

Analisis Efektivitas Layanan Fisioterapi Dalam Pelayanan Homecare

Analysis of the Effectiveness of Physiotherapy Services in Homecare Services

Martua Jaya Panggabean^{1*}, Felix Kasim², Ika Nursaputri³

^{1,2,3} Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

Jln. Sudirman No.38 Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara – Indonesia

Email: jayregrand@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Pembangunan kesehatan nasional Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat melalui partisipasi aktif berbagai komponen bangsa. Meskipun ada kemajuan, tantangan seperti disparitas kesehatan antar daerah dan transisi epidemiologi tetap ada. Fisioterapi homecare, yang memberikan perawatan di rumah pasien, menjadi solusi penting, terutama di tengah pandemi COVID-19 yang membatasi mobilitas sosial. **Tujuan Penelitian:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan fisioterapi homecare di wilayah Jakarta, Bogor, Tangerang, dan Bekasi, serta mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan pasien terhadap layanan ini. **Metode Penelitian:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi dari fisioterapis, pasien, dan pengelola layanan. Analisis data dilakukan dengan metode Grounded Theory dan Analytical Hierarchy Process untuk mengidentifikasi kebijakan prioritas. **Hasil Penelitian:** Layanan fisioterapi homecare terbukti efektif dalam meningkatkan kondisi fisik pasien. Pasien melaporkan perbaikan setelah terapi, meskipun ada tantangan terkait ketepatan waktu dan kesiapan pasien. Produktivitas fisioterapis tinggi meskipun terhambat oleh kendala eksternal seperti kemacetan. **Kesimpulan:** Layanan fisioterapi homecare efektif dalam meningkatkan kondisi pasien, namun perbaikan diperlukan dalam manajemen waktu, ketepatan kunjungan, dan fleksibilitas jadwal untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: Fisioterapi Homecare, Efektivitas Layanan, Produktivitas, Kualitas Layanan, Kepuasan Pasien, Efisiensi.

Abstract

Background: National health development in Indonesia aims to improve public health through the active participation of various national components. Despite progress, challenges such as health disparities between regions and epidemiological transitions remain. Homecare physiotherapy, which provides care at the patient's home, has become an important solution, especially during the COVID-19 pandemic, which restricted social mobility. **Research Objective:** This study aims to analyze the effectiveness of homecare physiotherapy services in the Jakarta, Bogor, Tangerang, and Bekasi areas, as well as to explore the factors influencing productivity, quality, efficiency, flexibility, and patient satisfaction with these services. **Research Method:** This research uses a qualitative approach with a phenomenological design. Data was collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation from physiotherapists, patients, and service managers. Data analysis was conducted using Grounded Theory and Analytical Hierarchy Process methods to identify priority policies. **Research Findings:** Homecare physiotherapy services have been proven effective in improving patients' physical conditions. Patients reported improvements after therapy, although challenges related to punctuality and patient readiness remain. Physiotherapists' productivity is high, despite external obstacles such as traffic congestion. **Conclusion:** Homecare physiotherapy services are effective in improving patients' conditions, but improvements are needed in time management, punctuality of visits, and schedule flexibility to enhance patient satisfaction.

Keywords: Homecare Physiotherapy, Service Effectiveness, Productivity, Service Quality, Patient Satisfaction

*Corresponding author: Martua Jaya Panggabean, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang, Indonesia

E-mail : jayregrand@gmail.com

Doi : 10.35451/cdheeg07

Received : October 12, 2025. Accepted: October 30, 2025. Published: October 30, 2025

Copyright (c) 2025 Martua Jaya Panggabean Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

1. PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan nasional di Indonesia bertujuan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya melalui partisipasi aktif berbagai komponen bangsa, termasuk Pemerintah, Pemerintah Daerah, serta masyarakat. Meskipun banyak indikator kesehatan yang menunjukkan perbaikan, tantangan tetap ada, seperti disparitas derajat kesehatan antara daerah serta fenomena transisi epidemiologi-demografi yang melibatkan meningkatnya prevalensi penyakit tidak menular, diikuti oleh tingginya angka penyakit menular [1]. Hal ini memperlihatkan adanya beban ganda pada sistem kesehatan yang menuntut penyesuaian dalam pendekatan layanan kesehatan yang lebih inklusif dan dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat.

