

# HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN FISIOTERAPI DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA INSTALASI RAWAT JALAN POLIKLINIK FISIOTERAPI RSUD KABUPATEN WONOGIRI

Niken Isti Rahayu\* Mifbakhuddin\*\*

## ABSTRACT

**Result :** Mean of quality by using survey method with explanatory research as a type of research. From patient mean physiotherapy of RSUD Wonogiri counted more or less 300 patient a determined as service is 21,19 and patient satisfaction 3,73. The performance service quality stay in category "enough" counted 57,33% and "less" counted 42,67%. The level of patient Satisfaction in category "good" counted 26,66% and "enough" counted 73,34%. The result of statistic analyze a gotten  $r = 6,55$  and  $p = 0,001 < (0,05)$ . It mean that there a relation between service quality with patient satisfaction.

**Conclusion :** There is a relation between service quality with patient satisfaction at polyclinic physiotherapy of RSUD Wonogiri.

*Key words:* quality of service, satisfaction, physiotherapy service.

\* Mahasiswa FKM Unimus Peminatan Gizi.

\*\* Staf pengajar bagian Gizi FKM Unimus.

## PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan sebagai bagian integral dari pembangunan nasional, pada hakekatnya adalah penyelenggaraan upaya kesehatan untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk dan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal serta merupakan andil yang besar bagi pengembangan sumber daya manusia sebagai modal dasar pembangunan.<sup>1)</sup> Dalam hal ini rumah sakit merupakan salah satu organisasi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan komprehensif mencakup aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif bagi seluruh masyarakat.<sup>2)</sup> Oleh karena itu pengelolaan rumah sakit harus berorientasi pada konsumen dalam arti seluruh upaya peningkatan mutu pelayanan harus senantiasa mengacu pada tuntutan pengguna jasa.

Mutu pelayanan menurut Jakobalis Samsi (1992) diartikan sebagai tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar yang ditetapkan di satu pihak dan di pihak lain dapat memuaskan pemakai jasa pelayanan. Dalam kaitan tersebut, rumah sakit dapat dikatakan berhasil bila mutu pelayanan terjamin dan dikelola secara efisien sehingga dapat menurunkan biaya, memberikan rasa puas pada pelanggan, meningkatkan permintaan pasar, cakupan pelayanan dan meningkatkan pendapatan<sup>3)</sup>. Dari pendapat tersebut diketahui bahwa pelayanan yang diberikan dan fasilitas yang disediakan senantiasa diarahkan demi terwujudnya kepuasan bagi para pengguna jasa tersebut.

Menurut Jakobalis Samsi (1992) aspek kepuasan pasien menyangkut

kepuasan fisik, mental dan sosial pasien, kepuasan terhadap lingkungan rumah sakit yang meliputi suhu udara, kebersihan, kenyamanan dan kepuasan terhadap kecepatan pelayanan, perhatian serta biaya yang diperlukan.

Salah satu fasilitas yang ada di RSUD Wonogiri sebagai rumah sakit pemerintah tipe B (non pendidikan) adalah Instalasi Rawat Jalan yang mencakup 18 pelayanan poliklinik. Di antaranya terdapat poliklinik fisioterapi sebagai bagian integral pelayanan kesehatan sehingga pelayanan pada poliklinik fisioterapi juga menghadapi tuntutan pelaksanaan tugas dan fungsi secara profesional, efektif dan efisien dengan maksud agar pasien menaruh kepercayaan bahwa pelayanan yang diperoleh benar-benar bermutu dan bertanggung jawab. Namun demikian poliklinik ini juga menghadapi permasalahan menyangkut usaha mewujudkan pelayanan yang memadai dan memuaskan sebagai akibat kurangnya informasi mengenai hal tersebut. Hal ini berkaitan dengan fluktuasi kunjungan dari tahun ke tahun yang menunjukkan kecenderungan menurun. Berdasar data rekam medik RSUD Wonogiri pada awal tahun 2003 diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien baru poliklinik fisioterapi tahun 2000 sebanyak 5.832 pasien tahun 2001 sebanyak 5.500 dan tahun 2002 sebanyak 3.820 pasien.

