi kenyamanan berkaitan dengan penampilan fisik tempat pelayanan, medis dan non medis kebersihan sarana yang tersedia, dan sebagainya (Bustami, 2011).

Beberapa teknik dan metode telah banyak dilakukan untuk mengukur sebuah kualitas pelayanan dengan tingkat relevansi yang bermacam-macam sesuai dengan wilayah penelitian, salah satunya adalah pengujian melalui teknik *Servqual* dengan lima dimensi. Dimensi metode *Servqual* yaitu,

- a) *Tangible* (bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien tentunya sesuatu yang mutlak adalah keberadaan fasilitas fisik gedung berupa letak gedung yang mudah dijangkau akan memberikan dampak yang baik terhadap pasien, keadaan bersih, kerapian, penataan interior, aksesoris ruangan, kelengkapan, persiapan dan kebersihan peralatan yang digunakan akan menimbulkan perasaan nyaman dan aman bagi setiap pasien selama berada di ruang tunggu ataupun selama berada di ruang pelayanan fisioterapi, namun ada pula hal yang harus menjadi perhatian selain keberadaan fasilitas fisik yaitu, penampilan seorang petugas fisioterapi selama memberikan pelayanan berupa kebersihan pakaian dan kerapian petugas selama memberikan pelayanan. Semua hal ini dijadikan tolak ukur bagi pasien untuk menilai mutu/kualitas pelayanan yang mereka terima.
- b) *Reability* (kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan secara akurat, kehandalan suatu bentuk pelayanan mencakup dua hal penting yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti bahwa

dalam pemberian jasa pelayanan kesehatan pada pasien harus tepat semenjak tahap pertama (*right the first time*), atau dalam kata lain pelayanan kesehatan harus sesuai dengan janji yang sesuai dengan jadwal, ketetapan diagnosis yang akurat.

- c) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Daya tanggap fisioterapi terhadap pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi ketetapan dalam mendiagnosa penyakit yang sesuai dengan keluhan pasien, memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya, memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh pasien serta memberikan tindakan yang cepat terhadap pasien yang membutuhkan dimana merupakan suatu dimensi tolak ukur akan mutu/kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Mutu pelayanan akan bernilai baik apabila pasien tidak lama menunggu, petugas bersedia mendengar keluhan pasien serta memberikan informasi yang mudah dimengerti dan jelas oleh pasien.
- d) *Assurance* (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Jaminan (*assurance*) pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien.

Dimensi jaminan dalam menilai mutu pelayanan kesehatan merupakan

hal yang mudah diperhatikan, kompetensi teknis yang dimiliki mencakup keterampilan dan kemampuan fisioterapis sangat berhubungan dengan bagaimana memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah disepakati, meliputi kepatuhan, ketetapan, kebenaran dan konsistensi dari nilai pelayanan tersebut, hal ini pula akan ditunjang oleh bagaimana sikap seorang fisioterapi dalam memberikan pelayanan kepada pasien dari segi keramah tamahan dan kesopanan fisioterapi selama pasien berada di ruang fisioterapi, kemudian hal yang penting pula adalah jaminan keamanan yang diberikan kepada pasien selama mendapatkan pelayanan kesehatan serta jaminan dari resiko cedera, infeksi, efek samping atau bahaya lain yang timbul selama berada dalam lingkungan pelayanan kesehatan tersebut, merupaka tolak ukur bagi pasien untuk menilai kualitas/mutu pelayanan tersebut.

Dalam hal menilai mutu/kualitas pelayanan jasa dari segi jaminan pelayanan adalah meliputi pengetahuan petugas, keterampilan dalam bekerja, kepercayaan, dan reputasi petugas.

- e) *Empathy* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi ,dan memahami kebutuhan pasien. Pasien yang memerlukan pelayanan kesehatan bukan hanya keadaan fisik yang mengalami gangguan namun mencakup *biopsikososial* yang memerlukan penanganan yang komprehensif. Diantaranya pasien sangat membutuhkan perhatian baik dari keluarga

maupun dari petugas, memberikan perhatian khusus kepada pasien yang meliputi mengingat masalah pasien dengan baik (penyakit, keluhan) dengan menjadi pendengar yang baik dan sabar tanpa membedakan status sosial serta memperlakukan pasien dengan baik akan membuat pasien cenderung akan memperhatikan nasehat dan akan melakukan kunjungan ulang (Bustami, 2011).

Kelima dimensi tersebut dikenal sebagai *service quality (SERQUAL)* Dimensi-dimensi ini diperoleh melalui wawancara terhadap para pelanggan untuk mengetahui atribut apa saja yang diharapkan para pelanggan dari klinik dan rumah sakit tertentu (Bustami, 2011).

Terdapat beberapa dimensi mutu yang harus diperhatikan dalam pelayanan, yaitu :

1. Ketetapan waktu pelayanan, misalnya waktu tunggu pasien, waktu pelaksanaan (proses) pelayanan.
2. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Tanggung jawab, berkaitan dengan pelayanan keluhan dari pasien.
5. Kelengkapan, menyangkut dengan ketersediaan sarana pendukung pelayanan.
6. Kemudahan mendapat pelayanan, berkaitan dengan petugas dan tersedianya fasilitas pendukung.

7. Variasi model pelayanan, berhubungan dengan inovasi untuk memberikan pola baru dalam pelayanan.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas petugas.
9. Kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan lainnya seperti lingkungan, fasilitas ac, dan sebagainya (Bustami, 2011).

Mutu pelayanan kesehatan di klinik dan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan serta proses pemberian pelayanan. Oleh karena itu nama peningkatan mutu faktor-faktor tersebut termasuk sumber daya manusia dan profesionalisme diperbolehkan agar pelayanan kesehatan yang bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat (Bustami, 2011).

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Bustami, 2011).

Dari batasan yang dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik sehingga semua kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat

kesehatan yang optimal dapat tercapai (Bustami, 2011).

Pelayanan kesehatan keuangan baik di klinik rumah sakit atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terikat, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di klinik adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan. Komponen pelayanan tersebut dapat terdiri dari masukan (*input*, disebut juga *structure*), proses, dan hasil (*outcome*) (Bustami, 2011).

b. Indikator Mutu Pelayanan

Pada pelayanan kesehatan, baik di klinik maupun di rumah sakit atau tempat pelayanan lainnya, pelaksanaan standar pelayanan memerlukan indikator (tolak ukur). Indikator adalah karakteristik yang dapat diukur dan dapat dipakai untuk menentukan keterkaitan dengan standar. Indikator dimaksudkan untuk mengukur ketercapaian suatu standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Indikator harus *valid*, *reliabel*, jelas, *realistik*, dan dapat diatur (Bustami, 2011)

Indikator terdiri atas: 1) indikator persyaratan minimal yang meliputi indikator masukan, indikator lingkungan, dan indikator proses: serta 2) indikator penampilan minimal. Masing-masing indikator tersebut dijelaskan berikut ini.

1. Indikator Persyaratan Minimal

Indikator ini merujuk pada tercapai atau tidaknya standar masukan, standar lingkungan, dan standar proses. Indikator masukan merupakan tolak ukur yang menunjuk pada ukuran sumber daya manusia (tenaga pelaksana) sarana dan alat yang tersedia, serta dana (*budget*) yang mendukung untuk pelaksanaan kegiatan. Indikator lingkungan merupakan tolak ukur tentang organisasi, kebijakan formal dan manajemen dari organisasi pelayanan kesehatan tersebut, sedangkan indikator proses adalah tolak ukur yang menunjuk pada ukuran standar proses yang dimaksud.

2. Indikator Penampilan Minimal

Indikator penampilan (*output indicator*) minimal yaitu tolak ukur yang berhubungan dengan keluaran dari suatu pelayanan kesehatan. Indikator ini menunjuk pada keluaran minimal berdasarkan standar yang ada.

Dua bentuk indikator pelayanan itu sebenarnya belum cukup untuk menentukan apakah pelayanan yang diberikan sudah bermutu atau belum. Pendekatan sistem pelayanan seharusnya juga mengkaji tentang hasil pelayanan. Hasil pelayanan adalah tindak lanjut dari keluaran yang ada. Oleh karena itu kamu perlu adanya indikator (tolak ukur) tentang hasil pelayanan tersebut. Indikator yang dimaksud menunjuk pada hasil minimal yang dicapai berdasarkan standar yang sudah ditentukan.

Jadi, kapan suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu itu adalah apabila hasil yang didapat (SDM, alat, sarana dan dana) berada sama dengan atau di atas indikator persyaratan minimal dan apabila keluaran yang didapat sama dengan atau di atas indikator penampilan minimal, serta hasil yang ada sama dengan atau melebihi indikator hasil minimal dari pelayanan kesehatan yang diberikan. Seandainya terjadi kesenjangan (gap) pada SDM, alat, sarana, dan dana (persyaratan minimal), keluaran yang ada (penampilan minimal), serta hasil, maka pelayanan dikatakan tidak bermutu (Bustami, 2011).

B. Tinjauan Tentang Kepuasan

Pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan merupakan salah satu cerminan keberhasilan kinerja pada setiap produk yang menawarkan baik barang maupun jasa. Seiring berkembangnya ilmu, kebutuhan manusia akan sarana kesehatan semakin meningkat dan persaingan antara penyedia jasa semakin meningkat pula. Dalam hal ini, pola pikir masyarakat juga semakin berkembang sehingga menyebabkan masyarakat lebih kritis menentukan pilihan dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan untuk memperoleh hasil yang maksimal. Namun, pelayanan fisioterapi dan tingkat kepuasan pasien saat ini belum optimal, karena setiap institusi rumah sakit atau klinik fisioterapi memiliki cara berbeda dalam penanganan pasien (Laowo et al., 2021).

Kepuasan pasien adalah ukuran sejauh mana pasien puas dengan perawatan kesehatan yang diterima dari penyedia layanan kesehatan. Kepuasan

pasien semakin diakui sebagai hal yang penting ketika menilai kualitas perawatan kesehatan semakin meningkat dan mendapatkan manfaat dari perawatan. Pasien yang puas dengan pelayanan fisioterapi lebih cenderung bereaksi positif (L.K et al., 2020).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari yang menjadi harapannya dan sebaliknya, apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Sulaiman & Anggriani, 2019).

