



Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi: *Literature Review*

The Relationship of Service Quality to Satisfaction Patient at The Physiotherapy Poly : Literature Review

¹⁾ Dini Nur Alpia, ²⁾ Anggun Wardani, ³⁾ Fikma Ainun, ⁴⁾ Erica Nurfitri

^{1,2,3,4} Universitas Binawan, Indonesia

*Email: ¹⁾ dininuralviah@gmail.com, ²⁾ anggunwardani1304@gmail.com, ³⁾ 3fikmaainun23@gmail.com, ⁴⁾ 11ericanf@gmail.com

*Correspondence: ¹⁾ Dini Nur Alpia

DOI:

ABSTRAK

Pemanfaatan pelayanan poli fisioterapi dan tenaga medis fisioterapi memerlukan kinerja yang baik tidak hanya dalam pengobatan terapi fisik tetapi juga kepuasan terhadap kualitas, kesadaran petugas dalam pelayanan fisioterapi yang baik serta akses terhadap fasilitas dan peralatan yang layak dapat memberikan keamanan . bertambah canggih tingkat pelayanan medis maka semakin puas pasien terhadap kerja poli fisioterapi. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara mutu pelayanan fisioterapi dan kepuasan pasien di Indonesia. Dengan merinci dimensi mutu pelayanan fisioterapi berdasarkan lima kriteria utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan fakta, penelitian ini juga mempertimbangkan faktor-faktor input, lingkungan, dan proses yang memengaruhi kualitas layanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode survey analitik di Puskesmas Sei Mencirim Medan. Temuan menunjukkan adanya korelasi antara kepuasan pasien dan ketepatan waktu pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut. Mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien terdapat 5 indikator *Assurance, Emphaty, Responsiveness, Tangible dan Reliability*. Hasil Penelitian hubungan mutu pelayanan fisioterapi beserta kepuasan, ada ikatan dimensi fisik berupa dengan format kenyamanan pasien, assurance (0.000), empathy (0.001) atau nilai $0.004 <$ dari nilai p- value 0.05 Kesimpulan: Mutu memiliki fungsi menjadi sejenis acuan maupun ukuran dalam mengatur kualitas yang dipersembahkan oleh poli fisioterapi. sehingga dalam pelaksanaannya perlu dilakukan monitoring dan evaluasi.

Kata kunci: Mutu Pelayanan Fisioterapi, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The use of polyphysiotherapy services and physiotherapy medical personnel requires good performance not only in physical therapy treatment but also satisfaction with quality, awareness of officers in good physiotherapy services and access to proper facilities and equipment can provide security. The more sophisticated the level of medical services, the more satisfied patients are with the work of physiotherapy poly. This study aims to investigate the relationship between the quality of physiotherapy services and patient satisfaction in Indonesia. By detailing the dimensions of physiotherapy service quality based on five main criteria, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and facts, this study also considers input, environmental, and process factors that affect the quality of health services. This research uses analytical survey method at Sei Mencirim Medan Health Center. The findings showed a correlation between patient satisfaction and punctuality of health services at the puskesmas. Service quality to patient satisfaction there are 5 indicators Assurance, Emphaty,

Responsiveness, Tangible and Reliability. The results of the study relationship between the quality of physiotherapy services and satisfaction, there is a physical dimension bond in the form of patient comfort format, assurance (0.000), empathy (0.001) or a value of 0.004 < from a p-value of 0.05 Conclusion: Quality has a function to be a kind of reference and measure in regulating the quality presented by physiotherapy poly. So that in its implementation, it is necessary to monitor and evaluate.

Keywords: *Quality of Physiotherapy Services, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Sistem pembangunan kesehatan merupakan salah satu elemen penting dalam pembangunan nasional (Setyawan, 2015). Tujuan pembangunan kesehatan untuk membuat masyarakat dapat hidup dengan sehat sehingga mereka dapat mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi dan pemerataan kemakmuran bagi seluruh masyarakat Indonesia (Jermias et al., 2023). (Depkes RI, 2009).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan pasal 5 menyebutkan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau (Indonesia, 2009).