Berbagai kemungkinan dapat menjadi penyebab terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien tersebut yang salah satunya adalah kualitas atau mutu pelayanan. Saat ini rumah sakit pemerintah menghadapi persaingan hebat rumah sakit-rumah sakit swasta maupun lembaga-lembaga layanan kesehatan dalam hal

mutu pelayanan. Didasarkan atas hal tersebut, perlu diketahui sampai sejauh mana capaian hasil mutu pelayanan yang telah diberikan dan sejauh mana capaian hasil kepuasan akan mutu pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Data ini penting untuk mengetahui lebih jauh mengenai hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pengguna jasa pada poliklinik fisioterapi RSUD Wonogiri.

## **TUJUAN PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan pada poliklinik fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi rawat jalan Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Wonogiri.

## **MANFAAT PENELITIAN**

Dari informasi mengenai hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien pada poliklinik fisioterapi RSUD Wonogiri diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai salah satu dasar pertimbangan dalam upaya meningkatkan kunjungan pasien dan memperluas cakupan pelayanan melalui upaya meningkatkan mutu pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian menggunakan jenis *explanatory research*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pasien pada poliklinik fisioterapi RSUD Wonogiri.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan poliklinik fisioterapi RSUD Wonogiri, sampel

sebanyak 75 pasien yang diambil dengan teknik *quota sampling* atau sampel jatah. Kriteria sampel adalah pasien dalam keadaan sadar, dapat diajak berkomunikasi dengan baik, telah mendapatkan pelayanan dan tindakan fisioterapi pada poliklinik fisioterapi RSUD Wonogiri.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Karakteristik responden

Berdasarkan data yang terkumpul diketahui bahwa proporsi sampel terbesar berasal dari kelompok usia dewasa antara 35 – 65 tahun yaitu sebanyak 53 (70,6%). Dari kelompok usia tua atau lebih dari 65 tahun sebanyak 16 (21,4%) dan dari kelompok usia muda yaitu kurang dari 30 tahun sebanyak 6 (8%) responden. Rata-rata umur responden adalah 47,67 tahun dengan simpangan baku sebesar 13,87.

Didasarkan atas jenis kelamin, 75 responden penelitian terdiri dari 35 (46,7%) responden pria dan 40 (53,3%) responden wanita. Ini menunjukkan bahwa pengguna jasa layanan fisioterapi merata baik pada pasien pria maupun wanita.

Selain itu proporsi responden dari segi jenis pekerjaan terdiri dari PNS/TNI/Polri sebanyak 24 (32%), wiraswasta sebanyak 23 (30,7%), ibu rumah tangga sebanyak 13 (17,3%), petani 8 (10,6%) dan sisanya sebanyak 7 (9,3%) responden memiliki latar belakang jenis pekerjaan bervariasi.

Tingkat pendidikan, proporsi responden terbesar memiliki tingkat pendidikan sedang (SLTP – SLTA) yaitu sebanyak 50 (66,6%), tingkat pendidikan rendah (SD atau tidak tamat SD) sebanyak 20 (26,7%) dan tingkat pendidikan tinggi sebanyak 5 (6,7%) responden. Distribusi frekuensi karakteristik responden selengkapnya disajikan pada Tabel 1 berikut ini.

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

	Umur		Jenis Kelamin			Pekerjaan			Pendidikan		
	N	%		N	%		N	%		N	%
<30th	6	8,0	Pria	35	46,7	PNS, TNI, Polri	24	32,0	SD	20	26,7
30-65th	53	70,6	Wanita	40	53,3	Wiraswasta	23	30,7	SMTM	50	66,7
>65th	16	21,4				Ibu RT	13	17,3	SMTA	-	-
						Petani	8	10,6	PT	5	6,7
						Lain-lain	7	9,3			
Total	75	100	Total	75	100	Total	75	100	Total	75	100