Salah satu cara menciptakan keunggulan adalah dengan menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien telah menjadi ukuran penting untuk menilai kualitas pelayanan yang telah banyak digunakan di dunia kesehatan. Suatu penilaian baik dan buruk mengenai kualitas pelayanan ditentukan oleh bagaimana kesesuaian jasa yang diberikan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien, predikat memuaskan atau mengecewakan dapat dilakukan dengan cara mengukur persepsi pasien tentang sebuah pelayanan yang diterima (Rizal & Ani Marwati, n.d.).

Kepuasan merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Di tambahkan oleh Zahroh bahwa kepuasan pasien

merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai pelayanan, bahwa pelayanan yang sudah dipilih setidaknya-tidaknya telah memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan (Rizal & Ani Marwati, n.d.).

Kepuasan pasien menjadi salah satu faktor yang memiliki hubungan erat dengan baik buruknya kualitas pelayanan. Mengetahui kepuasan pasien merupakan hal yang penting bagi sebuah instansi pelayanan jasa khususnya rumah sakit, pelanggan yang puas akan menggunakan kembali pelayanan tersebut dan juga memungkinkan untuk memberitahu bahkan mengajak orang lain. (Rizal & Ani Marwati, n.d.).

Kepuasan memiliki hubungan erat dengan kualitas pelayanan, kualitas pelayanan itu sendiri merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya guna memuaskan pelanggan, baik itu terlihat ataupun yang tersembunyi. Sedangkan menurut Fahrozy dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas layanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau sebuah lembaga yang memberi kepuasan bagi pelanggan (Rizal & Ani Marwati, n.d.).

Kepuasan pasien dapat diukur dengan indikator berikut.

1. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan.
2. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan.
3. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar

manusia.

4. Kepuasan terhadap system layanan kesehatan.

Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan akan dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang :

1. Sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan.
2. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun keadaan gawat darurat.
3. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana system layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan (Pohan, 2012).

C. Tinjauan Tentang Fisioterapi

a. Definisi

Fisioterapi merupakan ilmu yang menitikberatkan untuk menstabilkan atau memperbaiki gangguan fungsi alat gerak/fungsi tubuh yang terganggu yang kemudian diikuti dengan proses/metode terapi gerak. (Sudarsini, 2017).

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.778 tahun 2008 tentang Pedoman Pelayanan Fisioterapi di Sarana Kesehatan. Fisioterapi adalah suatu pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk individu dan atau kelompok dalam upaya mengembangkan, memelihara, memulihkan gerak dan fungsi sepanjang daur kehidupan dengan menggunakan modalitas fisik, agen fisik, mekanis, gerak, dan komunikasi (Sudarsini, 2017).

Fisioterapi dapat melatih pasien dengan olahraga khusus, penguluran

dan bermacam-macam teknik dan menggunakan beberapa alat khusus untuk mengatasi masalah yang dihadapi pasien yang tidak dapat diatasi dengan latihan-latihan fisioterapi (Sudarsini, 2017).

b. Manfaat dan Resiko Fisioterapi

- a) Penderita dapat mengerti aspek-aspek gangguan yang dialaminya secara menyeluruh
- b) Penderita dapat mempelajari dan mengikuti teknik fisioterapi yang dilakukan untuk kemudian secara mandiri dapat mengikutinya.
- c) Rasa nyeri dapat berkurang.
- d) Meningkatkan jangkauan gerak, kekuatan, control, fleksibilitas serta ketahanan otot.
- e) Penderita dapat belajar untuk mencegah terjadinya cedera lanjut.

Disamping banyak manfaat yang diperoleh terdapat beberapa resiko yang dapat terjadi antara lain cedera pada saat latihan ataupun pada saat menerima terapi thermal dan *electrotherapy*. Beberapa resiko yang dapat dialami antara lain berupa luka bakar pada *thermotherapy* atau *frozen bite* pada *cryotherapy* (Sudarsini, 2017).

c. Adapun dalam proses pelayanan fisioterapi dapat dijabarkan

sebagai berikut :

a) Assessment pasien

Assesmen fisioterapi diarahkan pada diagnosis fisioterapi, terdiri dari pemeriksaan dan evaluasi yang sekurang-kurangnya memuat data

anamnesa yang meliputi identitas umum, telah sistemik, riwayat keluhan, dan pemeriksaan (uji dan pengukuran) *impairment, activities limitation, participation restrictions*, termasuk pemeriksaan nyeri, resiko jatuh, pemeriksaan penunjang (jika diperlukan), serta evaluasi. Assesmen fisioterapi dilakukan oleh fisioterapis yang memiliki kewenangan berdasarkan hasil kredensial/penilaian kompetensi fisioterapis yang ditetapkan oleh pimpinan fisioterapi. Beberapa uji dan pengukuran dalam pemeriksaan fisioterapi (Putra & Rizqi, 2021).

b) Penegakan Diagnosa

Diagnosis fisioterapi adalah suatu pernyataan yang menggambarkan keadaan multi dimensi pasien/klien yang dihasilkan melalui analisis dan sintesis dari hasil pemeriksaan dan pertimbangan klinis fisioterapi, yang dapat menunjukkan adanya disfungsi gerak/potensi disfungsi gerak mencakup gangguan/kelemahan fungsi tubuh, struktur tubuh, keterbatasan aktifitas dan hambatan bermasyarakat. Diagnosis fisioterapi berupa adanya gangguan dan/atau potensi gangguan gerak dan fungsi tubuh, gangguan struktur dan fungsi, keterbatasan aktifitas fungsional dan hambatan partisipasi, kendala lingkungan dan faktor personal, berdasarkan *International Classification of Functioning, Disability and Health* (ICF) atau berkaitan dengan masalah kesehatan sebagaimana tertuang pada *International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problem* (ICD) Diagnosis fisioterapi dituliskan pada

lembar rekam medik pasien baik pada lembar rekam medik terintegrasi dan/atau pada lembar kajian khusus fisioterapi (Putra & Rizqi, 2021).

c) Perencanaan intervensi

Fisioterapis melakukan perencanaan intervensi fisioterapi berdasarkan hasil assesmen dan diagnosis fisioterapi, prognosis dan indikasi-kontra indikasi, setidaknya mengandung tujuan, rencana penggunaan modalitas intervensi, dan dosis, serta diinformasikan/dikomunikasikan kepada pasien/klien atau keluarganya. Intervensi berupa program latihan atau program lain yang spesifik, dibuat secara tertulis serta melibatkan pasien dan/atau keluarga sesuai dengan tingkat pemahamannya. Program perencanaan intervensi dituliskan pada lembar rekam medik pasien baik pada lembar rekam medik terintegrasi dan/atau pada lembar kajian khusus fisioterapi, dapat dievaluasi kembali jika diperlukan dengan melibatkan pasien/klien atau keluarganya (Putra & Rizqi, 2021).

d) Intervensi

Intervensi fisioterapi berbasis bukti mengutamakan keselamatan pasien/klien, dilakukan berdasarkan program perencanaan intervensi dan dapat dimodifikasi setelah dilakukan evaluasi serta pertimbangan teknis dengan melalui persetujuan pasien/klien dan/atau keluarganya terlebih dahulu. Semua bentuk intervensi termasuk dan tidak terbatas pada teknologi fisioterapi dibuatkan kebijakan dalam bentuk prosedur baku

yang ditandatangani dan disahkan oleh pimpinan fasilitas pelayanan kesehatan atau fisioterapis sendiri untuk praktik mandiri. Intervensi khusus berupa manipulasi/massage mempertimbangkan hak dan kenyamanan pasien/klien dan keluarganya, dilakukan secara etik dengan fasilitas dan ruangan yang memadai. Ukuran keberhasilan intervensi fisioterapi memiliki bahasa yang sama sehingga memberikan dasar untuk membandingkan hasil yang berkaitan dengan pendekatan intervensi yang berbeda. Komponen ukuran keberhasilan intervensi berupa kemampuan fungsi termasuk fungsi tubuh dan struktur, aktivitas, dan partisipasi, mengacu pada diagnosis fisioterapi. Intervensi fisioterapi dicatat dalam formulir intervensi dan monitoring fisioterapi (Putra & Rizqi, 2021).

e) Evaluasi/Re-Evaluasi

Evaluasi /Re- Evaluasi Dilakukan oleh fisioterapis sesuai tujuan perencanaan intervensi, dapat berupa kesimpulan, termasuk dan tidak terbatas pada rencana penghentian program atau merujuk pada dokter/profesional lain terkait. Kewenangan melakukan evaluasi/re-evaluasi diberikan berdasarkan hasil kredensial fisioterapi yang ditetapkan oleh pimpinan fisioterapis (Putra & Rizqi, 2021).

f) Komunikasi dan Edukasi Fisioterapi

Fisioterapi menjadikan komunikasi dan edukasi kepada pasien dan keluarganya, tenaga kesehatan lain terkait, serta masyarakat, sebagai bagian dari proses pelayanan fisioterapi berkualitas yang berfokus pada

pasien. Fisioterapis memiliki dan menggunakan identitas resmi yang mudah dilihat dan dipahami oleh pasien dan/atau keluarganya serta para pemangku kepentingan sebagai bagian dari identitas profesi. Fisioterapis memperkenalkan diri dan memberikan informasi mengenai kondisi pasien/klien serta rencana tindakan/intervensi, termasuk komunikasi terapeutik pada pasien dan/atau keluarganya. Bila ditemukan hal-hal diluar kompetensi, pengetahuan, pengalaman, atau keahlian, fisioterapi merujuk pasien/klien kepada tenaga kesehatan lain yang tepat dengan disertai resume fisioterapi. Penyelenggaraan pelayanan fisioterapi di fasilitas pelayanan kesehatan, didukung media komunikasi dan edukasi agar proses pelayanan berlangsung sesuai dengan tujuan, termasuk media edukasi berupa leaflet/brosur yang diperlukan (Putra & Rizqi, 2021).

D. Tinjauan Tentang Pelayanan Fisioterapi

a. Definisi Pelayanan Fisioterapi

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

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang

diperlukan orang lain. Menurut Rumengan, Umboh, & Kandou, pelayanan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan. Pelayanan dapat dianggap baik apabila pelayanan sesuai dengan keinginan konsumen tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dianggap buruk (Febriana, 2016).

Pelayanan fisioterapi merupakan bentuk pelayanan kesehatan pada individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat guna meningkatkan atau memulihkan fungsi motorik manusia, memaksimalkan kemampuan gerak, meredakan nyeri, dan mengobati atau mencegah tantangan fisik yang berhubungan dengan cedera, penyakit, dan gangguan lainnya (Munawarah et al., 2022).

