

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN FISIOTERAPI TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN KASUS
MUSKULOSKELETAL PRAKTIK MANDIRI
FISIOTERAPI DI MALANG RAYA**

*The Relationship between the Quality of Physiotherapy Services and the
Level of Satisfaction of Patients with Musculoskeletal Cases
Physiotherapy Independent Practice in Malang Raya*

**TRIZAH ARDHA WIDYANINGTYAS SUTIYO¹, SAFUN RAHMANTO²
DIMAS SONDANG IRAWAN³**

^{1,2,3}UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Jl. Bandung No. 01, Penanggungan, Klojen, Malang, JawaTimur 65113

Email: trizahardha01@gmail.com

DOI: 10.35451/jkf.v5i2.1616

Abstrak

Kualitas pelayanan pada fasilitas kesehatan seperti klinik fisioterapi dapat semakin meningkat dengan menyeimbangkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan kesehatan tentang kualitas pelayanan kesehatan dalam kategori baik. Namun, untuk pelayanan fisioterapi masih dianggap kurang dalam hal fasilitas dan administrasi. Sehingga, penyediaan fasilitas dan pelayanan selalu diarahkan untuk mencapai kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan fisioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien dengan kasus muskuloskeletal praktik mandiri fisioterapi di Malang Raya. Desain penelitian menggunakan analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional design*. Sampel pada penelitian ini adalah Sampel penelitian ini adalah pasien dengan kasus muskuloskeletal yang menjalani fisioterapi Praktik Mandiri di Malang Raya dan bersedia untuk menjadi bagian dari sampel. Teknik sampel menggunakan *convenience sampling* dengan jumlah sampel 35 orang. Alat pengumpulan data untuk kualitas pelayanan menggunakan Instrumen *Servqual* dan kepuasan pasien menggunakan Instrumen *Medrisk*. Uji Analisis data dilakukan uji normalitas kemudian, uji korelasi menggunakan uji *pearson rhu* pada program SPSS. Berdasarkan hasil uji korelasi nilai signikansi (*2-tailed*) 0.000 menunjukkan nilai <0,05 dengan keterangan H0 ditolak dan H1 diterima. Nilai *Pearson Correlation* sebesar 0.642**, yaitu tersebut termasuk kategori tingkat hubungan kuat. Kesimpulan penelitian ini menyatakan bahwa terdapat korelasi antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien dengan kasus muskuloskeletal Praktik Mandiri fisioterapi di Malang Raya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kasus Muskuloskeletal, Klinik Mandiri

Abstract

*The quality of service at health facilities such as physiotherapy clinics can be further improved by balancing patient satisfaction and service quality. Quality of health services about the quality of health services in the good category. However, physiotherapy services are still considered lacking in terms of facilities and administration. Thus, the provision of facilities and services is always directed to achieve patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of physiotherapy services and the level of patient satisfaction with musculoskeletal cases in independent practice of physiotherapy in Malang Raya. The research design uses an observational analytic approach cross sectional design. The sample in this study were patients with musculoskeletal cases who underwent independent practice physiotherapy in Malang Raya and were willing to be part of the sample. Sample technique using convenience sampling with a total sample of 35 people. Data collection tool for service quality using Instruments Servqual and patient satisfaction using the Medrisk Instrument. Test Data analysis was carried out then normality test, correlation test using test pearson rhu in the SPSS program. Based on the results of the significance value correlation test (2-tailed) 0.000 indicates a value <0.05 with information that H_0 is rejected and H_1 is accepted. Pearson Correlation of 0.642**, which is included in the category of strong relationship level. The conclusion of this study states that there is a correlation between the quality of service and the level of patient satisfaction with musculoskeletal cases of independent practice of physiotherapy in Malang Raya.*

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Musculoskeletal Cases, Independent Clinics