Dalam konteks ini, fisioterapi memainkan peran penting dalam memulihkan, menjaga, dan meningkatkan fungsi tubuh serta kualitas hidup pasien, terutama bagi mereka yang mengalami gangguan gerak dan mobilitas. Fisioterapi tidak hanya terbatas pada pelayanan di fasilitas kesehatan besar seperti rumah sakit atau klinik, namun juga telah meluas ke layanan fisioterapi homecare, yakni pelayanan fisioterapi yang diberikan langsung di rumah pasien. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas, khususnya bagi pasien dengan mobilitas terbatas atau kondisi kronis [2]. Layanan fisioterapi homecare, yang semakin populer, menjadi jawaban atas tantangan yang muncul selama pandemi COVID-19, di mana kebutuhan intervensi medis tetap tinggi meskipun pembatasan kegiatan sosial diberlakukan [3].

Jakarta, sebagai ibu kota negara dan pusat ekonomi, menghadapi tantangan besar dalam menyediakan layanan kesehatan yang efisien, terutama terkait dengan kemacetan dan keterbatasan waktu yang dimiliki oleh masyarakat urban. Permintaan terhadap layanan fisioterapi homecare pun meningkat, baik sebelum maupun setelah pandemi COVID-19, dengan penyedia layanan yang kini bisa dijangkau melalui aplikasi online [4]. Salah satu penyedia terbesar, seperti Fisiohome, mencatatkan peningkatan signifikan dalam jumlah pasien yang menggunakan layanan fisioterapi di rumah, yang terbukti efektif dalam mengatasi masalah mobilitas, terutama pada pasien lansia atau penyintas penyakit kronis seperti stroke [5].

Namun, meskipun layanan fisioterapi homecare menawarkan berbagai manfaat, tantangan terkait efektivitas layanan ini tetap perlu dianalisis lebih lanjut. Faktor seperti produktivitas fisioterapis, kualitas layanan, efisiensi, fleksibilitas, serta tingkat kepuasan pasien merupakan aspek-aspek penting yang harus diukur untuk memastikan bahwa layanan ini memenuhi kebutuhan pasien secara optimal [6]. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi efektivitas layanan fisioterapi homecare di wilayah Jakarta, Bogor, Tangerang, dan Bekasi, dengan menilai bagaimana layanan ini dapat mempengaruhi kualitas hidup pasien, serta tantangan dan peluang yang ada dalam pengelolaannya [7].

2. METODE

Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif desain fenomenologi.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di rumah pasien yang berdomisili di wilayah Jakarta, Bogor, Tangerang, dan Bekasi, yang menggunakan layanan fisioterapi homecare. Penelitian dilakukan pada periode November 2024 hingga Februari 2025.

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini terdiri dari individu yang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan topik penelitian mengenai layanan fisioterapi homecare. Informan yang dipilih juga diharapkan dapat mewakili berbagai perspektif dan pengalaman yang ada dalam populasi yang diteliti. Adapun informan yang terlibat dalam penelitian ini adalah fisioterapis yang memberikan layanan fisioterapi homecare di wilayah Jakarta, Bogor, Tangerang, dan Bekasi. Selain itu, penelitian ini juga melibatkan pasien yang menggunakan jasa layanan fisioterapi homecare di wilayah yang sama. Sebagai tambahan, penyedia layanan fisioterapi homecare yang turut berpartisipasi dalam penelitian ini adalah Rumah Sakit Siloam, salah satu rumah sakit swasta terbesar di Indonesia, yang memiliki 41 cabang rumah sakit dan 25 klinik di berbagai wilayah, termasuk Jakarta, Bogor, Tangerang, dan Bekasi, tempat penelitian ini dilakukan. Melalui informan-informan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk

mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas layanan fisioterapi homecare di wilayah tersebut.

Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan fisioterapi homecare di wilayah Jakarta, Bogor, Tangerang, dan Bekasi. Pengumpulan data dilakukan dengan metode retrospektif, yaitu dengan mengamati peristiwa yang telah terjadi. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan berbagai pihak yang terlibat, yaitu pasien, fisioterapis, dan pengelola layanan fisioterapi homecare. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang komprehensif mengenai pengalaman dan persepsi mereka terhadap kualitas dan efektivitas layanan tersebut.

Selain wawancara, observasi langsung juga dilakukan untuk melihat secara langsung proses pemberian layanan fisioterapi homecare, serta interaksi antara fisioterapis dan pasien. Observasi ini memberikan gambaran mengenai bagaimana layanan diberikan dan seberapa efektif interaksi tersebut dalam memenuhi kebutuhan pasien. Sebagai tambahan, data sekunder diperoleh melalui dokumentasi, yaitu pengumpulan data dari catatan resmi seperti laporan layanan homecare, jadwal kunjungan, dan umpan balik tertulis dari pasien. Hal ini bertujuan untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari wawancara dan observasi.