Pelayanan fisioterapi dilakukan sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan memanfaatkan potensi sumber daya yang tersedia dengan tujuan memberikan rasa aman dan memuaskan secara norma, etika, hukum dan sosial budaya (Sulaiman & Anggriani, 2019).

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 :

- a) Pelayanan kesehatan tingkat pertama, yaitu merupakan pelayanan kesehatan dasar yang diberikan oleh dokter dan dokter gigi di puskesmas,

puskesmas fisioterapi, tempat praktik perorangan, praktik mandiri pratama, praktik mandiri umum di balai/lembaga pelayanan kesehatan, dan rumah sakit pratama.

- b) 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.
- c) 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:

- a) 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.

- b) 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.

c) Pelayanan Fisioterapi di Rumah Sakit Khusus

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

d) Pelayanan Fisioterapi di Praktik Mandiri

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

b. Tujuan Pelayanan Fisioterapi

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

BAB III

KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOSTESIS

A. Kerangka Berpikir

Mutu pelayanan kesehatan harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir dengan kepuasan. Tingkat mutu pelayanan kesehatan tidak dapat di nilai berdasarkan sudut pandang suatu institusi seperti rumah sakit, tetapi harus dipandang dari sudut pandang pasien. Mutu pelayanan mengacu pada tingkat kesempurnaan layanan kesehatan, sehinggann rumah sakit memiliki strategi atau cara untuk menciptakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada pasien dalam proses pelayanannya. Mutu pelayanan kesahatan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien, karena mutu memberikan dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang lebih kuat dengan rumah sakit dan pada akhirnya kepuasan pasien meningkat.

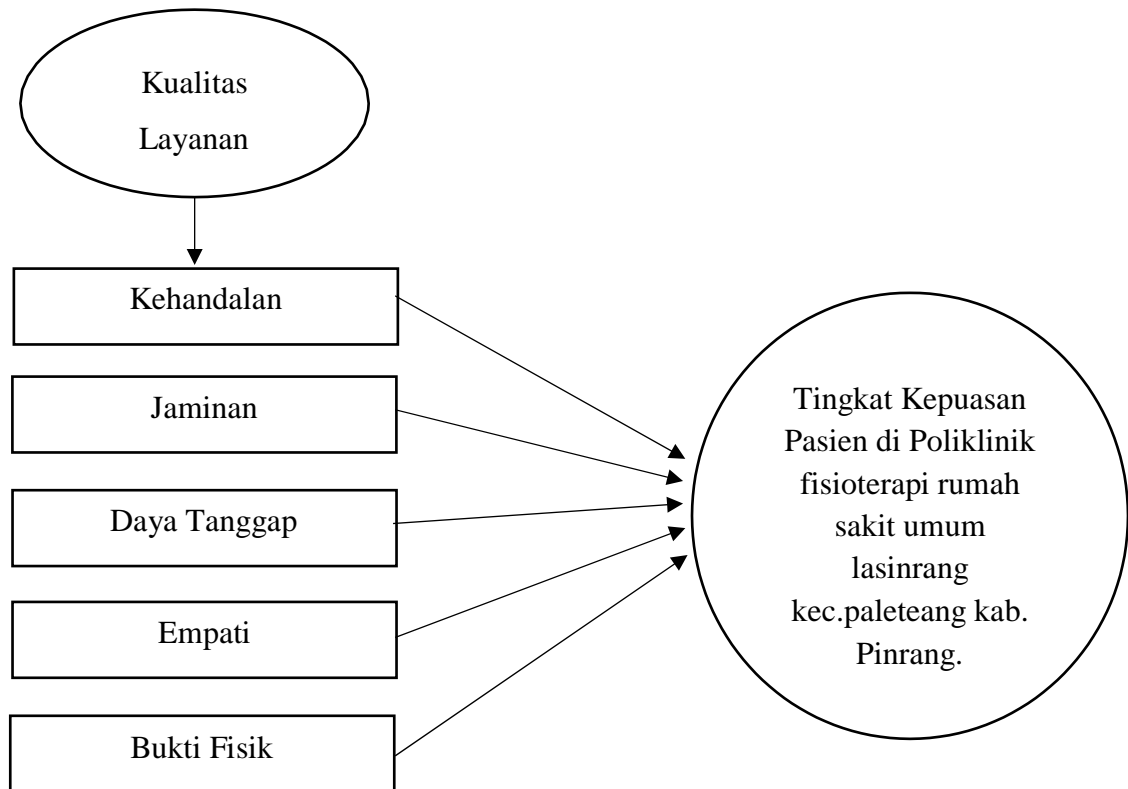
Kepuasan pasien sangat berpengaruh terhadap berkontribusi terhadap prestasi kerja, ketika pasien merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka seorang fisioterapi akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan tugasnya, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi rumah sakit.

Pengguna pelayanan kesehatan tercermin di dalam harapannya tentang mutu pelayanan yang diinginkan ketika menerima pelayanan kesehatan. Ketika kenyataan yang dirasakannya sewaktu menerima pelayanan kesehatan tidak

sesuai dengan harapannya maka akan timbul defisiensi kebutuhan sebagai suatu nilai absolut antara harapan dan kenyataan, yang berlanjut pada terbentuknya kepuasan dan ketidakpuasan pasien, untuk mengetahui puas tidaknya pasien ada lima dimensi yang menjadi perhitungan kepuasan dan ketidakpuasan pasien : (1) *Tangible* (bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. (2) *Reability* (kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan secara akurat, kehandalan suatu bentuk pelayanan mencakup dua hal penting yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). (3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. (4) *Assurance (Jaminan)*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. (5) *Empathy* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pasien.

Apabila pelayanan kesehatan yang dilakukan sesuai dengan harapan pasien tentunya pasien tersebut akan menjadi pelanggan tetap rumah sakit ataupun mengajak teman/keluarga menggunakan pelayanan kesehatan ditempat yang sama, tapi sebaliknya apabila pasien tidak puas maka pasien tersebut tidak akan datang lagi ataupun terpaksa ke tempat tersebut karena tidak ada pilihan lain dan memberitahukan kepada teman/keluarganya untuk tidak ke tempat tersebut dikarenakan pelayanan kesehatannya tidak memuaskan.

B. Skema Kerangka Berpikir



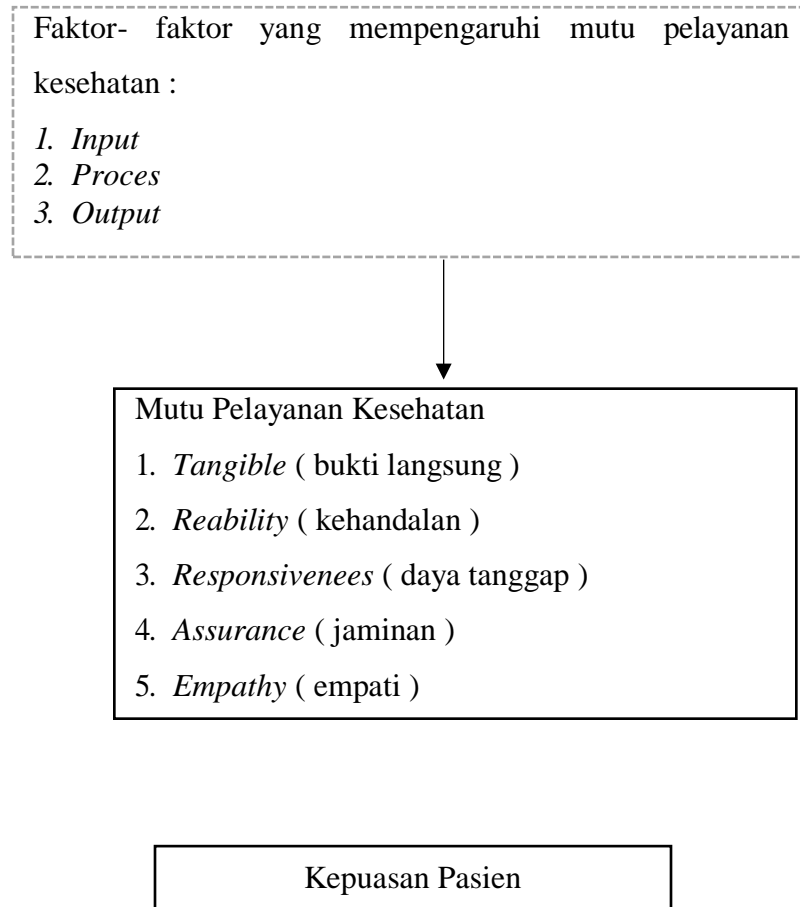
Gambar 3. 1 Skema Kerangka Berpikir

C. Hipotesis

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap rumusan masalah dan konsep teori yang menghubungkan variabel serta kerangka pemikiran, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Ada pengaruh mutu pelayanan fisioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik fisioterapi rumah sakit umum lasinrang kec.paleteang kab. pinrang.

D. Kerangka Konsep



Gambar 3. 2 Kerangka Konsep

Keterangan

Diteliti Tidak diteliti

BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan Metode deskriptif, metode ini disebut sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis yang bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan fisioterapi di rumah sakit umum lasinrang kabupaten pinrang.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memberikan atau menjabarkan suatu keadaan atau fenomena yang terjadi saat ini dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara actual. Maka metode penelitian deskriptif adalah sebuah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan, menginterpretasikan suatu fenomena, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara actual.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di rumah sakit umum lasinrang kec.paleteang kab. Pinrang.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih 2 bulan, terhitung bulan januari hingga february.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah jumlah seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan fisioterapi pada poliklinik fisioterapi di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kec.Pauteang Kab. Pinrang.

2. Sampel

Teknik pengambilan sampel secara *Accidental Sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang berobat di poliklinik fisioterapi sebanyak 20 responden.

3. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

a. Kriteria Inklusi

- 1) Pasien yang berobat di poliklinik fisioterapi rumah sakit umum lasinrang kec.pauteang kab. pinrang
- 2) Pasien yang tidak mengalami gangguan kognitif.
- 3) Pasien yang bisa diajak untuk komunikasi atau diwakili pengantar.
- 4) Pasien yang bersedia menjadi responden.

b. Kriteria Eksklusi

- 1) Pasien yang tidak mengikuti prosedur penelitian.
- 2) Pasien yang tidak bersedia menjadi responden.