Sumber : Kuesioner Nomor 7 sampai dengan nomor 6

Dari Tabel 1 di atas diketahui adanya beberapa kecenderungan pada pengguna jasa layanan fisioterapi di poliklinik fisioterapi RSUD Wonogiri sebagai berikut: pengguna jasa layanan fisioterapi cenderung berasal dari kelompok umur dewasa, proporsi pengguna jasa layanan fisioterapi terdistribusi secara merata pada pasien

pria dan wanita dengan sedikit lebih banyak pasien wanita, pengguna jasa layanan fisioterapi dari latar belakang pendidikan rendah masih cukup besar yaitu 26,7% meskipun sebagian besar lainnya memiliki latar belakang tingkat pendidikan yang cukup.

**b. Penilaian responden terhadap mutu pelayanan**

Untuk mengukur capaian mutu pelayanan mutu pada poliklinik fisioterapi digunakan 5 indikator yaitu : kehandalan, ketanggapan, kepastian, perhatian, dan kenyataan (*tangible*). Untuk itu kepada responden diajukan 34 item pertanyaan menyangkut 5 indikator tersebut yang harus dijawab dengan “ya” atau “tidak”. Apabila jawaban “ya” diberi nilai 1 dan bila jawaban “tidak” diberi nilai 0. Seluruh

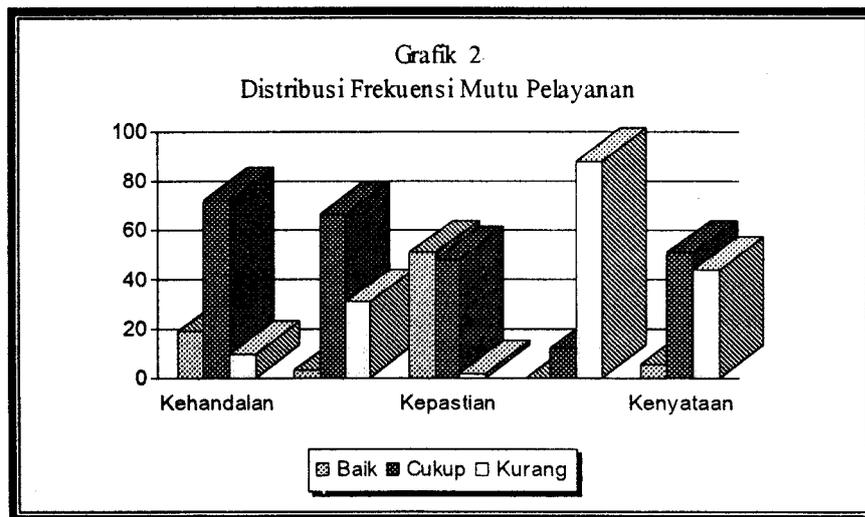
item pertanyaan mendapat jawaban “ya” diartikan sebagai 100% capaian nilai untuk setiap indikator mutu pelayanan ataupun kepuasan pasien. Jawaban responden dibedakan atas 3 kategori yaitu : “baik” bila jumlah jawaban 80% - 100%, “cukup” bila jumlah jawaban antara 65% - 80%, “kurang” bila jumlah jawaban kurang dari 65%.

Data selengkapnya dapat di lihat pada tabel berikut.

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan/Indikator

No.	Kategori Mutu	Kehandalan		Ketanggapan		Kepastian		Perhatian		Kenyataan	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Baik	14	18,67	2	2,67	38	50,67	-	-	4	5,33
2	Cukup	54	72,00	50	66,66	36	48,00	9	12,00	33	50,67
3	Kurang	7	9,33	23	30,67	1	1,33	66	88,00	38	44,0
TOTAL		75	100	75	100	75	100	75	100	75	100

Sumber : Kuesioner Nomor 10 sampai dengan nomor 14



Dari tabel di atas diketahui berbagai kecenderungan mengenai capaian mutu pelayanan pada

poliklinik fisioterapi RSUD Wonogiri sebagai berikut :