Metode Analisis Data

Data yang terkumpul akan diproses dengan cara menyeleksi dan menyederhanakan informasi yang relevan. Data kemudian dikelompokkan berdasarkan tema utama seperti produktivitas, kualitas layanan, efisiensi layanan, fleksibilitas layanan, dan kepuasan pasien. Pengkodean dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan antar tema. Selanjutnya, penafsiran data dilakukan untuk menganalisis hubungan antar tema dan membandingkan hasil dengan teori yang relevan. Untuk validasi data, dilakukan triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta mengonfirmasi hasil analisis kepada informan.

3. HASIL

Gambaran Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah Jakarta, Bogor, Tangerang, dan Bekasi, yang merupakan kawasan dengan kepadatan penduduk yang tinggi di Indonesia. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik DKI Jakarta tahun 2024, Jakarta memiliki jumlah penduduk sebanyak 10.684.946 jiwa dan luas wilayah 660,98 km². Sementara itu, Bogor, dengan jumlah penduduk 1.078.351 jiwa pada tahun 2024, memiliki luas wilayah 111,39 km². Tangerang Kota, menurut data dari pemerintah Kota Tangerang tahun 2024, memiliki jumlah penduduk sebesar 1.927.815 jiwa dan luas wilayah 164,55 km². Terakhir, Bekasi, yang berdasarkan data Badan Pusat Statistik Bekasi Kota pada tahun 2024 memiliki jumlah penduduk 1.350.395 jiwa, dengan luas wilayah 213,12 km².

Efektivitas Layanan Fisioterapi Homecare

Pasien yang menggunakan layanan fisioterapi homecare berharap adanya perubahan positif pada kondisi kesehatan mereka. Banyak pasien melaporkan adanya perbaikan setelah menjalani terapi, dengan pernyataan seperti, "Kondisi saya lumayan berkurang nyerinya habis terapi" (IT1). Hal ini menunjukkan bahwa layanan fisioterapi homecare dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap pemulihan pasien. Sebagian besar pasien mengungkapkan bahwa mereka merasa lebih baik setelah beberapa sesi terapi, yang memungkinkan mereka untuk kembali beraktivitas sehari-hari dengan lebih lancar. Selain itu, hasil wawancara dengan fisioterapis menunjukkan bahwa keberhasilan terapi dinilai berdasarkan perubahan yang terjadi pada kondisi pasien, yang sesuai dengan target yang telah ditentukan sebelumnya. Seorang fisioterapis mengungkapkan, "Saya merasa berhasil kalau kondisi pasien membaik, dan mereka bisa kembali melakukan aktivitas yang sebelumnya sulit mereka lakukan" (IU2). Secara keseluruhan, terapi homecare terbukti efektif dalam memberikan perbaikan terhadap kondisi fisik pasien dan membantu mereka mencapai target pemulihan yang diinginkan.

Produktivitas Fisioterapis

Fisioterapis yang bekerja dalam layanan fisioterapi homecare dapat melayani 20-21 kunjungan per minggu, dengan durasi terapi 45-60 menit per sesi. Meskipun terkadang terhambat oleh kemacetan, fisioterapis tetap dapat mencapai target kunjungan. Salah satu fisioterapis mengungkapkan, "Seminggu 21 pasien, jadi rata-rata 3 pasien

per hari" (IU5). Pasien juga memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan meskipun ada beberapa keterlambatan. Sebagian besar pasien merasa puas dengan ketepatan waktu yang relatif baik, meskipun ada keterlambatan sesekali akibat kondisi lalu lintas yang padat. Salah satu pasien mengatakan, "Fisioterapisnya tepat waktu, kondisi saya lumayan berkurang nyerinya habis terapi" (IT1), sementara pasien lain mengungkapkan bahwa meskipun ada keterlambatan karena macet, hal tersebut tidak mengganggu kenyamanan mereka secara keseluruhan.

Fisioterapis yang bekerja secara khusus di homecare juga menyesuaikan jadwal mereka untuk memastikan bahwa target kunjungan tercapai, dengan menggunakan waktu yang lebih fleksibel di luar jam operasional rumah sakit atau klinik. Beberapa fisioterapis mengungkapkan bahwa mereka merasa lebih efektif memberikan layanan yang lebih personal kepada pasien, yang memungkinkan mereka untuk lebih fokus pada kualitas perawatan. Salah satu informan menyatakan, "Tentu bisa kalau cuma 1 pasien sehari, karena waktunya lebih leluasa dan lebih personal untuk melakukan pemeriksaan, menentukan jenis terapinya, dan menentukan target terapinya" (IU2).