D. Variable Penelitian dan Definisi Operasional

a. Variable Penelitian

1. Variabel bebas (*independent Variabel*) : Mutu pelayanan meliputi (1) *Tangible* (bukti fisik), (2) *Reability* (kehandalan), (3) *Responsiveness* (daya tanggap), (4) *Assurance* (jaminan), (5) *Empathy* (empati).
2. Variable terikat (*Dependent Variabel*) : Tingkat kepuasan pasien di poliklinik fisioterapi Rumah Sakit Umum Lasinrang kec.paleteang kab. Pinrang.

b. Definisi Operasional

Mutu pelayanan fisioterapi di poliklinik Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang adalah pelayanan fisioterapi yang dapat memuaskan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan pasien itu masing- masing sesuai dengan kode etik profesi. Mutu pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

- 1) Bukti fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Kriteria Obyektif :

Jumlah Pertanyaan : 2 point

Range nilai jawaban responden : 4,3,2,1

Skor tertinggi $2 \times 4 = 8$ (100%)

Skor terendah $2 \times 1 = 2$ (0%)

- a) Sangat puas : Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai 81 – 100%
- b) Cukup puas : Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai 61 – 80%
- c) Kurang puas : Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai 41 – 60%
- d) Sangat tidak puas : Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai < 41%

- 2) Keandalan (*reability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan secara akurat, keandalan suatu bentuk pelayanan mencakup dua hal penting yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).

Kriteria Obyektif :

Jumlah Pertanyaan : 5 point

Range nilai jawaban responden : 4,3,2,1

Skor tertinggi $5 \times 4 = 20$ (100%)

Skor terendah $5 \times 1 = 5$ (0%)

- a) Sangat puas : Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai 81 – 100%

- b) Cukup puas : Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai 61 – 80%
- c) Kurang puas : Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai 41 – 60%
- d) Sangat tidak puas : Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai < 41%

3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.

Kriteria Obyektif :

Jumlah Pertanyaan : 3

Range nilai jawaban responden : 4,3,2,1

Skor tertinggi $3 \times 4 = 12$ (100%)

Skor terendah $3 \times 1 = 3$ (0%)

- a) Sangat Puas : Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai 81 – 100%
- b) Cukup Puas : Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai 61 – 80%
- c) Kurang Puas : Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai 41 – 60%
- d) Sangat Tidak Puas : Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai < 41%

4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan

dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Kriteria Obyektif :

Jumlah Pertanyaan : 5 Point

Range nilai jawaban responden : 4,3,2,1

Skor tertinggi $5 \times 4 = 20$ (100%)

Skor terendah $5 \times 1 = 5$ (0%)

- a) Sangat Puas : Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai 81 – 100%
- b) Cukup Puas : Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai 61 – 80%
- c) Kurang Puas : Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai 41 – 60%
- d) Sangat Tidak Puas : Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai < 41%

- 5) Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi ,dan memahami kebutuhan pasien.

Kriteria Obyektif :

Jumlah Pertanyaan : 3 Point

Range nilai jawaban responden : 4,3,2,1

Skor tertinggi $3 \times 4 = 12$ (100%)

Skor terendah $3 \times 1 = 3$ (0%)

- a) Sangat Puas : Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai 81 – 100%
- b) Cukup Puas : Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai 61 – 80%
- c) Kurang Puas : Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai 41 – 60%
- d) Sangat Tidak Puas : Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai < 41%

E. Instrument Penelitian

Instrument pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau daftar pertanyaan yang diberikan pada responden.

Berikut daftar pertanyaan yang akan diajukan :

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : L / P
3. Umur : tahun
4. Pendidikan Terakhir : a. Tidak Sekolah
b. SD/SLTP
c. SLTA
d. Perguruan Tinggi

5. Pekerjaan : a. PNS
 b. Pedangang/pengusaha
 c. Ibu Rumah Tangga
 d. Pelajar/Mahasiswa
 e. Dan lain-lain
6. Status Perkawinan : Kawin/Tidak Kawin

Keterangan :

Sangat Puas (SP)

Cukup Puas (CP)

Kurang Puas (KP)

Sangat Tidak Puas (STP)

A. Bukti Fisik (*Tangible*)

Tabel 4. 1 sumber (Pohan, 2012)

No.	Pertanyaan	Jawaban/Skor			
		SP (4)	P (3)	CP (2)	KP (1)
1.	Kebersihan dan Kesejukan Ruangan				
2.	Kebersihan alat-alat fisioterapi yang digunakan				
	Skor total				

B. Keandalan (*Reability*)

Tabel 4. 2 sumber (Pohan, 2012)

No.	Pertanyaan	Jawaban/Skor			
		SP (4)	CP (3)	KP (2)	STP (1)
1.	Prosedur penerimaan pasien yang cepat				
2.	Pelayanan pemeriksaan yang cepat				
3.	Pelayanan pengobatan yang cepat				
4.	Jadwal pelayanan poliklinik fisioterapi yang dijalankan tepat (jam kerja, istirahat)				
5.	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit				
	Skor				

C. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Tabel 4. 3 sumber (Pohan, 2012)

No.	Pertanyaan	Jawaban/Skor			
		SP (4)	CP (3)	KP (2)	STP (1)
1.	Kemampuan fisioterapi untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien				
2.	Fisioterapi memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti				
3.	Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan				
	Skor				

D. Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4. 4 sumber (Pohan, 2012)

No.	Pertanyaan	Jawaban/Skor			
		SP (4)	CP (3)	KP (2)	STP (1)
1.	Pengetahuan dan kemampuan fisioterapi menetapkan diagnosis fisioterapi				
2.	Keterampilan fisioterapi dalam bekerja				
3.	Pelayanan yang sopan				
4.	Pelayanan yang ramah				
5.	Jaminan keamanan terhadap pelayanan				
	Skor				

E. Empati (*Empathy*)

Tabel 4. 5 sumber (Pohan, 2012)

No.	Pertanyaan	Jawaban/Skor			
		SP (4)	CP (3)	KP (2)	STP (1)
1.	Memberikan perhatian sangat cukup				
2.	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya				
3.	Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status social dan lain-lain				
	Skor				

F. Prosedur Penelitian

Pada tahap awal, yang dilakukan peneliti yaitu menyeleksi populasi yang berkunjung Poliklinik Fisioterapi di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang yang berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, setelah itu maka diperoleh jumlah sampel yang diinginkan, kemudian pasien yang masuk kriteria inklusi dan eksklusi diminta untuk menjadi responden dengan menandatangani surat pernyataan kesediaan menjadi responden.

G. Analisis Data

Data hasil penelitian ini dianalisis dengan analisis deskriptif dimana digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya dengan maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan yang bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan fisioterapi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum lasinrang kec. Paleteang kab. Pinrang.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengolahan data dari penelitian tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Umum Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang, maka di peroleh hasil dalam bentuk tabel sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden

a. Jenis kelamin responden

Tabel 5. 1
Distribusi Responden menurut jenis kelamin pasien di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang

Jenis Kelamin	n	%
Laki-Laki	6	30%
Perempuan	14	70%
Jumlah	20	100%

Sumber : data primer 2023

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa dari 20 responden yang terbanyak adalah jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 14 orang (70%) dan sisanya adalah jenis kelamin laki-laki sebanyak 6 orang (30%).

b. Umur responden

Tabel 5. 2
Distribusi responden menurut umur pasien di Rumah Sakit
Umum Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang

Umur pasien (th)	n	%
17 - 32	3	15%
33 - 48	7	35%
49 – 65	10	50%
Jumlah	20	100%

Sumber : data primer 2023

Dari tabel 5.2 di atas menunjukkan bahwa dari 20 responden yang terbanyak adalah umur 49 – 65 tahun dengan 10 orang (50%) dan yang terendah adalah responden yang berumur 17 – 32 tahun dengan 3 orang (15%).

c. Tingkat pendidikan

Tabel 5. 3
Distribusi responden menurut tingkat pendidikan pasien di
Rumah Sakit Umum Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang

Tingkat Pendidikan	n	%
SD/SLPT	8	40%
SLTA	5	25%
Perguruan Tinggi	7	35%
Jumlah	20	100%

Sumber : data primer 2023

Dari tabel 5.3 di atas menunjukkan bahwa dari 20 responden, yang terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan SD/SLTP

sebanyak 8 orang (40%), dan terendah adalah responden yang tingkat pendidikannya SLTA sebanyak 5 orang responden (25%).

d. Pekerjaan responden

Tabel 5. 4
Distribusi responden menurut pekerjaan responden di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang

Jenis Pekerjaan	n	%
PNS	3	15%
IRT	8	40%
Pelajar/Mahasiswa	2	10%
Petani	3	15%
Wiraswasta	2	10%
Pensiunan PNS	2	10%
Jumlah	20	100%

Sumber : data primer 2023

Dari tabel 5.4 di atas menunjukkan bahwa dari 20 responden, yang terbanyak adalah responden dengan jenis IRT yaitu sebanyak 8 responden (40%) dan yang terendah adalah responden wiraswasta 2 orang (10%), pensiunan PNS 2 orang (10%). dan mahasiswa/pelajar 2 orang (10%).

2. Tingkat Kepuasan Pasien

a. Bukti fisik

Dari penelitian yang dilakukan, untuk kepuasan pasien dari segi bukti fisik diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5. 5
Jawaban responden tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi
ditinjau dari bukti fisik di Rumah Sakit Umum Lasinrang
Kec. Paleteang Kab. Pinrang.

Jawaban Responden	n	%
Sangat Puas	12	60%
Cukup Puas	7	35%
Kurang Puas	1	5%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Jumlah	20	100%

Sumber : data primer 2023

Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien pada mutu pelayanan fisioterapi di tinjau dari bukti fisik, maka dikategorikan lagi menjadi 2 bagian yaitu puas dan kurang puas sebagai berikut :

Tabel 5. 6
Jawaban responden tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi
ditinjau dari bukti fisik di Rumah Sakit Umum Lasinrang
Kec. Paleteang Kab. Pinrang.

Jawaban Responden	n	%
Puas	19	95%
Kurang Puas	1	5%
Jumlah	20	100%

Sumber : data primer 2023

Dari tabel 5.6 diatas terlihat bahwa dari 20 orang responden kebanyakan dari mereka menjawab puas terhadap mutu pelayanan unit fisioterapi dilihat dari sisi bukti fisik yaitu sebanyak 19 orang

(95%) sangat puas 1 orang (5%) menilai kurang puas akan pelayanan ditinjau dari bukti fisik.

b. Kehandalan

Dari penelitian yang dilakukan, untuk kepuasan pasien dari segi kehandalan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5. 7

Jawaban responden tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi ditinjau dari kehandalan di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang.

