

Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi RSUD Siti Hajar

Sulaiman*, Anggriani

Jurusan Fisioterapi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Siti Hajar

*Email Koresponden: sulaiman@stikes-sitihajar.ac.id

Diserahkan: 18-02-2019, Diulas: 28-02-2019, Diterima: 13-03-2019

DOI: <http://doi.org/10.22216/jen.v4i2.3965>

ABSTRACT

Good hospital services so far still seem difficult to obtain by the community when they want to seek treatment for services. Good service is a very important thing to improve patient satisfaction especially in poly physiotherapy at Siti Hajar Hospital Medan. This type of research was descriptive with a "cross sectional" design, the population in this research were 150 respondents who came to poly physiotherapy. Samples that meet the criteria in this research are 30 selected respondents. Sampling by means of "systematic sampling techniques. The purpose of this research was to analyze the relationship of factors of reliability, assurance, responsiveness, empathy, and physical evidence to the satisfaction of physiotherapy patient. The results of this research show that the majority of respondents stated that the quality of service in the poly physiotherapy at the Siti Hajar Hospital in Medan was quite good at 14 people (46.7%). These results indicate there is a relationship between the quality of physiotherapy services and satisfaction, this is evident from the results of chi-square analysis where p-value = 0.004, smaller than 0.005. The conclusion in this research is that the hospital gives priority to the development of the quality of physiotherapy services, especially on poly physiotherapy.

Keywords: *Physiotherapy Services; Physiotherapist Patient Satisfaction*

ABSTRAK

Pelayanan rumah sakit yang maksimal selama ini masih terkesan sulit didapatkan masyarakat ketika hendak berobat untuk mendapatkan pelayanan. Pelayanan yang baik merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien khususnya di poli fisioterapi RSUD Siti Hajar Medan. Jenis penelitian ini deskriptif dengan rancangan "cross sectional", populasi dalam penelitian ini sebanyak 150 orang responden yang datang ke poli fisioterapi. Sampel yang memenuhi kriteria dalam penelitian ini adalah pasien yang terpilih sebanyak 30 orang responden. Pengambilan sampel dengan cara "teknik sampling sistematis. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan faktor kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien fisioterapi. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa mayoritas responden menyatakan mutu pelayanan di poli fisioterapis RSUD Siti Hajar Medan adalah cukup baik yakni sebanyak 14 orang (46.7%). Hasil ini juga menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan fisioterapi dengan kepuasan, hal ini terbukti dari hasil analisis chi-square dimana p-value = 0.004, lebih kecil dari 0.005. Kesimpulan dalam Penelitian ini bahwa pihak rumah sakit memberikan prioritas pengembangan mutu pelayanan Fisioterapi terutama pada poli fisioterapi.

Kata Kunci: *Pelayanan Fisioterapi; Kepuasan Pasien fisioterapis*

PENDAHULUAN

Sistem Pembangunan kesehatan merupakan hal yang sangat penting dari pembangunan nasional secara menyeluruh. Adapun tujuan pembangunan kesehatan adalah mencapai kemampuan hidup sehat masyarakat agar dapat mewujudkan derajat pelayanan kesehatan yang bermutu dan merata bagi seluruh masyarakat Indonesia (Depkes RI, 2009).

Mutu pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan untuk sadar mutu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan. Setiap permasalahan yang muncul dalam organisasi pelayanan kesehatan khususnya berkaitan dengan mutu layanan kesehatan, terdapat tiga konsep utama yang selalu muncul. Konsep tersebut adalah akses, biaya, dan mutu (Herlambang, 2016)