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) (Amylia, 2021) (Musdalipa et al., 2017). Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan Masyarakat (Nasution et al., 2021) (Herdiani, 2015). Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.951/Menkes/SK/VI/2000 yakni bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk mempertinggi pemahaman dan keinginan setiap orang untuk hidup sehat sehingga masyarakat memiliki tingkat kesehatan yang optimal. Akomodasi mutu medis sangat penting, terutama meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kesehatan dan pelayanan medis. Setiap kali muncul permasalahan dalam organisasi layanan kesehatan terkait kualitas layanan, Aksesibilitas, biaya, dan kualitas adalah tiga ide utama yang selalu muncul (Prasastin, 2022) (Achnes, 2017) (Herlambang, 2016).

Menurut Tjiptono, (2015) Kualitas jasa merupakan salah satu penanda kinerja penyedia layanan terapi fisik. Ada banyak metrik berbeda untuk mengevaluasi kualitas layanan medis. Untuk memastikan taraf layanan, tersedia lima dimensi primer kualitas layanan, yang diurutkan berdasarkan nilai dasar, yaitu :

- 1) Realibilitas/keandalan (*realibility*) yaitu ketangguhan untuk mewariskan layanan jaminan secara tepat waktu, akurat dan memuaskan. Untuk melihat ukurannya, melihat pernyataan ekspektasi pelanggan di bawah ini :
 - a. Jika pelayanannya lebih baik, mereka berjanji akan melakukan sesuatu pada suatu saat mereka akan melaksanakannya.
 - b. Jika pelanggan menjelaskan permasalahan, mereka akan menunjukkan keinginan tulus untuk menyelesaikannya
 - c. Fasilitas unggul yang berfungsi dengan baik pada kali pertama (tidak dengan *trial and error*)
 - d. Akomodasi premium disajikan tepat waktu seperti yang dijanjikan.
 - e. Layanan memiliki kebijakan untuk menjamin hasil bebas kesalahan

- 2) Daya Tanggap (*responsiveness*) yakni kesanggupan pekerja untuk melayani dan menolong klien yang responsif. harapan pada dimensi dapat dilihat di bawah ini:
 - a. Pekerja perusahaan sukses akan memberi tahu pelanggan secara pasti kapan layanan akan dilakukan.
 - b. Staf senior akan memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada klien
 - c. Karyawan selalu ingin untuk membantu pelanggan.
 - d. Petugas selalu memiliki waktu yang cukup untuk menangani kebutuhan pelanggan.
- 3) Jaminan (*assurance*) merangkum pengetahuan, kompetensi, tata krama, kemampuan, dan kualitas yang dapat diandalkan yang dimiliki oleh karyawan, bebas risiko atau kecemasan.
- 4) Empati (*empathy*) mengambil kemampuan antusias terhadap oranglain dengan mudah, mendengarkan lawan bicara, perhatian khusus, mengetahui kebutuhan unik klien
- 5) Fakta (*tangible*) melingkupi prasarana terapi jasmani, perangkat karyawan, penyediaan akses informasi media dan penguatan kapasitas sumber daya komunikasi pasien (Lupiyoadi, 2018).

Kepuasan pasien adalah faktor bagian darinya hal-hal yang berkaitan erat dengan baik atau buruk pekerjaan. perusahaan layanan, khususnya rumah sakit harus tahu seberapa puas pasien mereka karena klien yang puas akan kembali bekerja dan berbagi kepuasannya dengan orang lain.

Input, lingkungan, dan proses memengaruhi kualitas layanan kesehatan (Adita et al., 2022) (Kurniawati et al., 2015) :

- 1) Unsur masukan
Sumber daya manusia, anggaran, dan instrument adalah komponen input. Kemampuan manusia yang profesional (SDM) dan peningkatan fasilitas kesehatan diperlukan untuk meningkatkan kualitas praktik kesehatan jika keahlian manusia dan sarana tidak memenuhi standar dan kepentingan
- 2) Unsur Lingkungan
Manajemen, organisasi, dan strategi lingkungan adalah komponennya.
- 3) Unsur Proses
Salah satu perangkat proses adalah proses pelayanan yang mencakup respon medis dan non-medis. tindakan non-medis menerapkan manajemen puskesmas merupakan susunan aktivitas yang dilakukan terstruktur sistematis untuk menggapai tujuan puskesmas. (Kemenkes, 2012).