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien telah menjadi komponen penting untuk mencapai layanan kesehatan yang lebih baik (Smith & Choma, 2017). Disamping itu persaingan sedang dialami oleh penyedia layanan kesehatan seiring dengan bermunculannya berbagai macam sarana kesehatan, salah satunya sarana kesehatan yang dibangun swasta seperti klinik mandiri. Bermunculannya sarana kesehatan seperti klinik fisioterapi, perlu diimbangi dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, sehingga kualitas layanan yang dimiliki oleh klinik menjadi

semakin baik. Selain itu, pola pikir masyarakat yang terus mengalami perkembangan sehingga mengakibatkan masyarakat lebih kritis ketika menentukan pilihan untuk mendapatkan hasil yang maksimal dalam kebutuhan pelayanan kesehatan (Laowo *et al.*, 2021).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah suatu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan kepada setiap pengguna jasa layanan kesehatan, dengan tingkat kepuasan yang sesuai, serta kinerja yang sesuai standar dan kode etik profesi (Rovendra, 2020). Pasien akan merasa puas ketika menerima perawatan

kesehatan berkualitas tinggi (Kaseger *et al.*, 2021). Dalam beberapa penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia, pada penelitian yang telah dilakukan oleh Sipatu *et al.*, (2021) menyatakan bahwa tanggapan pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan dalam kategori baik. Namun, untuk pelayanan fisioterapi masih dianggap kurang dalam hal fasilitas dan administrasi (Purwanto & Tegariato, 2021). Sehingga, penyediaan fasilitas dan pelayanan selalu diarahkan untuk mencapai kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah tingkat emosi yang dialami pasien setelah mengevaluasi kinerja atau hasil dibandingkan dengan harapan. Pasien di rumah sakit dapat memperoleh manfaat dari pelayanan yang baik (Ruhyandudin *et al.*, 2022). Pasien yang melaporkan sangat puas terhadap pelayanan kesehatan lebih mungkin untuk melanjutkan perawatan berikutnya dan mencari perawatan tambahan (Laowo *et al.*, 2021).

Pasien dengan penyakit muskuloskeletal terutama pasien lanjut usia, akan mengalami penurunan fungsi penyembuhan tulang, yang dapat menyebabkan keterbatasan batas yang lebih luas dan ketergantungan yang lebih tinggi. Pasien yang lebih tua memiliki tuntutan dan harapan yang lebih sedikit yang menyebabkan beberapa orang yang lebih tua dengan penyakit kronis lebih cepat menerima keterbatasan fisik (Anfal, 2020). Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dari pelanggan, yaitu kualitas layanan, produk, emosional, harga, dan biaya (Fikri & Ritonga, 2017).

Hingga saat ini, hubungan pelayanan fisioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien dengan kasus muskuloskeletal praktik mandiri fisioterapi di Malang Raya belum diteliti pada penelitian-penelitian sebelumnya. Sehingga, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul "Hubungan Kualitas Pelayanan Fisioterapi terhadap

Tingkat Kepuasan Pasien dengan Kasus Muskuloskeletal Praktik Mandiri Fisioterapi di Malang Raya."

2. METODE

Desain penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif dengan pendekatan analitik observasional. Jenis penelitian yang digunakan *cross sectional design* yaitu teknik untuk mengumpulkan data dalam satu periode (Kurniawati *et al.*, 2022). Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien dengan yang menjalani fisioterapi Praktik Mandiri di Malang Raya.

Sampel penelitian ini adalah pasien dengan kasus muskuloskeletal yang menjalani fisioterapi Praktik Mandiri di Malang Raya dan bersedia untuk menjadi bagian dari sampel, dengan Teknik sampling menggunakan *convenience sampling*. Penelitian dilaksanakan selama kurang lebih 5 Minggu, dari bulan Januari sampai Maret.

Alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah instrumen Servqual dan MedRisk. Instrument Servqual telah divalidasi untuk digunakan dalam mengevaluasi tingkat layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Servqual adalah penilaian kualitas layanan yang digunakan untuk mengukur karakteristik kualitas layanan dalam penelitian (Ghimire *et al.*, 2020). *Medrisk Instrument Questionnaire for Measuring Patient Satisfaction with Physical Therapy Care* (MRPS) adalah alat yang dikembangkan dalam bahasa Inggris di Amerika Serikat khusus untuk mengukur kepuasan pasien dengan perawatan fisioterapi (Guimarães *et al.*, 2017).

Analisis data akan dilakukan uji normalitas untuk mengetahui variabel terikat, variabel bebas dan terikat dalam sebuah regresi berdistribusi normal atau tidak normal. Uji shapiro-wilk, karena sampel data yang didapatkan kurang

dari 50 ($N < 50$). Suatu data dapat dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikansinya > 0.05 (Suardi, 2019). Selanjutnya, analisis data uji korelasi dilakukan untuk menilai kekuatan hubungan antar variabel serta untuk menentukan sifat hubungan tersebut, uji korelasi yang digunakan adalah uji *pearson rhu*.