Kualitas pelayanan pasien sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit Sanjiwani Kabupaten Gianyar, yang berarti makin meningkatnya pelayanan, maka akan meningkat pula kepuasan pasien, begitu juga terjadi sebaliknya (Mantra, 2014). Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan pasien rumah sakit untuk tetap mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan melakukan penguatan kelembagaan, infrastruktur, dan pembiayaan yang memadai sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien (Muhammad et al., 2015).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari yang menjadi harapannya dan sebaliknya,

apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya

Kepuasan pasien tidak saja diperlukan di rumah sakit, namun di pelayanan kesehatan lainnya juga perlu. Hal ini seperti yang terjadi pada Pemanfaatan posyandu lansia di Desa Sukaraya Kecamatan Pancur Batu Kabupaten Deli Serdang masih sangat rendah. Hal ini disebabkan peran lansia, keluarga lansia, kader posyandu serta pemangku kepentingan yang ada di Desa Sukaraya Kecamatan Pancurbatu serta Sarana dan prasarana yang telah disediakan oleh pemerintah daerah dan desa tidak dimanfaatkan oleh masyarakat dengan memberikan pelayanan yang bermutu (Sulaiman & Anggriani, 2018b)

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara lingkungan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan kerja fisioterapis. ada pengaruh yang signifikan antara hubungan interpersonal dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja perawat. Perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan di rumah sakit memegang peranan penting dalam upaya mencapai tujuan pembangunan kesehatan. Keberhasilan pelayanan kesehatan bergantung pada partisipasi dalam memberikan perawatan yang berkualitas bagi pasien (Hakim, Yassir, & Nur, 2014).

apa Kepuasan pasien sangat berpengaruh terhadap berkontribusi terhadap prestasi kerja, ketika pasien merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka seorang fisioterapi akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan tugasnya, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan/organisasi (Hardani, 2016).

Secara umum pelayanan kesehatan masyarakat merupakan sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan *preventif* (*pencegahan*) dan *promotif* (*peningkatan kesehatan*) dengan

sasaran masyarakat. Namun tidak berarti pelayanan kesehatan masyarakat tidak melakukan pelayanan *kuratif (pengobatan) dan rehabilitatif (pemulihan)*. Oleh karena itu pasien yang datang ke poli fisioterapi rata-rata memerlukan pelayanan yang dapat memuaskan. Hal ini disebabkan pasien rehabilitasi medik yang memerlukan penanganan fisioterapi rata-rata lanjut usia. Gangguan pada lansia berupa stroke, keseimbangn dan lain-lainnya. Ini menyebabkan emosi lansia sangat tinggi dan banyak terjadi gangguan keseimbangan postur tubuh pada lansia (Sulaiman & Anggriani, 2018)

Pelayanan fisioterapi juga meliputi derajat kesempurnaan pelayanan fisioterapi yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan secara norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat Faktor yang mempengaruhi kualitas dan kepuasan pelayanan kesehatan fisioterapi antara lain pendapatan keluarga, tingkat pendidikan, lama pengobatan, status asuransi, pengalaman bekerja fisioterapis, pelatihan fisioterapis dan gaji fisioterapis (Ghufroni, Adriani, & Tamtomo, 2017).

Menurut (Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, 2016), mutu pelayanan menjadi indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan fisioterapi. Terdapat berbagai ukuran untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan. Dalam menentukan kepuasan pelayanan, ada lima dimensi utama mutu pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu (1) *Realibilitas/keandalan (realibility)* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (2) *Daya Tanggap (responsiveness)* yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, (3) *Jaminan (assurance)* mencakup pengetahuan,

kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan (4) *Empati (empathy)* meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan (5) *Bukti fisik (tangible)* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi (Rambat Lupiyoadi, 2013).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan mutu pelayanan pelanggan dengan kepuasan pasien di poli fisioterapi Rumah Sakit Umum Siti Hajar Medan.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif yaitu untuk melakukan pengamatan dengan interpretasi tepat dan termasuk di dalamnya adalah menggunakan analisa statistik untuk melukiskan secara akurat sifat-sifat dari beberapa fenomena kelompok, sedangkan cross sectional adalah yang pendekatan sifatnya sesaat pada suatu waktu dan tidak diikuti dalam kurun waktu tertentu berikutnya (Soekidjo Notoatmodjo, 2010).

Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang berobat untuk mendapatkan pelayanan fisioterapi RSU Siti Hajar Medan sebanyak 150 orang. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang mengalami gangguan fisioterapi dan datang berkunjung ke poli fisioterapi RSU Siti Hajar untuk mendapatkan penanganan fisioterapi dengan minimal empat kali kunjungan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan teknik *probabilitas sampling* dengan teknik sampling sistematis. Sampling sistematis adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut dan memenuhi kriteria inklusi. Sampel yang telah di tentukan dalam penelitian ini sebanyak 30 responden.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Bagian pertama yaitu kuesioner data demografi responden yang meliputi umur, dan jenis kelamin. Bagian kedua yaitu kuesioner tentang mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Eka Nurcahyanti & Happy Setiawan, 2017)

Analisis Data

Analisa data dilakukan melalui beberapa tahap yaitu terdiri dari *editing* untuk memeriksa kelengkapan dan data responden serta memastikan bahwa semua

pertanyaan telah diisi. Selanjutnya analisis dengan statistik bivariat untuk melihat hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien dengan *Chi Square*.

HASIL & PEMBAHASAN

Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden tentang kepuasan pasien tersebut di atas, kepuasan pasien dikelompokkan kedalam 3 kategori yakni baik. Berikut ini adalah komposisi responden berdasarkan faktor kepuasan pasien seperti pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Responden terhadap tingkat kepuasan

Kategori Kepuasan	n	%
Puas	13	43.3
Cukup	12	40
Kurang	5	16.7
Total	30	100

Mayoritas responden menyatakan puas dengan pelayanan fisioterapis di poli fisioterapi RSU Siti Hajar Medan yakni sebanyak 13 orang (43.3%). Kemudian yang menyatakan cukup puas sebanyak 40%, sisanya 16.7% menyatakan kurang puas.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (mutu pelayanan) dengan variabel terikat (kepuasan pasien) dengan menggunakan analisis chi-square dengan hasil sebagaimana tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Tabulasi Silang Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Pelayanan	Kepuasan						Total n	P-value	
	Puas		Cukup		Kurang				%
	n	%	n	%	N	%			
Baik	8	100.0	0	0.0	0	0.0	8	100.0	0.004
Cukup	4	28.6	7	50.0	3	21.4	14	100.0	
Kurang	1	12.5	4	50.0	3	37.5	8	100.0	
Total	13	43.3	11	36.7	6	20.0	30	100.0	

Hasil tabulasi silang pada table 2 memperlihatkan bahwa dari 8 responden penelitian dengan pelayanan yang baik, seluruhnya puas dengan pelayanan fisioterapis RSU Siti Hajar Medan. Selanjutnya, dari 14 responden dengan pelayanan yang cukup, ada 4 orang (28.6%) yang puas, 7 orang (50.0%) cukup puas dan 3 orang (21.4%) kurang puas. Selanjutnya,

dari 8 responden dengan pelayanan yang kurang, hanya 1 orang (43.3%) yang puas, 4 orang (50.0%) cukup puas dan 3 orang (37.5%) kurang puas. Dengan demikian, mayoritas sampel yang puas dengan pelayanan fisioterapis adalah yang memiliki pelayanan cukup baik yakni sebanyak 7 orang (50.0%).

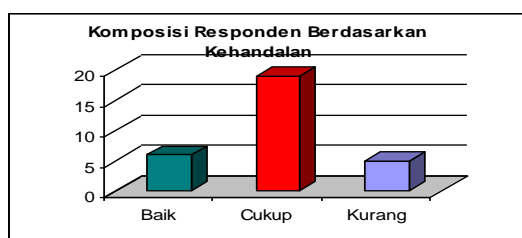
Hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa nilai p-value adalah 0.004, lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Hal ini senada penelitian yang di lakukan oleh (Andriani, 2017), Hasil penelitian diperoleh dari 65 orang responden yang mendapatkan mutu pelayanan tinggi terdapat lebih dari sebagian yaitu 38 orang dengan persentase (58.5%) mendapatkan kepuasan dan responden yang mendapatkan mutu pelayanan rendah terdapat kurang dari separoh yaitu 24 orang dengan presentase (36.9%) mendapatkan kepuasan. Berdasarkan uji statistik didapatkan p value = 0,067 sehingga bila dibandingkan dengan $\alpha = 0,10$ maka p value $< \alpha$ ($0,035 < 0,10$) maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara pemberian mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dipuskesmas tigo baleh Bukittinggi 2014.