Jawaban Responden	n	%
Sangat Puas	16	80%
Cukup Puas	4	20%
Kurang Puas	0	0%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Jumlah	20	100%

Sumber : data primer 2023

Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien pada mutu pelayanan fisioterapi ditinjau dari kehandalan, maka dikategorikan lagi menjadi 2 bagian yaitu puas dan kurang puas sebagai berikut :

Tabel 5. 8

Jawaban responden tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi ditinjau dari kehandalan di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang.

Jawaban Responden	n	%
Puas	20	100%
Kurang Puas	0	0%
Jumlah	20	100%

Sumber : data primer 2023

Dari tabel 5.8 diatas terlibat sekitar 20 orang responden kebanyakan dari mereka menjawab puas terhadap mutu pelayanan di unit fisioterapi dilihat dari segi kehandalan yaitu sebanyak 20 orang (100%) merasa puas terhadap kehandalan pada pelayanan fisioterapi di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang.

Menurut kebanyakan responden yang ditemui, pelayanan fisioterapi prosedur penerimaan pasien yang cepat, pelayanan pemeriksaan dan pengobatan yang cepat, jam pelayanan selalu dimulai pada jam 08.00-14.00 WITA, selain itu juga prosedur pelayanan yang dilakukan tidak berbelit-belit sehingga tidak terjadi masalah dengan pelayanan yang dilakukan fisioterapi. Jika dilihat dari segi kehandalan, kebanyakan responden sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

c. Daya tanggap

Dari penelitian yang dilakukan, untuk kepuasan pasien dari segi daya tanggap diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5. 9

Jawaban responden tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi ditinjau dari daya tanggap di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang.

Jawaban Responden	n	%
Sangat Puas	17	85%
Cukup Puas	3	15%
Kurang Puas	0	0%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Jumlah	20	100%

Sumber : data primer 2023

Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien pada mutu pelayanan fisioterapi ditinjau dari daya tanggap, maka dikategorikan lagi menjadi 2 bagian yaitu puas dan kurang puas sebagai berikut :

Tabel 5. 10

Jawaban responden tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi ditinjau dari daya tanggap di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang.

Jawaban Responden	n	%
Puas	20	100%
Kurang Puas	0	0
Jumlah	20	100%

Sumber : data primer 2023

Data tabel 5.10 diatas terlihat bahwa dari 20 orang responden kebanyakan mereka menjawab sangat puas terhadap mutu pelayanan unit fisioterapi dilihat dari sisi daya tanggap yaitu sebanyak 20 orang

(100%) merasa puas terhadap daya tanggap pada pelayanan fisioterapi di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang.

d. Jaminan

Dari penelitian yang dilakukan, untuk kepuasan pasien dari segi jaminan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5. 11

Jawaban responden tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi ditinjau dari jaminan di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang

Jawaban Responden	n	%
Sangat Puas	16	80%
Cukup Puas	6	20%
Kurang Puas	0	0%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Jumlah	20	100%

Sumber : data primer 2023

Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien pada mutu pelayanan fisioterapi ditinjau dari jaminan, maka dikategorikan lagi menjadi 2 bagian yaitu puas dan kurang puas sebagai berikut :

Tabel 5. 12

Jawaban responden tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi ditinjau dari jaminan di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang

Jawaban Responden	n	%
Puas	20	100%
Kurang Puas	0	0%
Jumlah	20	100%

Sumber : data primer 2023

Data tabel 5.12 diatas terlihat bahwa dari 20 orang responden kebanyakan mereka menjawab puas terhadap mutu pelayanan unit fisioterapi dilihat dari sisi jaminan yaitu sebanyak 20 orang responden (100%) dan tidak seorangpun menilai kurang puas terhadap jaminan pada pelayanan fisioterapi di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang.

e. Empati

Dari penelitian yang dilakukan, untuk kepuasan pasien dari segi empati diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5. 13
Jawaban responden tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi ditinjau dari empati di Rumah Sakit Umum Lasinrang
Kec. Paleteang Kab. Pinrang.

Jawaban Responden	n	%
Sangat Puas	16	80%
Cukup Puas	4	20%
Kurang Puas	0	0%
Sangat Tidak Puas	0	0%
Jumlah	20	100%

Sumber : data primer 2023

Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien pada mutu pelayanan fisioterapi ditinjau dari empati, maka dikategorikan lagi menjadi 2 bagian yaitu puas dan kurang puas sebagai berikut :

Tabel 5. 14
 Jawaban responden tentang Mutu Pelayanan Fisioterapi ditinjau
 dari empati di Rumah Sakit Umum Lasinrang
 Kec. Paleteang Kab. Pinrang.

Jawaban Responden	n	%
Puas	20	100%
Kurang Puas	10	0%
Jumlah	20	100%

Sumber : data primer 2023

Data tabel 5.14 diatas terlihat bahwa dari 20 orang responden kebanyakan mereka menjawab sangat puas terhadap mutu pelayanan unit fisioterapi dilihat dari sisi empati yaitu sebanyak 19 orang (95%) dan 1 orang responden (5%) kurang terhadap empati pada pelayanan fisioterapi di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang.

f. Dimensi Mutu Pelayanan

Dari seluruh variable mutu pelayanan yang telah di teliti untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi, maka secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5. 15
Distribusi Responden Menurut Tingkat Kepuasan Terhadap
Pelayanan Fisioterapi di Rumah Sakit Umum Lasinrang
Kec. Paleteang Kab. Pinrang.

Dimensi Penelitian	Sangat Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Sangat Tidak Puas		Jumlah	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bukti Fisik	11	60%	7	35%	1	5%	0	0%	20	100%
Kehandalan	16	80%	4	20%	0	0%	0	0%	20	100%
Daya Tanggap	17	85%	3	15%	0	0%	0	0%	20	100%
Jaminan	16	80%	4	20%	0	0%	0	0%	20	100%
Empati	16	80%	3	20%	1	5%	0	0%	20	100%

Sumber : data primer 2023

Dari tabel 5.15 diatas diperoleh data bahwa 5 variabel independen yaitu Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati sebagian besar nilainya berada pada kategori sangat puas.

Untuk mengetahui kepuasan pasien dari variabel yang telah diteliti ditinjau dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati maka dikategorikan menjadi 2 bagian yaitu puas dan kurang puas sebagai berikut :

Tabel 5. 16
Distribusi Responden Menurut Tingkat Kepuasan Terhadap
Pelayanan Fisioterapi di Rumah Sakit Umum Lasinrang
Kec. Paleteang Kab. Pinrang.

Dimensi Penelitian	Puas		Kurang Puas		Jumlah	
	n	%	n	%	n	%
Bukti Fisik	19	95%	1	5%	20	100%
Kehandalan	20	100%	0	0%	20	100%
Daya Tanggap	20	100%	0	0%	20	100%
Jaminan	20	100%	0	0%	20	100%
Empati	19	95%	1	5%	20	100%

Sumber : data primer 2023

Dari tabel 5.16 diperoleh data bahwa 5 variabel independen yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan 2 kategori hasilnya adalah pasien merasa puas pada variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

g. Tingkat Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Fisioterapi

Berdasarkan hasil penelitian dari seluruh variabel yang diteliti, maka diperoleh kesimpulan mengenai Mutu Pelayanan Fisioterapi terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Fisioterapi dengan menggunakan metode pengolahan data *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu 91,86% pasien merasa sangat puas dan 8.14% merasa cukup puas akan pelayanan yang diberikan.

B. Pembahasan Penelitian

1. Mutu pelayanan fisioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik fisioterapi rumah sakit umum lasinrang ditinjau dari bukti fisik.

Berdasarkan indikator bukti fisik, sebagian besar responden menilai sangat puas akan kebersihan, hal ini dikarenakan setiap hari ruangan fisioterapi di Rumah sakit umum lasinrang setiap hari dibersihkan oleh *cleaning service* juga dilengkapi dengan AC sehingga kesejukan ruangan terjaga dan kebersihan modalitas fisioterapi yang canggih dan memadai. Oleh sebab itu pasien merasa puas berada dalam ruangan fisioterapi.

Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh penampilan, fasilitas fisik seperti ruang perawatan, tata letak gedung, kerapian, kenyamanan ruang pemeriksaan serta ruang pengobatan, kelengkapan peralatan komunikasi dan kelengkapan peralatan fisioterapi. Ruangan fisioterapi yang mendukung akan menghasilkan pelayanan fisioterapi yang berkualitas. Ruangan fisioterapi dengan fasilitas yang cukup dan bersih dapat memudahkan fisioterapi bekerja secara maksimal sehingga dapat melakukan proses fisioterapi dengan baik serta tersedianya peralatan yang siap pakai dan keamanan terjamin juga memberikan nilai lebih pada pelayanan fisioterapi.

Di Poliklinik fisioterapi Rumah sakit umum lasinrang, memiliki fasilitas dan peralatan fisioterapi yang lengkap dan memadai. Selain itu, keberadaan fasilitas fisik gedung berupa tata letak gedung mudah didapatkan

atau dijangkau serta kebersihan dan kerapian peralatan fisioterapi tertata rapi ditambah dengan penampilan seorang petugas fisioterapi selama memberikan pelayanan berupa kebersihan pakaian, sehingga pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

2. Mutu pelayanan fisioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik fisioterapi rumah sakit umum lasinrang ditinjau dari kehandalan.

Berdasarkan indikator kehandalan, pelayanan fisioterapi tergolong cepat hal ini dikarenakan pasien kebanyakan menunggu sekitar 10-15 menit dan jam pelayanan selalu dimulai tepat waktu sesuai dengan jam pelayanan yang tertera yaitu 08.00-14.00 WITA. Pemeriksaan dan pengobatan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien, maka dari itu pemeriksaan dan pengobatan yang dilakukan petugas fisioterapi di RSU Lasinrang tergolong tepat sesuai dengan *Standart Operating Procedure* (SOP). Pelayanan seorang fisioterapi kepada pasien mencakup penerapan proses fisioterapi yaitu (*assessment*, pemeriksaan gerak dasar, pemeriksaan spesifik, pemeriksaan penunjang, diagnosa, perencanaan, intervensi dan evaluasi) yang dilakukan dengan baik dapat menghasilkan kesembuhan bagi pasien sehingga pasien akan merasa puas. Jika harapan pasien untuk sembuh tercapai maka pasien akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Selain itu, ada beberapa penilaian tentang prosedur administrasi yang dilalui pasien tidak berbelit-belit sehingga pasien tidak mengalami masalah

dengan pelayanan fisioterapi. Aspek kehandalan petugas fisioterapi mencakup pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit dan tepat serta pelayanan sesuai dengan jadwal yang tertera di Rumah Sakit Lasinrang sehingga pasien tidak akan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

Seperti yang telah dijelaskan bahwa dalam standar pelayanan fisioterapi, seorang fisioterapi harus melakukan proses fisioterapi kepada pasien sesuai dengan *Standart Operating Procedure* (SOP) dan sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Seorang fisioterapi yang handal dalam melakukan proses fisioterapi maka akan dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan adalah bermutu dan dapat memuaskan pasien.