3. HASIL

a. Karakteristik Responden

Berikut pengelompokan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, jumlah terapi, pekerjaan, pendidikan terakhir, dan diagnosa.

Tabel 1. Pengelompokan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	f	%
Laki-Laki	18	51
Perempuan	17	49
Total	35	100

Pada tabel 1 disimpulkan bahwa pasien dengan kasus muskuloskeletal yang menjalani fisioterapi Praktik Mandiri di Malang Raya paling banyak pada Perempuan daripada perempuan.

Tabel 2. Pengelompokan karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	f	%
< 20 Tahun	2	6
20-29 Tahun	12	34
30-39 Tahun	7	20
40-49 Tahun	1	3
≥ 50 Tahun	13	37
Total	35	100

Pada tabel 2 disimpulkan bahwa pasien dengan kasus muskuloskeletal yang menjalani fisioterapi Praktik Mandiri di Malang Raya paling banyak pada usia ≥ 50 tahun.

Tabel 3. Pengelompokan karakteristik responden berdasarkan jumlah terapi

Jumlah Terapi	f	%
≤ 2 Kali	20	57
3-5 Kali	10	29
≥ 6 Kali	5	14
Total	35	100

Pada tabel 3 disimpulkan bahwa pasien dengan kasus muskuloskeletal yang menjalani fisioterapi Praktik Mandiri di Malang Raya paling banyak menerima terapi ≤ 2 kali terapi.

Tabel 4. pengelompokan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	f	%
Pelajar/Maha siswa	9	26
Wiraswasta	13	37
Ibu Rumah Tangga	5	14
Dosen	2	6
Lainnya	6	17
Total	35	100

Pada tabel 4 Disimpulkan bahwa pasien dengan kasus muskuloskeletal yang menjalani fisioterapi Praktik Mandiri di Malang Raya paling banyak memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta.

Tabel 5. Pengelompokan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Pendidikan	f	%
SMP	2	6
SMA	11	31
D1	1	3
D3	3	9
S1	15	43
S2	2	6
S3	1	3
Total	35	100

Pada tabel 5 Disimpulkan bahwa pasien dengan kasus muskuloskeletal yang menjalani fisioterapi Praktik Mandiri di Malang Raya paling banyak dengan Pendidikan akhir S1.

Tabel 6. Pengelompokan karakteristik responden berdasarkan diagnosa

Diagnosa Fisioterapi	f	%
<i>Osteoarthritis</i>	5	14
<i>Low Back Pain</i>	7	20
<i>Sprain Ankle</i>	6	17
<i>Tendinitis</i>	4	11
<i>Meniscus Tear</i>	3	9
Lainnya	10	29
Total	35	100%

Pada tabel 6 Disimpulkan bahwa pasien dengan kasus muskuloskeletal yang menjalani fisioterapi Praktik Mandiri di Malang Raya paling banyak memiliki diagnosis *low back pain*.

b. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

Variabel	n	Mean (Standar Deviasi)	Sig.
Kualitas Pelayanan	35	140.8 (5.8)	0.162
Tingkat Kepuasan	35	56 (2.8)	0.075

Berdasarkan hasil uji normalitas yang dilakukan dapat diketahui variabel Servqual (kualitas pelayanan) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.162 dan uji normalitas variabel MedRisk (tingkat kepuasan) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.075. Hasil tersebut diartikan sebagai data penelitian berdistribusi normal dengan hasil nilai signifikansi >0.05.

Tabel 2. Uji Korelasi

Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepuasan	r	Sig.
n	n		
Mean (SD)	Mean (SD)		
140.8 (5.8)	56 (2.8)	0.642* *	0.00 0

Berdasarkan hasil uji korelasi nilai signifikansi (2-tailed) 0.000 menunjukkan nilai <0,05 dengan keterangan H0 ditolak dan H1 diterima. Sehingga, dari data diatas disimpulkan bahwa terdapat korelasi antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien dengan kasus muskuloskeletal Praktik Mandiri fisioterapi di Malang Raya dengan nilai *Pearson Correlation* yaitu 0.642** nilai tersebut termasuk kategori tingkat hubungan kuat.