Kualitas Layanan

Kualitas layanan fisioterapi homecare dianggap baik oleh pasien, yang merasa nyaman dengan pendekatan personal dari fisioterapis. Pasien menghargai penjelasan yang diberikan fisioterapis mengenai setiap gerakan yang dilakukan. Seorang pasien menyatakan, "Fisioterapisnya ramah, memberi latihan sesuai dengan kondisi saya, dan tidak dipaksakan" (IT1). Fisioterapis juga terus mengikuti pelatihan untuk memperbarui pengetahuan mereka terkait terapi terbaru. Selain itu, sebagian besar pasien merasa bahwa komunikasi yang baik dengan fisioterapis berkontribusi besar terhadap efektivitas terapi yang mereka terima. "Saya suka cara fisioterapis dalam menjelaskan setiap gerakan yang saya lakukan. Itu membuat saya lebih paham tentang kondisi saya" (IT4).

Efisiensi Layanan

efisiensi dalam layanan fisioterapi homecare tercapai dengan pengelolaan waktu yang baik, meskipun ada tantangan seperti kemacetan dan ketidaksiapan pasien. Fisioterapis menggunakan alat seperti Google Maps untuk mengestimasi waktu perjalanan, yang membantu mengoptimalkan waktu kunjungan. Salah seorang fisioterapis mengatakan, "Dengan cara mapping di google maps jadi bisa mengestimasi waktu dengan tepat" (IU2). Pengelolaan waktu yang baik memungkinkan fisioterapis untuk menyelesaikan lebih banyak kunjungan dalam waktu yang lebih efisien. Namun, beberapa tantangan tetap ada, seperti kesiapan pasien saat sesi terapi dimulai, yang kadang-kadang memerlukan waktu ekstra.

Fleksibilitas Layanan

Fleksibilitas layanan menjadi faktor penting dalam fisioterapi homecare, mengingat kondisi pasien yang sering berubah. Beberapa pasien mengungkapkan bahwa fisioterapis dapat menyesuaikan terapi berdasarkan kondisi mereka. Salah seorang pasien mengatakan, "Jika saya kurang fit, fisioterapis saya akan menyesuaikan gerakan agar saya berlatih tanpa merasa sakit" (IT2). Penyedia layanan juga memberikan fleksibilitas dalam mengatur ulang jadwal terapi sesuai kebutuhan pasien, memberikan kenyamanan lebih bagi pasien yang membutuhkan perubahan jadwal mendesak. Sebagai contoh, salah satu informan menyatakan, "Memang kita fokus terhadap kondisi dan kebutuhan pasien, fleksibilitas jadwal bisa disesuaikan request H-3 minimal" (ITPL).

Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi homecare sangat tinggi. Banyak pasien merasa sangat terbantu dengan layanan yang diberikan langsung di rumah mereka. Salah seorang pasien mengungkapkan, "Sangat terbantu sekali, tidak perlu kemana-mana, fisioterapinya yang datang ke rumah, sangat puas" (IT4). Penyedia layanan juga mengevaluasi tingkat kepuasan pasien melalui kuesioner dan umpan balik langsung untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga. Selain itu, pasien juga memberikan umpan balik positif terkait keprofesionalan fisioterapis, dengan beberapa pasien merekomendasikan layanan kepada keluarga dan teman mereka. "Saya pasti merekomendasikan ke orang lain untuk bisa membantu orang lain yang tidak memiliki waktu untuk datang ke rumah sakit" (IT3).

4. PEMBAHASAN

Efektivitas Layanan Fisioterapi Homecare

Berdasarkan hasil penelitian, layanan fisioterapi homecare terbukti sangat efektif dalam memberikan perbaikan kondisi medis pasien. Pasien melaporkan perubahan positif dalam kondisi fisik mereka setelah menjalani terapi, dengan sebagian besar merasa lebih baik dalam waktu satu bulan. Hasil ini sejalan dengan teori yang mengemukakan bahwa terapi yang diberikan di rumah dapat lebih efektif karena pasien merasa lebih nyaman dan tidak perlu bepergian ke fasilitas kesehatan [8]. Penurunan rasa nyeri, peningkatan mobilitas, dan pengurangan gejala lainnya menunjukkan bahwa layanan fisioterapi homecare memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas hidup pasien [9].

Meskipun terapi homecare tidak selalu menyembuhkan sepenuhnya dalam waktu singkat, sebagian besar pasien merasa bahwa intervensi fisioterapi yang diberikan berhasil mengurangi rasa sakit dan memperbaiki fungsi fisik mereka. Seorang pasien mengungkapkan, "Kondisi saya lumayan berkurang nyerinya habis terapi" (IT1). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terapi tidak selalu memberikan hasil yang instan, hasil jangka panjang tetap positif bagi banyak pasien. Intervensi fisioterapi berperan penting dalam membantu pasien mengelola dan mengurangi rasa sakit serta memperbaiki kemampuan fisik mereka secara bertahap.