Demikian pula, fisioterapi di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Umum Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang telah memberikan pelayanan fisioterapi yang cepat dan memuaskan bagi pasien.

3. Mutu pelayanan fisioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik fisioterapi rumah sakit umum lasinrang ditinjau dari daya tanggap.

Berdasarkan indikator daya tanggap, kemampuan petugas fisioterapi dalam menangani suatu kasus yang dialami. petugas tersebut cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien selain itu, petugas memberikan informasi yang cukup jelas dan mudah dimengerti oleh pasien. Oleh sebab

itu, untuk dimensi daya tanggap kebanyakan responden menilai sangat puas dengan pelayanan yang diterimanya.

Daya tanggap adalah respon atau kesiapan serta kemampuan untuk membantu pasien dan meningkatkan kecepatan pelayanan. Dimensi ini juga dapat menunjukkan kesiapan petugas untuk melayani pelanggan.

Harapan pasien terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pasien. Pelayanan kesehatan yang *responsive* terhadap kebutuhan pasiennya kebanyakan ditentukan oleh sikap pada petugas. Mereka secara langsung berhubungan dengan pasien dan keluarga pasien, baik itu melalui tatap muka, komunikasi *non verbal*, langsung atau melalui telepon.

Rumah sakit umum Lasinrang dalam prosedur penerimaan dan pengobatan akan keluhan pasien cukup cepat tanggap sehingga membuat pasien merasa nyaman dan tidak menunggu terlalu lama, serta pasien merasa sangat diperhatikan dan dihargai. Hal ini, akan menjadi indikator penilaian pasien dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah sakit umum lasinrang.

4. Mutu pelayanan fisioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik fisioterapi rumah sakit umum lasinrang ditinjau dari jaminan.

Berdasarkan indikator jaminan sebagian besar responden sangat puas akan pelayanan petugas yang ramah, sopan pada saat pelayanan, serta pasien merasa sangat puas dengan keterampilan, kemampuan petugas pada saat melakukan pelayanan dan juga petugas menjamin keamanan pasien pada saat melakukan pengobatan.

Dimensi jaminan dalam menilai mutu pelayanan kesehatan merupakan hal yang mutlak diperhatikan, kompetensi teknis dimiliki yang mencakup keterampilan dan kemampuan fisioterapi sangat berhubungan dengan bagaimana memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah disepakati, yang meliputi kepatuhan, ketetapan, kebenaran dan konsistensi dari nilai pelayanan tersebut, hal ini pula akan ditunjang oleh bagaimana sikap seseorang dalam memberikan pelayanan kepada pasien dari segi keramah tamahan dan kesopanan fisioterapi selama pasien berada di ruang fisioterapi, kemudian hal yang penting pula adalah jaminan keamanan yang diberikan kepada pasien selama mendapatkan pelayanan kesehatan seperti jaminan dari resiko cedera, infeksi, efek samping atau bahaya lain yang timbul selama berada didalam lingkungan rumah sakit, merupakan tolak ukur bagi pasien untuk menilai kualitas/mutu pelayanan tersebut.

Petugas fisioterapi di poliklinik fisioterapi Rumah Sakit Umum Lasinrang telah memberikan pelayanan yang memuaskan dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah disepakati, yang meliputi kepatuhan, ketetapan, kebenaran dan konsistensi dari nilai pelayanan tersebut terhadap pasien.

5. Mutu pelayanan fisioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik fisioterapi rumah sakit umum lasinrang ditinjau dari empati.

Berdasarkan indikator empati, sebagian besar responden mengatakan sangat puas akan empati petugas fisioterapi, hal ini dikarenakan petugas memberikan perhatian yang sangat cukup kepada pasien, memperhatikan keluhan pasien dengan seksama dan melayani pasien tanpa memandang status dan tidak membeda-bedakan pasien.

Empati adalah memberikan perhatian secara individual penuh kepada pasien dan keluarganya, seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi pada pasien.

Menurut indikator empati, kepedulian petugas fisioterapi di rumah sakit umum lasinrang terhadap pasien akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien, keluarga pasien dan memperhatikan keluhan-keluhan yang dialami pasien. Dengan begitu, pasien merasa diperhatikan dan merasa nyaman dengan petugas fisioterapi. Dan petugas fisioterapi memberikan dorongan kepada pasien untuk

kesembuhannya dengan harapan menimbulkan kepercayaan bahwa pasien tidak salah dalam memilih rumah sakit, sehingga pasien merasa benar-benar diperhatikan oleh petugas fisioterapi dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas di Rumah sakit lasinrang.

Definisi kepuasan adalah keadaan terpenuhinya sebagian atau seluruh harapan yang diinginkan dari suatu pelayanan yang didapat. Kepuasan/ketidakpuasan adalah kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang didapat. Bila kenyataan yang diterima mendekati harapan yang diinginkan maka pasien akan merasakan kepuasan, begitupun sebaliknya bila kenyataan yang diterima tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan maka pasien merasakan ketidakpuasan (Umniyati, 2010).

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut (Umniyati, 2010).

Tingkat kepuasan pada masyarakat dapat berbeda pada setiap individu. Penilaian kepuasan tergantung dari persepsi, latar belakang, dan pengalaman seseorang. Pada pelayanan kesehatan, walaupun pihak Rumah sakit telah

memberikan pelayanan yang sama terhadap seluruh pasien tetapi tingkat kepuasan bisa saja berbeda. Di dalam pelayanan kesehatan yang menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan selain mutu hasil mengatasi masalah kesehatan yaitu adanya kesembuhan, juga mutu pelayanan petugas yang baik, ramah, santun dan kelengkapan sarana. Penilaian mutu pelayanan dapat diukur secara obyektif maupun subyektif. Pengukuran obyektif adalah berdasar kepada aspek profesionalisme pelayanan antara lain *Standart Operating Procedure* (SOP), sedangkan pengukuran subyektif diperoleh melalui gambaran kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pelayanan kesehatan masyarakat di wilayah kerja perlu dilaksanakan sebagai upaya untuk menilai sekaligus untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang ada (Umniyati, 2010).

Pelayanan petugas dalam hal ini fisioterapis merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan seorang fisioterapis kepada pasien mencakup penerapan komunikasi dengan pasien dan bagaimana melakukan proses fisioterapi yang handal ditunjang dengan fasilitas dan peralatan yang memadai serta daya tanggap dan jaminan yang diberikan. Dengan komunikasi yang baik dapat membantu pasien memperjelas serta mengurangi beban perasaan dan pikiran. Kemudian pelayanan fisioterapi dari aspek kemampuan dan kehandalan dari petugas fisioterapi dilakukan dengan baik akan dapat kepuasan terhadap pasien. Jika kebutuhan pasien berupa pelayanan yang diberikan dapat tercapai sesuai dengan keinginan pasien maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang akan kita berikan. Selain itu, faktor penentu

yang tidak kalah pentingnya adalah dari fasilitas dan peralatan fisioterapi yang memberikan rasa aman dan nyaman saat sedang melakukan terapi serta daya tanggap yang meliputi ketetapan dalam mendiagnosa penyakit yang sesuai, memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya dan pula jaminan yang diberikan berupa kesopanan fisioterapi serta kemampuasn untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terhadap pasien (Umniyati, 2010).

Rumah Sakit Stroke Nasional (RSSN) merupakan salah satu rumah sakit khusus tipe B di Kota Bukittinggi. RSSN juga merupakan satu-satunya rumah sakit khusus nasional yang ada di Pulau Sumatera. Hal ini membuat RSSN dikunjungi oleh pasien dari berbagai daerah, termasuk pasien dari luar Provinsi Sumatera Barat. RSSN menyelenggarakan berbagai pelayanan kesehatan antara lain pelayanan rawat jalan, rawat inap, gawat darurat dan pelayanan pendukung lainnya seperti poli fisioterapi. Adapun data komplain yang sering diterima RSSN Bukit tinggi adalah mengenai administrasi, prosedur pelayanan, komunikasi dan sikap petugas. Pada survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa sebagian besar pasien yang mengalami kasus stroke yang menjalani program rehabilitasi di poli fisioterapi RSSN Bukitt inggi. Setelah dilakukan wawancara terhadap pasien tersebut rata-rata mengeluh kurang puas dengan kualitas pelayanan yang dilakukan seperti nomor antrian yang lama mulai dari loket pendaftaran pasien BPJS, alur yang ribet, waktu tunggu yang lama untuk konsul dengan dokter spesialis sampai dengan pelaksanaan fisioterapi serta adanya terapis kurang komunikatif, sehingga hal ini

membuat peneliti tertarik untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di RSSN Bukitt inggi poliklinik fisioterapi (Care et al., 2020).

Hasil penelitian didapatkan tema yang menunjukkan data yang ada pada proses (bukti fisik, kehandalan, jaminan) juga sudah baik, namun daya tanggap dan empati pada petugas masih dirasa kurang baik sehingga mempengaruhi output yang didapat yaitu cukup puas. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas terhadap pelayanan fisioterapi yang diberikan sudah cukup baik. Diperlukan kerjasama semua pihak untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit khususnya fisioterapi dalam memenuhi harapan pasien. Begitu dengan halnya fisioterapi di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang, umumnya mereka melakukan komunikasi dengan pasien saat pasien datang dengan menanyakan keluhan yang diderita pasien, setelah itu melakukan pemeriksaan dan segera melakukan proses fisioterapi ditunjang oleh fasilitas dan peralatan yang cukup memadai, walaupun demikian mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan harus tetapi dilaksanakan setiap saat (Care et al., 2020)

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan. maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah sakit umum lasinrang ditinjau dari bukti fisik yang dinyatakan oleh responden rata-rata menjawab sangat puas.
2. Mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah sakit umum lasinrang ditinjau dari kehandalan yang dinyatakan oleh responden rata-rata menjawab sangat puas.
3. Mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah sakit umum lasinrang ditinjau dari daya tanggap yang dinyatakan oleh responden rata-rata menjawab sangat puas.
4. Mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah sakit umum lasinrang ditinjau dari jaminan yang dinyatakan oleh responden rata-rata menjawab sangat puas.
5. Mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah sakit umum lasinrang ditinjau dari empati yang dinyatakan oleh responden rata-rata menjawab sangat puas.