4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan responden terbanyak pada Perempuan yaitu 51%. Perempuan lebih mungkin mengalami penyakit muskuloskeletal daripada laki-laki. Karena otot pria secara alami lebih mampu daripada otot wanita, jenis kelamin terkait erat dengan masalah musculoskeletal (To *et al.*, 2020).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Batbaatar *et al.*, (2017) menunjukkan perempuan lebih puas dengan pelayanan kesehatan dibandingkan laki-laki dalam tujuh penelitian. Sebaliknya, enam studi menyimpulkan bahwa laki-laki memiliki skor kepuasan yang lebih tinggi. Pasien laki-laki kurang memperhatikan mengenai pelayanan yang diterima, namun lebih terfokus pada proses pemulihannya, hal ini yang membuat laki-laki lebih mudah merasa puas dibandingkan pasien perempuan (Rusnoto *et al.*, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan responden terbanyak pada usia ≥50 tahun. Seiring dengan

bertambahnya usia seseorang, kemungkinan semakin tinggi resiko penurunan elastisitas tulang, yang memicu timbulnya gejala gangguan muskuloskeletal (Sari *et al.*, 2017). Proses degeneratif akan terjadi yang berupa regenerasi jaringan menjadi jaringan parut, kerusakan jaringan, berkurangnya cairan yang menyebabkan stabilitas di otot dan tulang menurun, terjadi seiring bertambah usia seseorang (Helmina *et al.*, 2019).

Hasil penelitian Mezemir *et al.*, (2014) menunjukkan bahwa usia, secara signifikan berhubungan dengan kepuasan pasien. Pasien yang termasuk dalam kelompok usia lebih tua akan lebih mudah merasa puas dibandingkan dengan kelompok usia muda. Sebagian pasien dengan usia tua lebih cepat menerima keadaan daripada pasien dengan usia lebih muda, karena adanya pengaruh emosional. Oleh karena itu, pasien lansia mengalami kepuasan lebih cepat daripada yang lebih muda (Arifin *et al.*, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan responden paling banyak baru melakukan terapi atau kunjungan ≤ 2 kali. Minat kunjungan kembali pasien menurun juga dikarenakan pasien telah sembuh dari penyakitnya (Sukiswo, 2018). Waktu tunggu yang lama juga menjadi penyebab pasien tidak puas. Waktu tunggu yang lama di loket utama atau sama dengan 30 menit, namun hal ini tergantung dari jumlah pasien yang berkunjung (Maulana *et al.*, 2019). Sehingga pelayanan akan berjalan lebih efektif dan efisien, apabila penyedia pelayanan kesehatan melakukan evaluasi dan mengukur tingkat kepuasan pasien (Perceka, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan responden terbanyak paling banyak bekerja sebagai wiraswasta. Pekerjaan dan pendapatan berdampak pada sikap dan preferensi dalam memilih barang konsumsi, termasuk

layanan kesehatan (Alamri *et al.*, 2015). Pasien yang berpenghasilan lebih tinggi cenderung lebih puas dengan layanan kesehatan secara keseluruhan atau dengan akses dan kualitas teknis, namun dalam studi lain menyimpulkan bahwa pasien yang berpenghasilan rendah lebih puas dengan pelayanan kesehatan (Batbaatar *et al.*, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan responden paling banyak berpendidikan akhir S1. Pada hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pasien dengan Pendidikan rendah cenderung lebih mudah puas dibandingkan dengan berpendidikan tinggi (Mezemir *et al.*, 2014). Pasien yang kurang berpendidikan memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas layanan (Abbasi-Moghaddam *et al.*, 2019). Kemampuan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan menjadi semakin kritis, seiring dengan meningkatnya tingkat pendidikan seseorang (Rusnoto *et al.*, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan responden paling banyak memiliki diagnosa *low back pain*. Gangguan muskuloskeletal yang dominan berhubungan dengan gaya hidup masyarakat juga merupakan faktor risiko penyakit ortopedi, seperti penyakit degeneratif, osteoporosis, nyeri dan gangguan postural (Osei *et al.*, 2020). Hasil uji hubungan yang dilakukan oleh Hidayati *et al.*, (2014) menyatakan bahwa diagnosa penyakit tidak berpengaruh pada tingkat kepuasan. Perlakuan baik yang diterima selama perawatan serta tingkat kesembuhan yang tinggi, menjadikan faktor sakit bukan hal yang utama dalam menentukan kepuasan.