Menurut pengamatan peneliti, keberhasilan terapi juga dipengaruhi oleh frekuensi kunjungan dan interaksi antara fisioterapis dan pasien. Pasien yang menjalani terapi secara rutin cenderung mengalami perbaikan kondisi yang lebih cepat [10]. Sebagian besar pasien juga melaporkan merasa lebih terjaga kesehatannya dengan adanya layanan fisioterapi di rumah, karena mereka tidak perlu menghadapi tantangan transportasi atau menunggu giliran di fasilitas kesehatan. Dengan adanya terapi di rumah, pasien merasa lebih nyaman dan lebih terbuka untuk berinteraksi dengan fisioterapis mereka, yang mempercepat proses pemulihan mereka [11].

Keberhasilan terapi juga didukung oleh rencana terapi yang disusun dengan cermat dan disesuaikan dengan kondisi fisik serta kebutuhan pasien [11]. Menurut Permenkes No. 65 Tahun 2015, rencana terapi yang disusun harus berbasis pada asesmen yang dilakukan oleh fisioterapis dan harus mempertimbangkan kondisi medis pasien secara menyeluruh [2]. Penyesuaian terapi sesuai dengan kebutuhan pasien sangat berperan dalam efektivitas terapi, dan penelitian ini menunjukkan bahwa 92% rencana terapi yang disusun sesuai dengan kebutuhan pasien, yang membuktikan bahwa fisioterapis mampu memberikan intervensi yang tepat sasaran untuk meningkatkan kondisi medis pasien secara signifikan [12].

Produktivitas Fisioterapis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fisioterapis yang bekerja dalam layanan fisioterapi homecare mampu menangani 20-21 pasien per minggu, dengan durasi terapi per pasien 45-60 menit. Hal ini mengindikasikan bahwa fisioterapis mampu mencapai tingkat produktivitas yang tinggi meskipun ada tantangan, seperti waktu perjalanan yang lama dan kesiapan pasien. Menurut teori tentang produktivitas yang diungkapkan oleh Sink (1989), produktivitas dipengaruhi oleh efisiensi dan efektivitas. Dalam hal ini, waktu yang digunakan fisioterapis dalam sesi terapi sangat efisien, meskipun ada kendala dalam perjalanan dan kesiapan pasien [13]. Salah satu informan mengungkapkan, "Seminggu 21 pasien, jadi rata-rata 3 pasien per hari" (IU5), yang menunjukkan bahwa meskipun ada kendala perjalanan, fisioterapis dapat tetap menjaga tingkat produktivitas yang tinggi.

Namun, meskipun ada tingkat produktivitas yang tinggi, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa faktor eksternal seperti kemacetan lalu lintas dan kesiapan pasien sangat memengaruhi kemampuan fisioterapis untuk mengelola jumlah pasien yang lebih banyak dalam satu hari. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu fisioterapis, "Kadang pasien belum siap saat saya datang, jadi butuh waktu ekstra sebelum terapi dimulai, jadi harus nunggu sekitar 15 menit" (IU1). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fisioterapis mampu menangani banyak pasien, faktor eksternal ini dapat mengurangi efektivitas dan efisiensi waktu terapi yang sebenarnya.

Meningkatkan produktivitas, banyak fisioterapis yang menggunakan strategi pengelompokan wilayah untuk mengoptimalkan waktu perjalanan. Sebagian besar fisioterapis yang memiliki pengalaman lebih dari tiga tahun cenderung lebih efisien dalam mengelola jadwal kunjungan, dengan cara memetakan area pasien yang lebih dekat satu sama lain [14]. Hal ini memungkinkan mereka untuk mengurangi waktu tempuh antar pasien, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas mereka. Sebagai contoh, salah satu informan menyatakan, "Kami

menggunakan aplikasi untuk mengatur rute perjalanan, sehingga bisa menghemat waktu dan tetap produktif" (IU4).

Pentingnya pengelolaan waktu yang baik dalam fisioterapi homecare juga dijelaskan dalam teori manajemen waktu oleh Drucker (1954), yang menyebutkan bahwa produktivitas dapat dicapai dengan memanfaatkan waktu secara optimal, tanpa mengurangi kualitas hasil yang dicapai. Dengan pendekatan ini, fisioterapis tidak hanya meningkatkan jumlah pasien yang dapat ditangani dalam sehari, tetapi juga memastikan kualitas layanan tetap terjaga [15].

Kualitas Layanan

Kualitas layanan fisioterapi homecare diukur melalui beberapa dimensi, yaitu ketepatan waktu, keandalan, responsivitas, dan empati. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan. Pasien sangat menghargai pendekatan personal yang diterapkan oleh fisioterapis. Mereka merasa lebih diperhatikan dan lebih nyaman karena mendapatkan terapi langsung di rumah mereka, tanpa harus bepergian ke rumah sakit atau klinik. Hal ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menekankan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh empat dimensi utama: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy [9]. Keempat dimensi ini sangat penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang mereka terima.