Ada lima tanda kepuasan pasien: kenyataan (*tangibles*) adalah bagaimana fasilitas terlihat, kehandalan (*reliability*) adalah karyawan kesehatan dapat menanggulangi persoalan dengan cepat, tanggung jawab (*responsiveness*) adalah bagaimana pegawai kesehatan bersedia menolong pasien saat mereka mengalami kesulitan, jaminan (*assurance*) adalah bagaimana petugas kesehatan dapat merespons pertanyaan pasien tentang sakit, dan empati (*emphaty*) adalah bagaimana petugas kesehatan memperhatikan setiap pasien (Dewi et al., 2022).

Organisasi Perdagangan Dunia (WTO) mencatat fisioterapis sebagai ahli dalam perdagangan bebas dunia dari tahun 1986 hingga 1994 dalam bantuan kesehatan. Sebagai profesi yang disosialisasikan oleh Organisasi Kesehatan Dunia tentang Klasifikasi Pekerja Kesehatan pada Klasifikasi Internasional Standar Occupation (ISCO 2008), fisioterapis terdaftar sebagai occupation group dengan kode ISCO 2264 (Lubis et al., 2020).

Pelayanan untuk fisioterapi juga mencakup pelayanan dengan kualitas terbaik (Berampu & Purba, 2021). fisioterapi didasarkan pada standar profesional menggunakan peralatan yang mungkin tersedia di rumah sakit atau puskesmas dengan cara normal menjalankan tugas dengan tepat dan cermat

diberikan secara sejahtera, memenuhi secara adat istiadat kriteria, lembaga dan tradisi beserta mempertimbangkan kesimpulan dan kesanggupan pemerintah, serta penduduk penghasilan keluarga, tingkat edukasi, durasi pemulihan, status asuransi, kemahiran fisioterapis, dan bayaran fisioterapi adalah beberapa komponen yang menguasai derajat dan kepuasan prasarana kesehatan fisioterapi (Ghufroni et al., 2017). Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan mutu terhadap kepuasan.

METODE

Desain penelitian yang memanfaatkan strategi tinjauan *literature* atau metode literature review. Penelitian akan ditolak apabila memiliki kriteria eksklusi berikut (i) penelitian dengan metode *systematic review*,(ii) jurnal dibawah tahun 2019

Penelitian literature dilakukan dengan menggunakan database jurnal pada Jurnal *Scientific Indonesia* melalui *Google Scholar* menggunakan kata kunci ialah “mutu pelayanan fisioterapi “ dan “kepuasan pasien”. Jurnal artikel ilmiah yaitu merupakan karya tulis menggunakan bahasa Indonesia kemudian diseleksi dengan menjelaskan kesesuaian terkait topik mutu pelayanan kesehatan mengenai kepuasan pasien di poli fisioterapi. Jurnal memuat teks yang komplit dan peneliti mengambil 3 jurnal atau penelitian yang dianggap relevan serta sesuai dengan topik diskusi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dan pengkajian yang dilakukan peneliti yang telah diperoleh maka didapatkan hasil bahwa penelusuran 3 (tiga) jurnal melalui *Google Schoolar* sesuai dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 1. Jurnal Penelitian Terdahulu