Indikator kehandalan, sebagian besar responden pengguna jasa layanan fisioterapi yaitu sebanyak 54 (72%) menyatakan "cukup". Sebanyak 14 (18,67%) menyatakan mutunya "baik" dan sebanyak 7 (9,33%) menyatakan mutunya "kurang". Hal ini berarti mutu kehandalan pelayanan fisioterapi sudah cukup dengan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

Untuk indikator ketanggapan (*responsiveness*) sebanyak 50 (66,66%) menyatakan "cukup" dan sebanyak 23 (30,67%) yang lain menyatakan mutu *responsiveness* pelayanan fisioterapi adalah "baik". Ini menunjukkan bahwa ketanggapan dalam pelayanan yang mengacu pada kepedulian terhadap keluhan dan harapan pasien sudah cukup baik.

Mengenai kepastian pelayanan 38 (50,67%) responden menilai "baik", 36 (48%) yang lain menilai "cukup" dan hanya 1 (1,33%) responden menilai kurang. Hal ini menunjukkan bahwa para petugas fisioterapi telah memiliki kompetensi untuk memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, resiko serta keraguan pada pasien. Kompetensi yang demikian berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan dan kredibilitas dari para petugas tersebut. Petugas fisioterapi telah memiliki pengetahuan pelayanan fisioterapi yang memadai karena sebagian besar berlatar belakang pendidikan yang

sesuai dan berpengalaman dalam bidangnya. Para petugas dengan sopan dan tidak ragu-ragu dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menumbuhkan rasa percaya pada pasien pengguna jasa layanan fisioterapi.

Pada indikator perhatian (*empathy*) sebagian besar 66 (88%) responden menilai "kurang", sebanyak 9 (12%) menilai "cukup" dan tidak ada responden yang menilai "baik". Data ini menunjukkan bahwa faktor perhatian (*empathy*) yang tercermin dari kegiatan komunikasi antara petugas fisioterapi dengan pasien masih perlu mendapat perhatian dan perlu ditingkatkan.

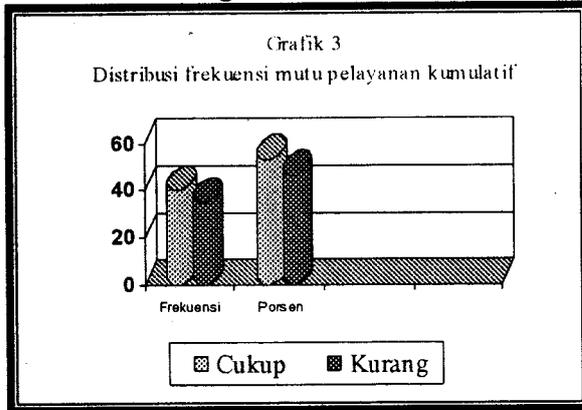
Indikator kenyataan (*tangible*) sebagai salah satu indikator mutu pelayanan dinilai "cukup" oleh 38 (50,67%) responden. Sedang 33 (44%) yang lain menilai "kurang" dan hanya 4 (5,33%) menilai "baik". Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aspek kenyataan yang meliputi fasilitas rumah sakit, peralatan, pegawai, sarana komunikasi/informasi pada poliklinik fisioterapi khususnya dan pada RSUD Wonogiri umumnya belum dapat memenuhi harapan para pengguna jasa. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan agar dapat sesuai dengan harapan para pengguna jasa.

Berdasar keseluruhan jawaban responden terhadap 34 item pertanyaan dapat dibuat kategori mutu pelayanan seperti pada tabel berikut.

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kumulatif

No	Kategori Mutu	Frekuensi	Persentase (%)
1	Cukup	40	53,33
2	Kurang	35	46,67
Total		75	100

Sumber : Kuesioner Nomor 10 sampai dengan Nomor 14



Tabel 3 di atas memberitahukan bahwa di antara 75 responden pengguna jasa layanan fisioterapi sebagian besar yaitu sebanyak 40 (53,33%) menilai bahwa mutu pelayanan fisioterapi dalam kategori “cukup” sebanyak 35 (46,67%) yang lain menilai “kurang” dan tidak ada responden yang memberikan penilaian “baik” untuk mutu pelayanan fisioterapi keseluruhan. Nilai rata-rata mutu pelayanan 21,19 dengan nilai tertinggi 24 dan terendah 17, standart deviasinya 1,887.