Meski demikian, meskipun kualitas layanan secara keseluruhan dinilai sangat baik, beberapa pasien melaporkan adanya keterlambatan fisioterapis dalam beberapa kesempatan, terutama disebabkan oleh faktor eksternal seperti kemacetan. Meskipun demikian, hal ini tidak mengurangi persepsi pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Beberapa pasien menyatakan bahwa mereka lebih mengutamakan kualitas interaksi dan terapi yang diberikan daripada waktu kedatangan yang terlambat [16]. Hal ini menegaskan bahwa meskipun ketepatan waktu adalah faktor penting dalam pelayanan, kualitas interaksi dan efektivitas terapi lebih berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Fisioterapis juga dianggap sangat profesional dalam memberikan terapi, yang terlihat dari pemahaman mereka terhadap kondisi pasien dan keterampilan dalam memilih metode yang sesuai. Ini mencerminkan bahwa layanan fisioterapi homecare bukan hanya tentang pemberian terapi fisik, tetapi juga tentang komunikasi yang baik, penyesuaian metode terapi dengan kebutuhan pasien, dan pembelajaran berkelanjutan bagi fisioterapis. Salah satu pasien mengatakan, "Fisioterapisnya ramah, memberi latihan sesuai dengan kondisi saya, dan tidak dipaksakan" (IT1), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi sangat terkait dengan empati dan komunikasi yang baik antara pasien dan fisioterapis.

Meskipun kualitas layanan secara keseluruhan sangat baik, beberapa pasien menekankan pentingnya peningkatan ketepatan waktu kunjungan. Ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan sangat mempengaruhi kepuasan pasien, ada ruang untuk perbaikan dalam aspek logistik dan manajemen waktu oleh penyedia layanan. Fisioterapis perlu lebih memperhatikan kendala perjalanan dan kesiapan pasien untuk memastikan bahwa waktu yang dihabiskan di setiap sesi terapi lebih efektif dan sesuai dengan harapan pasien.

Efisiensi Layanan

Efisiensi layanan fisioterapi homecare adalah salah satu faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi seperti aplikasi Google Maps untuk mengestimasi waktu perjalanan antar pasien sangat membantu fisioterapis untuk merencanakan jadwal dengan lebih baik [17]. Dengan estimasi waktu yang lebih tepat, fisioterapis dapat memaksimalkan waktu yang digunakan untuk terapi, serta mengurangi waktu yang dihabiskan untuk perjalanan antar lokasi pasien. Efisiensi ini juga berpengaruh langsung pada kualitas terapi yang diberikan, karena semakin sedikit waktu yang terbuang, semakin banyak waktu yang dapat difokuskan pada pasien.

Selain penggunaan teknologi, fisioterapis juga menunjukkan kemampuan dalam merencanakan waktu kunjungan dan menyesuaikan jadwal untuk memastikan terapi dapat dilakukan dengan tepat waktu. Meskipun ada tantangan terkait perjalanan dan kesiapan pasien, sebagian besar fisioterapis mampu mengelola jadwal dengan baik, sehingga

sesi terapi tetap berjalan sesuai rencana. Sebagai contoh, beberapa fisioterapis yang telah berpengalaman lebih dari tiga tahun menggunakan strategi pengelompokan wilayah untuk mengurangi waktu perjalanan antar pasien. Hal ini meningkatkan produktivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan.

Namun, meskipun ada upaya untuk mengelola waktu dengan efisien, beberapa tantangan tetap ada, seperti keterlambatan pasien yang belum siap pada saat sesi dimulai. Hal ini mempengaruhi durasi waktu terapi yang sebenarnya dapat digunakan untuk penanganan pasien lebih lanjut. Salah satu fisioterapis mengatakan, "Kadang pasien belum siap saat saya datang, jadi butuh waktu ekstra sebelum terapi dimulai, jadi harus nunggu sekitar 15 menit" (IU1). Meskipun hal ini dapat mempengaruhi efisiensi layanan, sebagian besar pasien tetap merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam hal ini, manajemen waktu yang baik sangat penting bagi keberhasilan layanan fisioterapi homecare. Keberhasilan dalam pengelolaan waktu memungkinkan fisioterapis untuk memberikan lebih banyak kunjungan tanpa mengurangi kualitas terapi. Mengingat efisiensi sangat bergantung pada faktor eksternal seperti kondisi lalu lintas dan kesiapan pasien, penting bagi penyedia layanan fisioterapi untuk terus meningkatkan strategi pengelolaan jadwal yang lebih baik dan memperhatikan faktor-faktor yang memengaruhi efisiensi.