No	Author (Tahun)	Judul Penelitian	Lokasi	Jenis Penelitian	Hasil
1	Sulaiman & Anggriani, (2019)	Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Fisioterapi RSU Siti Hajar	RSU.Siti Hajar	Studi kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif	Menurut hasil ada hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien nilai <i>p-value</i> adalah $0.004 <$ dari nilai <i>p-value</i> 0.05 ,
2	Rizky Ardilla lubis, annisa dewi putri, Tarianna Ginting, Dameria 2020	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020	Puskesmas Sei Mencirim Medan	Riset ini menggunakan metode survey Analitik dengan memberikan kuesioner kepada narasumber	Hasil analisis deskriptif menunjukkan angka <i>p value</i> = $0,000$ (<i>p-value</i> $< 0,01$), bahwa ada korelasi antara kepuasan pasien dan ketepatan pelayanan kesehatan dan ketepatan waktu perawatan pasien dengan cara antrean berobat di Puskesmas Sei Mencirim Medan.

No	Author (Tahun)	Judul Penelitian	Lokasi	Jenis Penelitian	Hasil
3	Surya syahputra berampu, Jhon roby purba 2020	Mutu Pelayanan Fisioterapi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Low Back Pain Spondylosis Lumbalis di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Grandmed	Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Grand Med	Penelitian ini memanfaatkan accidental sampling rancangan desain cross sectional	Berdasarkan hasil analisis diperoleh pengaruh dimensi tangible $p\text{ value} = 0.002$ pada tingkat kepuasan pasien dengan poliklinik fisioterapi rumah sakit GrandMed Signifikan pasien merasa puas atas pelayanan .

Berdasarkan *literatur review* penulis menemukan bahwa adanya hubungan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di poli fisioterapi ada rangkaian dimensi fisik berbentuk melalui dimensi favorit pasien, *assurance* (0.000), *empathy* (0.001) atau nilai $0.004 <$ dari nilai $p\text{-value}$ 0.05 pasien mendapatkan pelayanan kesehatan yang komprehensif akan meningkatkan kepuasan pasien dalam program perawatan sehingga mutu pelayanan kesehatan.

SIMPULAN

Hasil analisis terhadap persamaan dari setiap 3 penelitian jurnal kami dapat simpulkan bahwa:

- 1) Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara pelayanan kesehatan dan kepuasan kerja fisioterapis di poli fisioterapi RSUD Siti Hajar Medan. Sebagian besar responden, 13 orang (43.3%), menyatakan bahwa mereka puas dengan pelayanan mereka, 40% menyatakan bahwa mereka cukup puas, 7% menyatakan bahwa mereka cukup puas, dan 3 orang (21.4%) menyatakan bahwa mereka tidak kecewa dengan demikian, sebagian besar sampel yang puas dengan pelayanan fisioterapis adalah yang memiliki pelayanan cukup ramah yakni sebanyak 7 orang (50.0%) pernyataan ini sejalan dengan hasil penelitian (andriani, 2017). Ada hubungan signifikan antara pelayanan dan kepuasan pasien, seperti yang ditunjukkan oleh nilai $p\text{-value}$ adalah 0.004 kurang dari nilai $p\text{-value}$ 0.05.
- 2) Pada jurnal yang kedua menggunakan desain penelitian deskriptif ditemukan bahwa 37 perawatan medis tanpa dirawat rumah sakit yang menetapkan ketepatan waktu baik, mayoritas yang menyampaikan tidak terpenuhi berjumlah 22 orang (59,5%) dan minoritas yang mengemukakan senang sebanyak 15 orang (40,5%). Berawal 56 pasien rawat jalan yang memilih ketepatan waktu tidak baik, sebagian besar mempresentasikan tidak puas berjumlah 54 (96,4%) dan minoritas yang mengutarakan puas sebanyak 2 orang (3,6%). diperoleh angka $p\text{ value} = 0,000$ ($p\text{-value} < 0,01$) dapat dianalisis ada kekerabatan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020.
- 3) Hasil penelitian jurnal ketiga merupakan jenis penelitian survey analitik diketahui bahwa terdapat 40 pasien (64.5%) yang menyatakan dimensi *Tangible* (fakta) baik, dan terdapat 22 pasien (35.5%) yang menyatakan *Tangible* (fakta) tidak baik. diperoleh nilai $p\text{-value}$ (0.002) $<$ α (0.05), kejadian ini berarti ada hubungan sudut pandang *tangible* mutu pelayanan fisioterapi dengan tingkatan kepuasan narasumber rawat jalan di poliklinik fisioterapi rumah sakit GrandMed Lubuk Pakam. percobaan sejalan dengan penelitian pratiwi dan susanto (2016) di Rumah sakit Sultan Immanudin

Pangkalan Bun Kalimantan Tengah, realita ada ikatan bermakna antara *tangible* (fakta) dengan kualitas kepuasan pelapor.