**c. Kepuasan pasien**

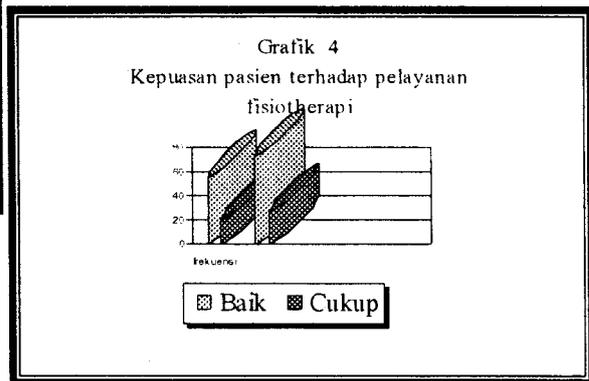
Untuk mengukur capaian kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan fisioterapi terhadap responden diajukan 5 item pertanyaan dengan pilihan jawaban “ya” atau “tidak”. Jawaban ya untuk seluruh item pertanyaan setara dengan 100%

capaian kepuasan. Dari data yang diperoleh dapat disajikan capaian kepuasan pasien terhadap layanan fisioterapi seperti tabel berikut.

**Tabel 4.** Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Fisoterapi Pada Poliklinik Fisioterapi RSUD Wonogiri

No	Kategori Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	55	73,34
2	Cukup	20	26,66
Total		75	100

Sumber : Kuesioner Nomor 15



Dari tabel 4 diketahui bahwa dari 75 responden, sebanyak 55 (73,34%) diantaranya menyatakan tingkat kepuasan terhadap pelayanan fisioterapi dalam kategori “baik”. Sebanyak 20 (26,66%) yang lain dalam kategori “kurang”. Nilai rata-rata kepuasan 3,73, nilai tertinggi 4 nilai terendah 3, standart deviasinya 0,445.

**d. Hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien**

Untuk mengetahui besarnya hubungan antara variabel independen (mutu pelayanan) dan variabel dependen (kepuasan pasien) terlebih

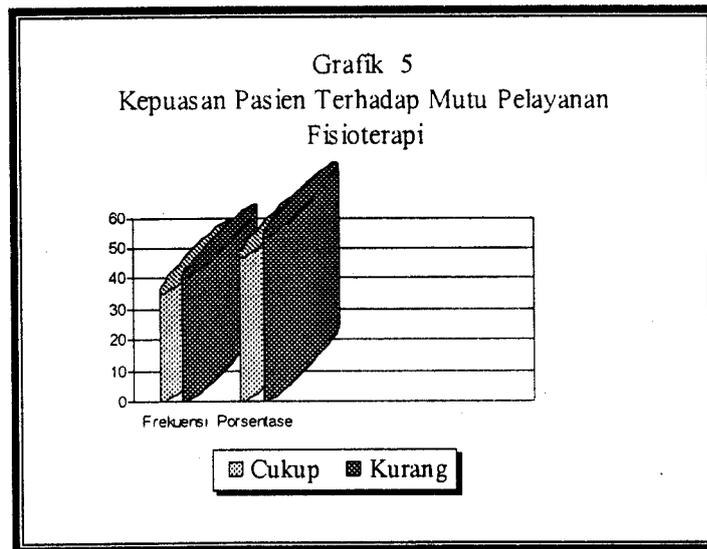
dahulu disajikan data dalam bentuk

tabel silang berikut ini :

**Tabel 5.** Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Fisioterapi Pada Poliklinik Fisioterapi RSUD Wonogiri

Mutu Pelayanan	Kepuasan				Jumlah	
	Baik		Cukup			
	f	%	f	%	f	%
Cukup	35	46,66	-	-	35	46,66
Kurang	20	26,67	20	26,65	40	53,33
TOTAL	55	73,33	20	26,65	75	100

