

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN FISIOTERAPI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN KASUS NEUROMUSKULER PRAKTIK MANDIRI FISIOTERAPI DI MALANG RAYA

*The Relationship Between The Quality of Physiotherapy Services To The  
Level of Satisfaction of Patients With Neuromuscular Case Practice Self  
Physiotherapy In Malang Raya*

**AZZAHRA ANINDYA<sup>1</sup>, KURNIA PUTRI UTAMI<sup>2</sup>, SAFUN RAHMANTO<sup>3</sup>**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG.

Jl. Bandung No. 1, Penanggungan, Klojen, Malang, Jawa Timur 65113

e-mail: [azzahranindy12@gmail.com](mailto:azzahranindy12@gmail.com)

DOI: 10.35451/jkf.v5i2.1634

### **Abstrak**

Fisioterapi adalah pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memulihkan, memelihara, serta mengembangkan fungsi dan gerak tubuh sepanjang daur hidup. Seiring berkembangnya fisioterapi di kalangan masyarakat umum, kualitas layanan dipandang sebagai variabel penting yang harus diperhatikan, oleh karena itu klinik perlu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan pasien. **Tujuan** dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien. **Desain penelitian** observasi analitik dengan pendekatan *cross-sectional* dengan sampel berjumlah 30 responden yang didapat menggunakan teknik *convenience sampling*. **Hasil penelitian** uji *spearman* diperoleh *p value*  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. **Kesimpulan:** berdasarkan hasil penelitian ditemukan hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien dengan kasus neuromuskuler klinik mandiri fisioterapi di Malang Raya.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan, Kasus Neuromuskuler, Klinik Mandiri

### **Abstract**

*Physiotherapy is a health service that aims to restore, maintain and develop body function and movement throughout the life cycle. As physiotherapy develops among the general public, service quality is seen as an important variable that must be considered, therefore clinics need to improve the quality of their services to increase patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and patient satisfaction levels. The research design is analytic observation with a cross-sectional approach with a sample of 30 respondents obtained using a convenience sampling technique. The results of the Spearman test obtained a *p value* of  $0.000 < 0.05$ . This shows that there is a relationship between the quality of service and the level of patient satisfaction. Conclusion: based on the results of the study found a relationship between the quality of service and the level*

*of patient satisfaction with neuromuscular cases at the independent physiotherapy clinic in Malang Raya.*

**Keywords:** *Quality of Service, Level of Satisfaction, Neuromuscular Cases, Independent Clinic.*

## 1. PENDAHULUAN

UU nomor 32 tahun 2009 menjelaskan definisi pelayanan yaitu semua dan/atau rangkaian kegiatan yang diselenggarakan secara berkelanjutan dan terpadu, pemeliharaan dan peningkatan derajat kesehatan masyarakat berupa peningkatan dan pemulihan kesehatan, serta pencegahan dan pengobatan penyakit, negara dan/atau masyarakat (Varadina, 2016). Pelayanan kesehatan bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat atau individu dengan menetralsisir atau menormalkan, serta mengatasi masalah dan gangguan kesehatan (Nopiani, 2019).

Kebutuhan pokok masyarakat saat ini adalah masalah kesehatan, sehingga kita tahu bahwa pelayanan kesehatan memegang peranan yang sangat penting. Seiring berkembangnya fisioterapi di kalangan masyarakat umum, semakin mudah juga menemukan berbagai layanan fisioterapi di rumah sakit, puskesmas, dan klinik mandiri (F. Rizal *et al.*, 2021). Kualitas layanan dipandang sebagai variabel penting di sini, yaitu. banyak perhatian harus diberikan pada pemberian layanan praktik terapi fisik independen. Upadhyai *et al.*, (2019) menyebutkan bahwa Kualitas layanan telah menjadi perhatian organisasi kesehatan publik dan swasta di seluruh dunia (Manurung, 2017). Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pengguna pelayanan

sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan dilaksanakan sesuai dengan standar etika profesi yang telah ditetapkan (Hutagalung & Wau, 2019).