Fleksibilitas Layanan

Fleksibilitas merupakan salah satu aspek yang paling dihargai oleh pasien dalam layanan fisioterapi homecare. Mengingat kondisi pasien yang sering berubah, terutama bagi mereka dengan penyakit kronis atau gangguan fisik yang fluktuatif, kemampuan fisioterapis untuk menyesuaikan jadwal terapi sangat diperlukan [18]. Pasien seringkali tidak dapat mengikuti jadwal yang sudah ditentukan karena kondisi fisik mereka yang berubah-ubah, sehingga fleksibilitas dalam jadwal terapi sangat membantu mereka untuk tetap mendapatkan layanan tanpa merasa terbebani. Sebagai contoh, seorang pasien mengatakan, "Jika saya kurang fit, fisioterapis saya akan menyesuaikan gerakan agar saya berlatih tanpa merasa sakit" (IT2), yang menunjukkan bagaimana fleksibilitas layanan dapat mendukung keberhasilan terapi.

Namun, meskipun fleksibilitas ini sangat dihargai, penyesuaian jadwal yang terlalu sering dapat mengganggu alur kerja fisioterapis dan mempengaruhi produktivitas. Terlalu banyak perubahan jadwal yang mendadak dapat membuat fisioterapis kesulitan dalam mengatur waktu dan energi mereka, yang akhirnya dapat menurunkan kualitas layanan. Sebagaimana dijelaskan dalam teori fleksibilitas oleh Upton (1994), fleksibilitas dalam layanan harus tetap dalam batas yang wajar untuk menghindari gangguan terhadap operasional layanan yang lebih besar [11]. Oleh karena itu, meskipun fleksibilitas ini penting, penyedia layanan harus tetap menjaga keseimbangan antara menyesuaikan jadwal dengan efisiensi operasional.

Fleksibilitas layanan fisioterapi homecare tidak hanya terbatas pada penyesuaian jadwal, tetapi juga mencakup kemampuan fisioterapis untuk menyesuaikan metode terapi dengan kondisi pasien yang berubah [18]. Fisioterapis yang mampu beradaptasi dengan kondisi pasien yang berbeda-beda dan memberikan pendekatan yang personal akan lebih berhasil dalam meningkatkan efektivitas terapi [19]. Fleksibilitas ini juga mencakup kesiapan fisioterapis untuk merespons kebutuhan mendesak pasien, yang sering kali terjadi dalam kondisi medis yang tidak terduga [20]. Oleh karena itu, fleksibilitas layanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, terutama bagi mereka yang memiliki kondisi kesehatan yang fluktuatif.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan faktor kunci yang mengukur keberhasilan layanan fisioterapi homecare. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi homecare sangat tinggi. Pasien merasa sangat terbantu dengan kenyamanan yang diberikan, karena tidak perlu bepergian ke fasilitas kesehatan untuk mendapatkan terapi. Mereka merasa bahwa layanan ini lebih praktis dan sesuai dengan kebutuhan mereka, terutama bagi pasien yang kesulitan untuk pergi ke rumah sakit. Salah seorang pasien menyatakan, "Sangat terbantu sekali, tidak perlu kemana-mana, fisioterapinya yang datang ke rumah, sangat puas" (IT4).

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien termasuk ketepatan waktu kunjungan, kualitas terapi, dan perhatian personal yang diberikan oleh fisioterapis. Pasien yang merasa bahwa fisioterapis memberikan perhatian

lebih terhadap kondisi mereka cenderung lebih puas dengan layanan yang diberikan [21]. Hal ini sesuai dengan teori Disconfirmation oleh Oliver (1980), yang menyatakan bahwa kepuasan tercapai ketika layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pasien [13]. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 100% pasien yang terlibat dalam penelitian ini merasa puas dengan layanan yang mereka terima dan akan merekomendasikan layanan fisioterapi homecare ini kepada orang lain yang membutuhkan.