Sumber : Kuesioner Nomor 10 sampai 15



Dari tabel 5 di atas diketahui bahwa sebanyak 35 responden atau 46,66% yang menyatakan bahwa mutu pelayanan fisioterapi “cukup” dan tingkat kepuasannya dinyatakan “baik”. Sebanyak 20 responden (26,67%) menyatakan mutu pelayanan “kurang” tetapi pernyataan tingkat kepuasannya “baik”. Dan sebanyak 20 responden (26,67%) yang menyatakan mutu pelayanan pada katagori “kurang” menyatakan bahwa tingkat kepuasannya “cukup”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan tidak hanya

ditentukan oleh fasilitas yang disediakan, hal tersebut dinyatakan oleh Aswar (1996), bahwa mengupayakan terselenggaranya pelayanan yang nyaman adalah salah satu dari kewajiban etik, agar dapat terselenggaranya pelayanan yang bermutu maka suasana pelayanan yang nyaman hendaknya dipertahankan. Kenyamanan yang dimaksud di sini tidak hanya yang menyangkut mengenai fasilitas yang disediakan akan tetapi yang lebih penting adalah yang menyangkut setiap tindakan dari pelaksanaan etika

penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Dalam melaksanakan tindakan perlu diperhatikan keamanannya, pelayanan kesehatan yang membahayakan pasien bukan termasuk pelayanan kesehatan yang baik, oleh karena itu tidak layak untuk dilakukan.

Menurut Maslow (1970), menyatakan bagi manusia kepuasan itu bersifat sementara. Jika suatu kebutuhan telah terpuaskan maka kebutuhan yang lain akan menuntut pemuasan. Hasil uji statistik menggunakan  $r$  pearson dihasilkan  $p = 0,001$  yang berarti ada hubungan antara mutu pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien. Meskipun mutu pelayanan baru dalam kategori "cukup" dan "kurang", namun dalam kepuasan masuk kategori "baik" dan "cukup".

#### SIMPULAN

Berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan beserta pembahasannya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Mutu pelayanan fisioterapi pada poliklinik fisioterapi RSUD Wonogiri berada dalam kategori cukup dengan prosentase 57,33% dan kategori kurang 42,67%.
2. Kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi pada poliklinik fisioterapi RSUD Wonogiri berada dalam kategori cukup = 73,34% dan kategori baik 26,66%.
3. Ada hubungan antara mutu pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien di poliklinik fisioterapi RSUD Kabupaten Wonogiri.

#### SARAN

Bagi manajemen RSUD Wonogiri diharapkan dapat meningkatkan

perbaikan mutu pelayanan pada poliklinik fisioterapi khususnya berkaitan dengan aspek perhatian.

Bagi masyarakat pengguna jasa layanan fisioterapi RSUD Wonogiri hendaknya bersedia untuk menyampaikan secara langsung harapan maupun keluhannya berkaitan dengan pelayanan yang diperlukan. Bagi para petugas fisioterapi hendaknya selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan dengan sedapat mungkin memahami kebutuhan dan keluhan pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adji Muslihuddin, dkk, 1996, *Standar Profesi Fisioterapi*, Jakarta : Direktorat Jendral Rumah Sakit Sakit Umum dan Pendidikan, Direktorat Jendral Pelayanan Medik, Departemen Kesehatan R.I.
- Azwar, Azrul, 1996, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Edisi Ketiga. Jakarta : Bina Aksara.
- Depkes R.I., Direktorat Rumah Sakit Umum dan Pendidikan, 1993, *Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum*.
- Adi Kusumo Suparto, 1995, *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Laksono Trisnantoro, 2000, *Kesiapan Rumah Dalam Menyongsong Otonomi Daerah*, Wonogiri.
- Jacobalis Samsi, 1992, *Manajemen Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta : Persi.