Berdasarkan hasil uji *Spearman-Rank correlation* yang telah dilakukan dengan nilai $p < 0,000$ dimana nilai $p < \alpha (0,05)$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga, dapat ditarik

kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dengan muskuloskeletal di Malang Raya. Nilai $r = 0.642^{**}$ dapat diartikan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien searah (korelasi positif) yang diartikan sebagai semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi nilai kepuasan pasien dan menunjukkan adanya korelasi yang kuat atau tinggi antar variabel penelitian.

Pada hasil penelitian yang dilakukan didapatkan mayoritas pasien merasa puas dengan komunikasi yang didapatkan selama terapi diberikan oleh fisioterapis, bentuk pelayanan yang ramah dan sopan serta terampil dari fisioterapis. Faktor lain dari kepuasan pasien, yaitu kenyamanan tempat, ketersediaan alat, dan hasil terapi yang didapatkan. Selain itu didapatkan ketidakpuasan dari pasien dikarenakan temat terapi yang terlalu kecil, kurangnya ruang terapi, dan proses antri yang lama dikarenakan kurangnya sumber daya dari fisioterapi.

Peningkatan kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kunci kualitas pelayanan kesehatan (Asamrew *et al.*, 2020). Komunikasi yang efektif dalam menyampaikan informasi kepada pasien sangat penting dalam mencapai kepuasan pelayanan kesehatan (Subroto *et al.*, 2021). Pada penelitian yang dilakukan Asif *et al.*, (2019) menunjukkan bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien juga ditentukan dengan meneliti secara khusus antara pelayanan kesehatan yang diharapkan dan dirasakan. Kepuasan dikaitkan dengan aksesibilitas, ketersediaan, privasi, komunikasi, perilaku fisioterapis, dan keterlibatan dalam pengambilan keputusan (Osei *et al.*, 2020).

Peningkatan kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kunci kualitas pelayanan kesehatan (Asamrew *et al.*, 2020). Kualitas pelayanan memungkinkan penyedia layanan kesehatan untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan (Tan *et al.*, 2019). Penyedia layanan kesehatan perlu mengembangkan strategi untuk menciptakan sistem kesehatan yang menyediakan layanan berkualitas tinggi yang tidak hanya berkontribusi pada kepuasan subjektif pasien tetapi juga objektif, untuk mencapai pemulihan kesehatan pengguna yang optimal (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020).

Berdasarkan studi yang telah dilakukan dan teori diatas, dapat disimpulkan kualitas layanan dan kepuasan pasien saling berkaitan, semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin besar dampaknya dalam meningkatkan kepuasan pasien. Komunikasi pasien dengan terapis, privasi, dan perilaku fisioterapis selama terapi, terkait dengan kepuasan pasien.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien dengan kasus muskuloskeletal Praktik Mandiri fisioterapi di Malang Raya, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien dengan kasus muskuloskeletal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbasi-Moghaddam, M. A., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., & Farrokhi, P. (2019). Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC Health Services Research*, 19(170), 1–7. <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-019-3998-0>
- Alamri, A. M., Rumayar, A. A., & Kolibu,

- F. K. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (Rsi) Sitti Maryam Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT*, 4(4), 241–251.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, 2020, 1–12. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Asif, M., Jameel, A., Sahito, N., Hwang, J., Hussain, A., & Manzoor, F. (2019). Can leadership enhance patient satisfaction? Assessing the role of administrative and medical quality. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(17). <https://doi.org/10.3390/ijerph16173212>
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: A systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89–101. <https://doi.org/10.1177/1757913916634136>
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fikri, M. El, & Ritonga, H. M. (2017). Dampak Strategi Pemasaran Terhadap Keputusan Berkunjung Dan Kepuasan Wisatawan Ke Bumi Perkemahan Sibolangit. *Jurnal Manajemen Tools*, 8(2), 58–67.
- Ghimire, P., Ghimire, P., & Acharya, M. (2020). SERVQUAL Questionnaire based Health Service Quality Assessment in a Private Hospital of Western Nepal. *Nepal Journal of Medical Sciences*, 5(1), 79–85. <https://doi.org/10.3126/njms.v5i1.36958>
- Guimarães, É. A., Faria, M. N., Lima, K. R., Makhoul, K. D. L., Sousa, L. R., Junior, P. C. S., Sousa, G. da C., & Neto, A. J. F. (2017). Patient Satisfaction Measurement by MedRisk Instrument. *Manual Therapy, Posturology & Rehabilitation Journal*, 1–6. <https://doi.org/10.17784/mtprehabjournal.2017.15.499>
- Helmina, Diani, N., & Hafifah, I. (2019). Hubungan Umur, Jenis Kelamin, Masa Kerja Dan Kebiasaan Olahraga Dengan Keluhan Musculoskeletal Disorders (Msds) Pada Perawat. *Caring Nursing Journal*, 3(1), 24.
- Hidayati, A. N., Suryawati, C., & Sriatmi, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 2(1), 9–14.