Saat menilai kualitas pelayanan kepuasan pasien muncul sebagai tolak ukur yang penting yang telah banyak digunakan dalam dunia kesehatan termasuk fisioterapi (F. Rizal *et al.*, 2021). Menurut Hadiyati *et al.*, (2017) Kepuasan dihasilkan dari kecukupan layanan yang ditawarkan dan harapan pasien. Kepuasan pasien dapat diwujudkan dengan peningkatan kunjungan masyarakat untuk menggunakan pelayanan kesehatan guna mencapai kesehatan yang baik.

Studi pendahuluan telah dilakukan oleh peneliti di klinik fisioterapi mandiri di Malang Raya memberikan informasi hasil kunjungan pasien penyakit neuromuskuler selama tiga bulan terakhir, dengan rata-rata hingga 10 pasien, jumlah yang cukup sedikit. Kunjungan pasien mengalami peningkatan dan penurunan yang tidak stabil tiap bulannya. Penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa kepuasan pasien merupakan dampak dari dimensi kualitas pelayanan dalam pelayanan rawat jalan (Kaseger *et al.*, 2021). Oleh karena itu, klinik perlu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan pasien. Namun, belum ada penelitian yang membahas tentang hubungan kualitas pelayanan fisioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien dengan kasus neuromuskuler praktik mandiri

fisioterapi di Malang Raya hingga saat ini. Sehingga menarik peneliti untuk melakukan penelitian berjudul "Hubungan Kualitas Pelayanan Fisioterapi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Kasus Neuromuskuler Klinik Mandiri Fisioterapi di Malang Raya". Harapan dari dilakukannya penelitian ini adalah agar dapat menambah referensi terkait penelitian terkini dalam bidang pelayanan kesehatan, khususnya fisioterapi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif analitik dengan menggunakan metode observasional. Populasi penelitian ini adalah pasien dengan kasus neuromuskuler klinik fisioterapi mandiri di Malang Raya. Peneliti mengambil sampel menggunakan metode *non-probability sample* dengan teknik *Convenience sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan memudahkan peneliti yaitu orang-orang yang kebetulan ditemui, yang dianggap cocok serta bersedia (Sari & Ratnaningsih, 2018) dan ditemukan sampel sebanyak 30 orang. Penelitian dilakukan selama 4 minggu di total 7 praktik fisioterapi mandiri di Malang Raya menggunakan dua kuisioner pada masing – masing variabel yaitu kuisioner SERVQUAL untuk menilai kualitas pelayanan dan kuisioner MedRisk untuk menilai tingkat kepuasan pasien.

## 3. HASIL

### A. Analisis univariat

Dengan bantuan analisis ini, dihitung frekuensi karakteristik responden yang disajikan dalam persentase (%). Tujuan dari uji ini adalah untuk mendeskripsikan atau menjelaskan karakteristik dari tiap variabel penelitian (Machali, 2015). Dalam penelitian ini meliputi usia, jenis

kelamin, pekerjaan, riwayat pendidikan terakhir, dan lama waktu terapi.

**Tabel 1** Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia

Usia	F	%
Remaja akhir (17-25)	7	23,33
Dewasa awal (26-35)	12	40,00
Dewasa akhir (36-45)	2	6,67
Lansia awal (46-55)	3	10,00
Lansia akhir (56-65)	3	10,00
Manula (>65)	3	10,00
Total	30	100,00

**Tabel 2** distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	F	%
Laki-laki	18	60,00
Perempuan	12	40,00
Total	30	100,00

**Tabel 3** distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	F	%
Wiraswasta	14	46,67
Mahasiswa	5	16,67
Dosen/ Guru	2	6,67
Ibu rumah tangga	4	13,33
Lainnya	5	16,67
Total	30	100,00

**Tabel 4** distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan terakhir

Pendidikan terakhir	F	%
S1	27	90,00
SMA	3	10,00
Total	30	100,00

**Tabel 5** distribusi frekuensi responden berdasarkan lama terapi

Lama terapi	F	%
Lebih dari 4x	18	60,00
Kurang dari 4x	12	40,00

Total 30 100,00

**Tabel 6** distribusi frekuensi responden diagnose fisioterapi

Diagnosis Fisioterapi	F	%
HNP	4	13,33
Stroke/ post stroke	6	20,00
CRS	8	26,67
Ischialgia	4	13,33
Piriformys syndrome	6	20,00
GBS	1	3,33
CTS	1	3,33
Total	30	100,00

#### B. Analisis bivariante

Uji ini ditujukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan anatara variabel independen dan variabel dependen. Dilakukan untuk melihat adanya hubungan atau tidak (Machali, 2015), dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien dengan kasus neuromuskuler di klinik mandiri Fisioterapi di Malang Raya.