Peran dan fungsi mutu pelayanan terhadap poli fisioterapi: 1) Dapat mempertinggi kinerja pelayanan kesehatan. Pengaruh kesuksesan kinerja adalah keunggulan mengendalikan persoalan kesehatan kesimpulan akurat dan benar. 2) Memperoleh identifikasi kebutuhan pelayanan kesehatan kesanggupan melarang perbuatan atau pengelolaan pelayanan yang melampaui dibawah startegi 3) Penyambutan respon masyarakat mengenai fasilitas poli fisioterapi. 4) Dapat melindungi penyedia layanan dari kemungkinan munculnya gugatan hukum. Artinya untuk melindungi kemungkinan munculnya gugatan hukum dari masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan kesehatan

DAFTAR PUSTAKA

- Achnes, I. S. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Keputusan Membeli Ulang Obat Di Unit Farmasi Rumah Sakit Tk. IV Madiun Tahun 2017*.
- Adita, L., Zakiyah, A., & Baski, D. (2022). *Gambaran Kepuasan Pasien Jkn-Kis Tentang Mutu Pelayanan Di Ruang Rawat Inap Di RSUD Anwar Medika Sidoarjo*. Perpustakaan Universitas Bina Sehat.
- Amylia, F. (2021). *Pelayanan Publik Dalam Hukum Administrasi Negara*.
- Berampu, S. S., & Purba, J. R. (2021). Mutu Pelayanan Fisioterapi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Low Back Pain Spondylosis Lumbalis Di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Grandmed. *JURNAL SOCIAL LIBRARY*, 1(3), 75–83.
- Dewi, S., Nadapdap, T. P., & Januariana, N. E. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN/KIS Di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 6(2), 1–9.
- Ghufroni, A., Adriani, R. B., & Tamtomo, D. (2017). Effects Of Patientand Physioterapist Characteristics On Perceived Quality Of Physiotherapy Care At Dr. Moewardi Hospital, Surakarta. *Journal Of Health Policy And Management*, 2(1), 69–80.
- Herdiani, H. (2015). Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Rumah Sakit Sayang Rakyat Kota Makassar). *Skripsi. Tidak Diterbitkan*.
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing, 18.
- Indonesia, R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. *Jakarta Republik Indones*.
- Jermias, E. O., Rahman, A., & Suhaeb, F. W. (2023). Sosialisasi Pola Makan Sehat Pada Masyarakat Di Desa Bola Bulu Kabupaten Sidenreng Rappang Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 3(2), 517–524.
- Kurniawati, R., Suwanto, S., & Ismansyah, R. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Motivasi Kunjungan Pasien Di PUSKESMAS Air Putih Samarinda Tahun 2014*.
- Lubis, R. A., Putri, A. D., & Ginting, T. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), 13–20.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Musdalipa, M., Parawangi, A., & Malik, I. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 47–62.

Nasution, I. F. S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2021). Analisis Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). *Kinerja: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 18(4), 527–532.

Prasastin, O. V. (2022). 3.4 Dasar Dan Kebijakan Pelayanan Kesehatan Di Indonesia. *Kebijakan Kesehatan Masyarakat Di Indonesia*, 41.

Setyawan, F. E. B. (2015). Sistem Pembiayaan Kesehatan. *Saintika Medika*, 11(2), 119–126.

Sulaiman, S., & Anggriani, A. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Fisioterapi RSUD Siti Hajar. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 4(2), 252–261.

Tjiptono, F. (2015). Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*.



© 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).