6. Mutu pelayanan fisioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien di poliklinik rumah sakit umum Lasinrang Kec.Pauteang Kab.Pinrang secara umum sesuai dengan 5 dimensi, mutu pelayanan dinyatakan bahwa pasien merasa sangat puas yaitu 91,86% dan 8.14% merasa cukup puas akan pelayanan yang diberikan.

B. Saran-Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti ingin menyampaikan beberapa saran atau pokok pikiran yang perlu dipertimbangkan sebagai berikut :

1. Bagi semua tenaga profesi kesehatan dan khususnya petugas fisioterapi, dalam melakukan pelayanan di rumah sakit perlu terus mengembangkan dan meningkatkan kemampuan secara profesional dan bermoral sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.
2. Bagi pihak rumah sakit khususnya di Rumah Sakit Umum Lasinrang, meskipun pada umumnya menunjukkan hasil yang baik dan memuaskan pasien, namun perlu mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan terutama pada dimensi kehandalan dan daya tanggap sehingga kedepannya sudah tidak ada lagi pasien yang merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini yaitu dengan melihat faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya* (R. Astikaati (ed.)). Erlangga.
- Febriana, N. I. (2016). *Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. An-Nisbah*, 03(01), 145–168.
- Isti Rahayu, N. (2003). *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Fisioterapi Dengan Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Fisioterapi Rsud Kabupaten Wonogirj*.
- L.K, G. A. D. S., Asrinawaty, & Jalpi, A. (2020). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Geriatri RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2020. Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Laowo, E. S., Hilmy, M. R., Maratis, J., Fisioterapi, F., & Unggul, U. E. (2021). *Pasien Pada Kasus Stroke Di Rumah Sakit Wilayah Jakarta*. 2(1), 23–29.
- Lubis, R. A., Putri, A. D., Ginting, T., & Utara, S. (2020). *Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020*. 3(1).
- Munawarah, S., Fisioterapi, I., Kesehatan, F., & Kock, U. F. De. (2022). *Analisis Penerapan Asuhan Fisioterapi Terhadap Kualitas Pelayanan Fisioterapi. Jurnal Endurance*, 6(1), 162–169. <https://doi.org/10.22216/jen.v6i1.176>
- Pohan, I. S. (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan* (P. Widyastuti (ed.)). EGC.
- Putra, Y. W., & Rizqi, A. S. (2021). *Pelayanan Fisioterapi Untuk Meningkatkan Kapasitas Fisik Masyarakat. Al-Khidmat*, 3(2), 9–14. <https://doi.org/10.15575/jak.v3i2.9664>
- Rizal, F., & Ani Marwati, T. (n.d.). *Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi. In Kesehatan Masyarakat Khatulistiwa* (Vol. 8, Issue 2). <http://openjurnal.unmuhpnk.ac.id/index.php/JKMK?page=index>
- Rosen, A., Trauer, T., Hadzi-Pavlovic, D., Parker, G., Patton, J. R., Cronin, M. E., Bassett, D. S., Koppel, A. E., Zimpher, N. L., Thurlings, M., Evers, A. T., Vermeulen, M., Obanya, P., Avsec, S., Nurzarina Amran, Liu, S. H., Petko, D., Aesaert, K., Van Braak, J., ... Brown, N. (2015). *Teaching and Teacher Education*, 12(1), 1–17. <http://dx.doi.org/10.1080/01443410.2015.1044943><http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.03.581><https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/2547ebf4-bd21-46e8-88e9-f53c1b3b927f/language-en><http://europa.eu/><http://www.leg.state.vt>

Sudarsini. (2017). *27 Fisioterapi.pdf*.

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>

Care, J. H., Dimensi, A., Pelayanan, K., Pasien, F., & Care, J. H. (2020). *Analisis dimensi kualitas pelayanan fisioterapi pasien bpjs rawat jalan di rsnn bukitinggi*. 5(1), 304–311.1

Ummiyati, H. (2010). Kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2009. *Journal Kedokteran Yarsi*, 18(1), 9–20.
<https://media.neliti.com/media/publications/105017-ID-kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-tenag.pdf>

L

A

M

P

I

R

A

N

LAMPIRAN 1 Master Tabel

MASTER TABEL

No	Bukti Fisik (BF)			Kehandalan (K)						Daya Tanggap (DT)				Jaminan (J)						Empati (E)			
	BF.1	BF.2	Total	K.1	K.2	K.3	K.4	K.5	Total	DT.1	DT.2	DT.3	Total	J.1	J.2	J.3	J.4	J.5	Total	E.1	E.2	E.3	Total
1	3	3	6	2	3	3	2	3	13	4	2	2	8	4	3	3	3	3	16	3	3	3	9
2	4	4	8	4	4	4	3	3	18	4	4	3	11	4	4	4	4	4	20	4	3	4	11
3	4	4	8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
4	4	4	8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	3	19	3	3	4	10
5	4	4	8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
6	4	4	8	3	3	4	4	3	17	3	4	3	10	4	4	4	4	4	20	3	4	4	11
7	4	4	8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
8	4	4	8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
9	3	3	6	3	4	4	3	3	17	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
10	4	4	8	3	4	4	4	4	19	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12
11	4	4	8	4	4	4	4	4	20	3	3	3	9	3	4	4	4	4	19	4	4	4	12
12	3	3	6	3	4	4	4	3	18	4	4	4	12	3	3	4	4	3	17	2	3	3	8
13	3	3	6	3	4	4	3	3	17	3	3	4	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9
14	4	4	8	4	4	4	4	4	20	3	3	4	10	4	4	4	4	4	20	3	4	4	11
15	2	3	5	3	3	4	3	3	16	4	3	3	10	3	3	4	4	3	17	3	3	4	10
16	2	4	6	3	4	4	4	3	18	3	3	4	10	3	4	4	4	3	18	3	4	4	11
17	4	4	8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	3	4	4	4	19	4	4	4	12
18	4	4	8	3	3	3	3	3	15	4	4	4	12	4	4	3	3	3	17	3	3	4	10
19	3	3	6	4	4	4	3	3	18	3	3	4	10	3	4	4	4	4	19	4	4	4	12
20	3	3	6	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9

LAMPIRAN 2 Output SPSS

Frequency

		Jenis_Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	6	30.0	30.0	30.0
	Perempuan	14	70.0	70.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Frequency

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-32	3	15.0	15.0	15.0
	33-48	7	35.0	35.0	50.0
	49-65	10	50.0	50.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Frequency

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	3	15.0	15.0	15.0
	Ibu Rumah Tangga	8	40.0	40.0	55.0
	Pelajar/Mahasiswa	2	10.0	10.0	65.0
	Petani	3	15.0	15.0	80.0
	Wiraswasta	2	10.0	10.0	90.0
	Pensiunan PNS	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Frequency

		Status Perkawinan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Kawin	18	90.0	90.0	90.0
	Tidak Kawin	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Frequency

		Bukti Fisik (1)			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	KP	2	10.0	10.0	10.0
	CP	6	30.0	30.0	40.0
	SP	12	60.0	60.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

2

					Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	CP	7	35.0	35.0	35.0
	SP	13	65.0	65.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Frequency

		Kehandalan (1)			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	KP	1	5.0	5.0	5.0
	CP	9	45.0	45.0	50.0
	SP	10	50.0	50.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	5	25.0	25.0	25.0
	SP	15	75.0	75.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	3	15.0	15.0	15.0
	SP	17	85.0	85.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	1	5.0	5.0	5.0
	CP	7	35.0	35.0	40.0
	SP	12	60.0	60.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	11	55.0	55.0	55.0
	SP	9	45.0	45.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Frequency

Daya Tanggap (1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	7	35.0	35.0	35.0
	SP	13	65.0	65.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	1	5.0	5.0	5.0
	CP	7	35.0	35.0	40.0
	SP	12	60.0	60.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	1	5.0	5.0	5.0
	CP	5	25.0	25.0	30.0
	SP	14	70.0	70.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Frequency

Jaminan (1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	7	35.0	35.0	35.0
	SP	13	65.0	65.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	6	30.0	30.0	30.0
	SP	14	70.0	70.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	4	20.0	20.0	20.0
	SP	16	80.0	80.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	4	20.0	20.0	20.0
	SP	16	80.0	80.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	8	40.0	40.0	40.0
	SP	12	60.0	60.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Frequency

Empati (1)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KP	1	5.0	5.0	5.0
	CP	9	45.0	45.0	50.0
	SP	10	50.0	50.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	8	40.0	40.0	40.0
	SP	12	60.0	60.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CP	4	20.0	20.0	20.0
	SP	16	80.0	80.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Descriptive

Descriptive Bukti Fisik

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
BF.1	20	2	4	3.50	.688
BF.2	20	3	4	3.65	.489
Valid N (listwise)	20				

Descriptive

Descriptive Kehandalan

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
K.1	20	2	4	3.45	.605
K.2	20	3	4	3.75	.444
K.3	20	3	4	3.85	.366
K.4	20	2	4	3.55	.605
K.5	20	3	4	3.45	.510
Valid N (listwise)	20				

Descriptive

Descriptive Daya Tanggap

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
DT.1	20	3	4	3.65	.489
DT.2	20	2	4	3.55	.605
DT.3	20	2	4	3.65	.587
Valid N (listwise)	20				

Descriptive

Descriptive Jaminan

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
J.1	20	3	4	3.65	.489
J.2	20	3	4	3.70	.470
J.3	20	3	4	3.80	.410
J.4	20	3	4	3.80	.410
J.5	20	3	4	3.60	.503
Valid N (listwise)	20				

Descriptive

Descriptive Empati

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
E.1	20	2	4	3.45	.605
E.2	20	3	4	3.60	.503
E.3	20	3	4	3.80	.410
Valid N (listwise)	20				

Explore

Tests of Normality (Bukti Fisik)

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
BF.1	.366	20	.000	.711	20	.000
BF.2	.413	20	.000	.608	20	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Explore

Tests of Normality (Kehandalan)

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
K.1	.318	20	.000	.737	20	.000
K.2	.463	20	.000	.544	20	.000
K.3	.509	20	.000	.433	20	.000
K.4	.372	20	.000	.701	20	.000
K.5	.361	20	.000	.637	20	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Explore

Tests of Normality (Daya Tanggap)