**Tabel 1** Uji normalitas

Variabel	N	Sig. (p)
<b>Kualitas pelayanan</b>	30	0,59
<b>Kepuasan pasien</b>	30	0,175

Hasil uji normalitas dengan saphiro-wilk didapatkan *p value* kualitas pelayanan 0,59 dan *p value* kepuasan pasien sebesar 0,175. Kedua variable tersebut memiliki *p value* lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

**Tabel 2** Uji Korelasi

Variabel	N	P	R
Kualitas pelayanan	30	0,000	0,730
Kepuasan pasien	30	0,000	0,730

Hasil uji korelasi berdasarkan tabel diatas didapatkan hasil nilai signifikan 0,000 yang menunjukkan Ha diterima sehingga dinyatakan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien dengan kasus neuromuskuler praktik mandiri fisioterapi di Malang Raya.

## 4. PEMBAHASAN

### A. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia disebutkan menjadi faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Saat masih muda, pasien lebih cenderung meminta banyak hal untuk meningkatkan pelayanan dibandingkan saat sudah tua. Ini karena semakin bertambahnya usia seseorang maka akan cenderung mempunyai harapan dan tuntutan yang lebih rendah. Sehingga, pasien yang lebih muda lebih tidak cepat merasa puas daripada pasien yang lebih tua (Arifin *et al.*, 2019).

### B. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pasien laki-laki tidak terlalu memperhatikan bagaimana perawatan diberikan dan hanya terfokus pada bagaimana penyembuhannya, sementara wanita lebih memperhatikan proses penyembuhan, seperti pelayanan secara umum yang diperoleh selama pengobatan, sehingga jenis kelamin berperan, diman pasien laki - laki lebih mudah puas daripada pasien wanita (Rusnoto *et al.*, 2019)

### C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan memiliki pengaruh pada kualitas pelayanan yang diterima terhadap tingkat kepuasan, karena pegawai memiliki harapan yang lebih tinggi daripada pengangguran (Aulia *et al.*, 2022). Pekerjaan seseorang turut mempengaruhi penghasilannya, Semakin tinggi pendapatan, semakin

rendah kepuasan. Dalam pekerjaan bergaji tinggi, cenderung ada lebih banyak tuntutan, yang mempengaruhi kepuasan (Hakim & Suryawati, 2019).

#### **D. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan**

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Gusmawan *et al.*, (2020) Peningkatan kunjungan pasien menunjukkan peningkatan kualitas, dan sebaliknya, penurunan kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penyebab penurunan kunjungan pasien.

#### **E. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pasien dengan pendidikan rendah merasa puas dibandingkan dengan pasien dengan pendidikan tinggi, hal ini berkaitan dengan tingkat pengetahuannya (A. Rizal & Agus, 2018). Semakin tinggi tingkat pendidikan responden maka semakin luas pengetahuannya, sehingga yang berpendidikan tinggi memiliki pengetahuan yang lebih baik daripada yang berpendidikan rendah. (Muhammad *et al.*, 2020)

#### **F. Karakteristik Responden Berdasarkan Diagnosis Fisioterapi**

*Cervical root syndrome* adalah disfungsi akar saraf serviks, biasanya disertai rasa nyeri yang menjalar dari leher ke daerah yang dipersarafi oleh akar saraf yang terkena. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh (Sriatmi *et al.*, 2017) menyatakan bahwa Tidak ada korelasi antara diagnosis penyakit dan kepuasan pasien. Pada umumnya pasien yang sakit ingin cepat sembuh, dan pasien yang sakit biasanya ingin perhatian lebih.

#### **G. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien**

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai fungsi dari perbedaan antara kinerja yang diharapkan dan kinerja sesungguhnya yang diberikan oleh pelanggan, dimulai dari kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan sudut pandang pelanggan (Asnawi *et al.*, 2019)..

Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek penentu keberhasilan bagi institusi yang berpikir tentang pengembangan, pertumbuhan, dan daya saing di pasar (Pakurár *et al.*, 2019). Perasaan pasien akibat menerima kinerja pelayanan kesehatan ketika pasien membandingkan dengan harapannya merupakan definisi sederhana dari kepuasan pasien. Pasien merasa puas ketika pengobatan yang diterimanya sesuai atau melebihi harapan, begitu pula sebaliknya (Sulaiman & Anggriani, 2019). Pasien dianggap puas apabila harapan pasien dapat dipenuhi oleh pelayanan kesehatan yang diterima, karena tuntutan kebutuhan pasien semakin meningkat. (Pasalli' & Patattan, 2021).

Berdasarkan studi yang telah dilaksanakan ditemukan adanya hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien dengan kasus neuromuskuler klinik mandiri fisioterapi di Malang Raya. Hasil ini berjalan lurus dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Sulaiman & Anggriani (2019) dengan 30 responden yang merupakan pasien yang berkunjung ke poli fisioterapi RSUD Siti Hajar. Pada penelitian lain yang dilakukan oleh Asamrew *et al.*, (2020) didapatkan hasil kepuasan pasien secara keseluruhan rendah dibandingkan dengan fasilitas kesehatan lain dan dibandingkan dengan tingkat standar rata-rata dimana hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang buruk.

## 5. KESIMPULAN

Bedasarkan penelitian yang telah dilakukan selama satu bulan di beberapa praktik mandiri fisioterapi di Malang Raya dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan terhadap tingkat kepuasan pasien dengan kasus neuromuskuler.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- 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>
- Aulia, G; Fadhilah, H; Indah, F.P.S; Pratiwi, R.D; Cahyani, T. . (2022). Determinants of Patients Characteristics With Satisfaction Level of Outpatient Regarding Pharmaceutical Services in Pharmaceutical Installations of Rumah Sakit Umum Daerah Banten. *Health and Medical Journal*, IV, 70–75.
- Dwi Lestari, D., Khodijah Parinduri, S., & Fatimah, R. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor Tahun 2018-2019. *Promotor*, 3(3), 231. <https://doi.org/10.32832/pro.v3i3.4172>
- Gusmawan, F., Haryadi, H., & Sutrisna, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1544>
- Hadiyati, I., Sekarwana, N., Sunjaya, D. K., & Setiawati, E. P. (2017). Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasar atas Ekspektasi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Majalah Kedokteran Bandung*, 49(2), 102–109. <https://doi.org/10.15395/mkb.v49n2.1054>
- Hutagalung, F., & Wau, H. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Penderita Hipertensi Di Puskesmas Rantang Medan Petisah Tahun 2019. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 2(1), 16-25. <https://doi.org/10.35451/jkf.v2i1.197>
- Jannah, E. W. (2023). Penanganan Fisioterapi Pada Kasus Cervical Root Syndrome (Case Report). *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(9), 3345–3352.
- 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.
- Machali, I. (2015). *STATISTIK ITU MUDAH, Menggunakan SPSS Sebagai Alat Bantu Statistisik*.
- Manurung, N. S. (2017). Manajemen Proses Fisioterapi Pada Satu

- Rumah Sakit Swasta Di Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah Fisioterapi*, 20, 54.  
<http://repository.uki.ac.id/2986/>
- Nopiani, C. S. (2019). Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 7(1), 1–7.
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19.  
<https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Rizal, A., & Agus Jalpi. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–6.
- Rizal, F., Marwati, T. A., & Solikhah, S. (2021). Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(2), 54.  
<https://doi.org/10.29406/jkkm.v8i2.2624>
- Sari, S. L., & Ratnaningsih, I. Z. (2018). Cyberloafing Pada Pegawai Dinas X Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Empatiurnal Empati*, 7(April), 160–167.
- Sriatmi, A., & et al. (2017). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (Sec) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2(1), 9–14.
- 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>
- Upadhyai, R., Jain, A. K., Roy, H., & Pant, V. (2019). A Review of Healthcare Service Quality Dimensions and their Measurement. *Journal of Health Management*, 21(1), 102–127.  
<https://doi.org/10.1177/0972063418822583>
- Varadina Ayu N. (2016). Model Pelayanan Kesehatan (Studi Deskriptif Tentang Model Pelayanan Program Antenatal care di Puskesmas Peterongan Kabupaten Jombang). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4.  
<https://doi.org/10.1016/j.midw.2020.102780>