- <https://doi.org/10.14710/jkm.v2i1.6367>
- Kaseger, H., Akbar, H., Amir, H., Astuti, W., & Ningsih, S. R. (2021). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Karya Putra Bangsa*, 3(1), 23–33.
- Kurniawati, I. R., Sudalhar, Malika, D. N., Ainin, A. Q., & Ardiansah, M. L. (2022). Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Terhadap Kualitas Informasi Di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang. *Journal Hospital Science*, 5(1), 21–29.
- Laowo, E. S., Hilmy, M. R., Maratis, J., Fisioterapi, F., & Unggul, U. E. (2021). Hubungan Pelayanan Fisioterapi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Pada Kasus Stroke Di Rumah Sakit Wilayah Jakarta Barat. *Indonesian Journal of Physiotherapy Research and Education*, 2(1), 23–29.
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 99–111.
<https://doi.org/10.24252/kesehatan.v12i2.10483>
- Mezemir, R., Getachew, D., & Gebreslassie, M. (2014). Patients' Satisfaction and its determinants in Outpatient Department of Deberebirhan Referral Hospital, North Shoa, Ethiopia. *International Journal of Economics & Management Sciences*, 03(03), 1–4.
<https://doi.org/10.4172/2162-6359.1000191>
- Osei, O. G., Tieru, D. E., & Omoniyi, M. M. (2020). Determinants of Patients' Satisfaction with Musculoskeletal Dysfunction and Stroke Physiotherapy Health Care : Community-Based Evidence. *African Journal of Health Sciences*, 33(4), 44–55.
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(2), 270–277.
<https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>
- Purwanto, D. D., & Tegariato, J. (2021). Rancang Bangun Sistem Klinik Fisioterapi (Studi Kasus: VISIC Surabaya). *Teknika*, 10(1), 53–61.
<https://doi.org/10.34148/teknika.v10i1.329>
- Rovendra, E. (2020). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rssn Bukittinggi. *Human Care Journal*, 5(1), 304.
<https://doi.org/10.32883/hcj.v5i1.577>
- Ruhyandudin, F., Zanah, M., & Sunardi, S. (2022). Patient Satisfaction Level at the Outpatient in University of Muhammadiyah Malang Hospital. *Jurnal Keperawatan*, 13(1), 25–31.
<https://doi.org/10.22219/jk.v13i1.19534>
- Rusnoto, A., Utomo, T. P., & Kudus, U. M. (2019). Hubungan Komunikasi dan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan Vol.10*, 10(2), 343–349.
- Sari, E. N., Handayani, L., & Saufi, A. (2017). Hubungan Antara Umur dan Masa Kerja dengan Keluhan Musculoskeletal Disorders (MSDs) pada Pekerja Laundry. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 13(2), 183.
<https://doi.org/10.24853/jkk.13.2.183-194>
- Sipatu, L., Dg.Patompo, M. F., & Supetran, I. W. (2021). Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD Anutapura Palu Overview of the Quality of Health Services in the Inpatient Room Anutapura Hospital Palu. *Lentora Nursing Journal*, 2(1), 20–24.

- Smith, M. J., & Choma, T. J. (2017). Patient satisfaction in musculoskeletal medicine. *Current Reviews in Musculoskeletal Medicine*, 10(2), 207–211.
<https://doi.org/10.1007/s12178-017-9403-x>
- Suardi. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada PT Bank Mandiri, Tbk Kantor Cabang Pontianak. *Journal Business Economics and Entrepreneurship*, 1(2), 9–18.
- Subroto, P., Kurniawan, M. I., Adam, S., & Kurniawati, M. F. (2021). Pengaruh Komunikasi Efektif Pada Kepuasan Pasien Di Instalasi Fisioterapi Rsud Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(9), 4665–4676.
- Sukiswo, S. S. (2018). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat. *J-Kesmas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat (The Indonesian Journal of Public Health)*, 5(1), 12.
<https://doi.org/10.35308/j-kesmas.v5i1.1144>