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
DP.1	.413	20	.000	.608	20	.000
DP.2	.372	20	.000	.701	20	.000
DP.3	.424	20	.000	.632	20	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Explore

Tests of Normality (Jaminan)

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
J.1	.413	20	.000	.608	20	.000
J.2	.438	20	.000	.580	20	.000
J.3	.487	20	.000	.495	20	.000
J.4	.487	20	.000	.495	20	.000
J.5	.387	20	.000	.626	20	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Explore

Tests of Normality (Empati)

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
E.1	.318	20	.000	.737	20	.000
E.2	.387	20	.000	.626	20	.000
E.3	.487	20	.000	.495	20	.000

a. Lilliefors Significance Correction

LAMPIRAN 3 Rekomendasi Kode Etik



KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN
HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
POLITEKNIK KESEHATAN MAKASSAR
HEALTH POLYTECHNIC MAKASSAR

REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK
RECOMMENDATIONS FOR APPROVAL OF ETHICS
"ETHICAL APPROVAL"

No. : 774/KEPK-PTKMS/XII/2022

Komisi Etik Penelitian Kesehatan Politeknik Kesehatan Makassar dalam upaya melindungi hak asasi manusia subyek penelitian kesehatan, telah mengkaji dengan teliti dan seksama protokol yang berjudul :

The Ethics Commission of the Health Polytechnic Makassar, with regards of the protection of Human Rights and welfare in medical research, has carefully reviewed the research protocol entitled :

"Mutu Pelayanan Fisioterapi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Umum Lasirrang Kec. Paletang Kab. Pinrang "

Peneliti Utama : UTAMY
Principal Investigator

Nama Institusi : Prodi D4 Fisioterapi Poltekkes Kemenkes Makassar
Name of the Institution

Telah menyetujui protokol tersebut di atas
Approved the above-mentioned protocol

Makassar, 22 Desember 2022
(CHAIRMAN)

Rudy Hartono, SKM, M.Kes
NIP. 19700613 199803 1 002



LAMPIRAN 4 Surat Izin Meneliti



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL TENAGA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN MAKASSAR

Jalan Wijaya Kusuma Raya No. 46 Kec. Rappocini Kel. Banta-Bantaeng Makassar
Website : www.poltekkes-mks.ac.id Email info@poltekkes-mks.ac.id



Nomor : UM.01.05/3.10/1363/2022

Lamp. : 1 (satu) exp.

Perihal : Permohonan Izin Mengadakan Penelitian

Kepada

Yth. Gubernur Prop.Sulsel

C.q. Kepala Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu (UPTP2T)

di Badan Koordinasi dan Penanaman Modal Prop.Sulawesi Selatan

Di,-

Makassar

Dengan hormat,

Dalam Rangka Penyusunan sebagai salah satu persyaratan dalam penyelesaian program studi DIV Fisioterapi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Makassar, maka kami mengajukan permohonan izin untuk mengadakan penelitian dengan personil sebagai berikut :

No.	N A M A	NIM	Keterangan
I.	UTAMY	PO714241194048	Peneliti Utama
Judul Penelitian:			
"Mutu Pelayanan Fisioterapi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Umum Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang"			
Lokasi Penelitian : Kecamatan Paleteang, Kabupaten Pinrang.			

Untuk itu kami mohon kiranya personil tersebut dapat diberikan izin untuk melaksanakan penelitian pada lokasi atau tempat yang relevan dengan judul penelitian/Skripsi.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Makassar, 22 Desember 2022

Ketua Jurusan,



Darwis Durahim, S.Pd, M.Kes

NIP 196902101994031005

LAMPIRAN 5 Informed Conset

LEMBAR PERSETUJUAN RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : "FAUSA"
Alamat : Jl. DR. Wahidin Sudiroffusodo
No. Hp/Wa : 085242086233

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi responden di dalam penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa Prodi D.IV Fisioterapi Politeknik Kesehatan Makassar atas nama Utamy NIM. PO71.4.241.19.40.48 dengan judul " Mutu Pelayanan Fisioterapi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Umum Lasinrang Kec. Paleteang Kab. Pinrang ". Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan suka rela tanpa paksaan dari pihak lain dan kiranya dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 27/1/2023


(.....)

LAMPIRAN 6 Kuisisioner Responden

LEMBAR KUISISIONER

MUTU PELAYANAN FISIOTERAPI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEH DI POLIKLINIK FISIOTERAPI RUMAH SAKIT UMUM LASINRANG KEC. PALETEANG KAB. PINRANG

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama : Fauza
2. Jenis Kelamin : P
3. Umur : 39 tahun
4. Pendidikan Terakhir : a. Tidak Sekolah
 b. SD/SLTP
 c. SLTA
 d. Perguruan Tinggi
5. Pekerjaan : PNS/ABRI
 b. Pedangang/pengusaha
 c. Ibu Rumah Tangga
 d. Pelajar/Mahasiswa
 e. Dan lain-lain
6. Status Perkawinan : Kawin/~~Tidak Kawin~~

Keterangan :

Sangat Puas (SP)

Cukup Puas (CP)

Kurang Puas (KP)

Sangat Tidak Puas (STP)

A. Bukti Fisik (*Tangible*)

No.	Pertanyaan	Jawaban/Skor			
		SP (4)	P (3)	CP (2)	KP (1)
1.	Kebersihan dan Kesejukan Ruangan	✓			
2.	Kebersihan alat-alat fisioterapi yang digunakan	✓			
	Skor total	8			

B. Keandalan (*Reability*)

No.	Pertanyaan	Jawaban/Skor			
		SP (4)	CP (3)	KP (2)	STP (1)
1.	Prosedur penerimaan pasien yang cepat	✓			
2.	Pelayanan pemeriksaan yang cepat	✓			
3.	Pelayanan pengobatan yang cepat	✓			
4.	Jadwal pelayanan poliklinik fisioterapi yang dijalankan tepat (jam kerja, istirahat)		✓		
5.	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit		✓		
	Skor		18		

C. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No.	Pertanyaan	Jawaban/Skor			
		SP (4)	CP (3)	KP (2)	STP (1)
1.	Kemampuan fisioterapi untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien	✓			
2.	Fisioterapi memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti	✓			
3.	Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan		✓		
	Skor	11			

D. Jaminan (*Assurance*)

No.	Pertanyaan	Jawaban/Skor			
		SP (4)	CP (3)	KP (2)	STP (1)
1.	Pengetahuan dan kemampuan fisioterapi menetapkan diagnosis fisioterapi	✓			
2.	Keterampilan fisioterapi dalam bekerja	✓			
3.	Pelayanan yang sopan	✓			
4.	Pelayanan yang ramah	✓			
5.	Jaminan keamanan terhadap pelayanan	✓			
	Skor	20			

E. Empati (*Empathy*)

No.	Pertanyaan	Jawaban/Skor			
		SP (4)	CP (3)	KP (2)	STP (1)
1.	Memberikan perhatian sangat cukup	✓			
2.	Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya		✓		
3.	Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status social dan lain-lain	✓			
	Skor	11			

LAMPIRAN 7 Surat Telah Meneliti



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
RUMAH SAKIT UMUM LASINRANG

Jl. Macan No.22 Telp. (0421)921 298 - 924 776 Fax (0421)924 776 Pinrang 91212



SURAT KETERANGAN

NOMOR : 171 /RSUL/DIKLAT/II/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Mahyuddin, SKM**
NIP : 19671013 198803 1 005
Jabatan : Ka.Seksi Pengembangan SDM

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa Institut Politeknik Kesehatan Makassar yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : **UTAMY**
N I D N : P0714241194048
Program Studi : FISIOTERAPI
Alamat : Pinrang

Benar telah melakukan *Penelitian* di Rumah Sakit Umum Lasinrang Pinrang pada tanggal 23 Januari s/d 17 Februari 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pinrang, 20 Februari 2023
An. Direktur RSU Lasinrang,
Ka.Seksi Pengembangan
SDM



Mahyuddin, SKM
NIP 19671013 198803 1 005

LAMPIRAN 8 Dokumentasi

1. Bukti Fisik



*Ket: Transcutaneous
Electrical Nerve Stimulation*



Ket: Infra Red



Ket: Ultrasound



*Ket: Short Wave Diathermy
dan Microwave Diathermy*



*Ket: Kebersihan Ruangan
Fisioterapi*



Ket: Wall bar



Ket: Traksi



Ket: Paraffin Bath

2. Kehandalan



Ket: Pelayanan yang dilakukan petugas dimulai dari pendaftaran



Ket: Keahlian fisioterapi dalam menangani pasien

3. Daya Tanggap



Ket: Fisioterapi memberikan informasi kepada pasien dan keluarga pasien dengan bahasa yang mudah dimengerti

4. Jaminan



Ket: Menjamin pasien bebas dari bahaya alat fisioterapi



Ket: Sifat fisioterapi yang dapat dipercaya dan bebas dari keragu-raguan

5. Empati



Ket: Fisioterapi memberikan perhatian khusus kepada pasien, dapat memahami kebutuhan pasien dan menjalin komunikasi yang baik

6. Pengisian Kuisisioner oleh Responden



LAMPIRAN 9 Bukti Hasil Pemeriksaan Plagiarisme

SKRIPSI			
ORIGINALITY REPORT			
29%	28%	14%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	www.scribd.com Internet Source		2%
2	Teguh Santoso, Zainal Fikri, Yudha Anggit Jiwantoro. "Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram", <i>Jurnal Analis Medika Biosains (JAMBS)</i> , 2021 Publication		2%
3	repository.unair.ac.id Internet Source		1%
4	ejournal.kopertis10.or.id Internet Source		1%
5	repository.unhas.ac.id Internet Source		1%
6	repository.helvetia.ac.id Internet Source		1%
7	repository.stikes-bhm.ac.id Internet Source		1%
8	es.scribd.com Internet Source		

LAMPIRAN 10 Curriculum Vitae (CV) Peneliti

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama : Utamy
TTL : Pinrang, 06 Juni 2001
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 2 dari 3 bersaudara
No. HP : 0895 0200 9169
Email : utamy_ft_2019@poltekkes-mks.ac.id

Nama Orang Tua

Ayah : Zeth Tiku
Ibu : Hasnah

Riwayat Pendidikan

1. SDN 187 Pinrang
2. SMPN 7 Pinrang
3. SMAN 1 pinrang

Riwayat Organisasi

1. Staff Penelitian dan Pengembangan (Litbang) Lembaga Pers Mahasiswa (LPM) Intelligent Poltekkes Kemenkes Makassar (2021-2022)