Selain itu, sebagian besar pasien menilai bahwa mereka memperoleh manfaat nyata dari layanan fisioterapi homecare ini, yang tidak hanya memperbaiki kondisi fisik mereka tetapi juga meningkatkan kualitas hidup mereka secara keseluruhan. Pasien yang merasa puas dengan hasil terapi mereka dan kualitas layanan yang diterima cenderung akan lebih sering menggunakan layanan ini di masa depan dan merekomendasikannya kepada orang lain [22]. Ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan fisioterapi homecare sangat bergantung pada kemampuan untuk memenuhi harapan pasien dan memberikan layanan yang berkualitas.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di wilayah Jakarta, Bogor, Tangerang, dan Bekasi, dapat disimpulkan bahwa layanan fisioterapi homecare yang tersedia di wilayah ini sangat efektif dalam meningkatkan kondisi fisik pasien. Layanan ini terbukti memberikan dampak positif terhadap pemulihan pasien, baik dari segi produktivitas fisioterapis, efisiensi layanan, kualitas pelayanan, fleksibilitas dalam penjadwalan, maupun tingkat kepuasan pasien. Fisioterapis mampu memberikan layanan yang efisien dan berkualitas, dengan produktivitas yang tinggi meskipun ada tantangan seperti waktu perjalanan dan kesiapan pasien. Meskipun layanan fisioterapi homecare menunjukkan hasil yang memuaskan, masih ada beberapa area yang memerlukan peningkatan. Ketepatan waktu yang lebih baik antara pasien dan fisioterapis, serta peningkatan sistem pencatatan yang lebih modern, dapat membantu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan secara keseluruhan. Fleksibilitas layanan juga menjadi faktor penting, terutama bagi pasien yang membutuhkan penyesuaian terapi berdasarkan kondisi kesehatan yang berubah. Selain itu, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh hasil terapi yang diterima, interaksi yang baik dengan fisioterapis, serta kemudahan akses layanan fisioterapi homecare, yang semakin dihargai oleh pasien. Secara keseluruhan, layanan fisioterapi homecare di wilayah Jakarta, Bogor, Tangerang, dan Bekasi memiliki potensi besar untuk terus berkembang dan memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Meningkatkan aspek-aspek yang perlu perhatian akan semakin memperkuat efektivitas dan kepuasan pasien terhadap layanan ini di masa depan.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada manajemen dan seluruh jajaran wilayah Jakarta, Bogor, Tangerang, dan Bekasi atas izin dan dukungan yang diberikan selama pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam serta kepada semua pihak yang telah berkontribusi namun tidak dapat disebutkan satu per satu.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Adisasmito, W. P. (2008). *Sistem Kesehatan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [2]. PMK No. 65 Tahun 2015. *Tentang Standar Pelayanan Fisioterapi di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- [3]. Fisiohome. (2024). *Fisioterapi ke Rumah*. Retrieved from www.fisiohome.id
- [4]. Kavacare. (2024). *Melayani Homecare*. Retrieved from www.kavacare.id
- [5]. Siloam Hospitals. (2024). *Siloam at Home*. Retrieved from www.siloamhospitals.com
- [6]. Apriani, A. N., Rahmanto, S., & Utami, K. P. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Fisioterapi Pada Tingkat Homecare Terhadap Kepuasan Pasien di Praktek Mandiri Fisioterapi Malang Raya. *e-ISSN 2655-0830*, 411-419.
- [7]. Handayani, Y., & Siwi, K. (2023). Analisis Efektivitas Hukum Kewenangan Fisioterapi Dalam Pelayanan Homecare. *Deskriptif Yuridis Sosiologi*.
- [8]. Fisiohome. (2024, Desember 18). *Fisioterapi ke Rumah*. Retrieved from *Melayani Fisioterapi Ke Rumah*: www.fisiohome.id
- [10]. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-14.
- [11]. Farrell, M. J. (1957). The Measurement of Productive Efficiency. *Journal of the Royal Statistical Society*, 120(3), 253-290.
- [12]. Upton, D. M. (1994). The Management of Manufacturing Flexibility. *California Management Review*, 36(2), 72-89.
- [13]. Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- [14]. Sink, D. S. (1989). *Planning and Measurement in Your Organization of the Future*. Industrial Engineering and Management Press.
- [15]. Panggabean, M. J. (2024). *Efektivitas Layanan Fisioterapi Homecare: Studi Kasus di Wilayah Jakarta, Bogor, Tangerang, dan Bekasi*. Tesis, Universitas Indonesia.
- [16]. Drucker, P. F. (1954). *The Practice of Management*. In H. & Row. Elsevier.
- [17]. Adisasmito, W. P. (2008). *Sistem Kesehatan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [18]. Anthony Paulo S., D. S. (2022). *Indonesia Post-Pandemic Outlook: Rethinking Health and Economics Post-Covid-19*. Indonesia: BRIN Publishing.

- [19]. Apriani, A. N., Rahmanto, S., & Utami, K. P. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Fisioterapi Pada Tingkat Homecare Terhadap Kepuasan Pasien Di Praktek Mandiri Fisioterapi Malang Raya. *e-ISSN 2655-0830*, 411-419.
- [20]. Djuari, L. (2021). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Airlangga: Airlangga University Press.
- [21]. Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2000). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. The McGraw-Hill Companies.
- [22]. Zeithaml, V. A. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th Edition).