Mutu Pelayanan Fisioterapi

Mutu pelayanan fisioterapi dikaji berdasarkan ke-5 dimensinya dengan hasil sebagai berikut:

Kehandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden tentang kehandalan (*reliability*), kehandalan dikelompokkan kedalam 3 kategori yakni baik dan kurang (dengan hasil sebagai Grafik 1).



Grafik 1. Responden berdasarkan kehandalan

Mayoritas responden menyatakan kehandalan fisioterapis RSU Siti Hajar Medan adalah cukup baik yakni sebanyak 19 orang (63.3%).

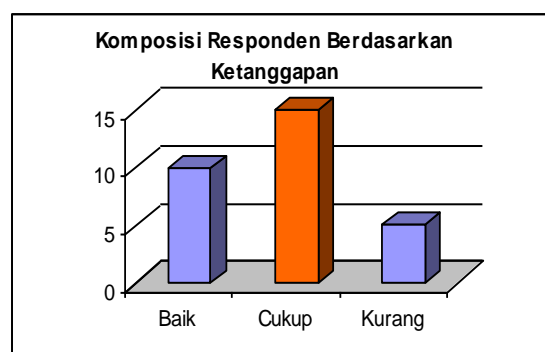
Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya sebagaimana (Rambat Lupiyoadi, 2013), bahwa

kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Kehandalan atau kecakapan medis berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Kecakapan klinis pada umumnya ditujukan kepada fisioterapis atau petugas kesehatan. Petugas/Tenaga kesehatan adalah “setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan (Depkes RI, 2009).

Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden tentang ketanggapan, ketanggapan dikelompokkan kedalam 3 kategori yakni baik (jika skor $>$ mean), cukup (jika skor $=$ mean) dan kurang (jika skor $<$ mean) sebagai mana Grafik 2.



Grafik 2. Responden berdasarkan ketanggapan

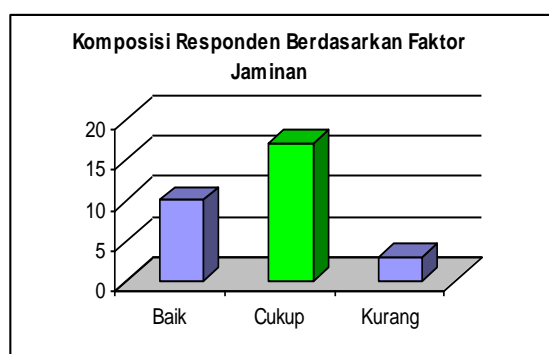
Mayoritas responden menyatakan ketanggapan fisioterapis RSU Siti Hajar Medan adalah cukup baik yakni sebanyak 15 orang (50.0%).

Menurut teori dari (Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988), ada lima dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, salah satunya hal yang sangat penting mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah ketanggapan yang harus dimiliki setiap fisioterapi. Ketanggapan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan

konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap ketanggapan perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi demikian pula sebaliknya. Hal ini sesuai dengan pendapat yang mengatakan bahwa ketanggapan (responsiveness) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas (Rambat Lupiyoadi, 2013).

Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden tentang jaminan, jaminan dikelompokkan kedalam 3 kategori yakni baik (jika skor > mean), cukup (jika skor =mean) dan kurang (jika skor <mean) sebagaimana terlihat pada Grafik 3.



Grafik 3. Responden berdasarkan jaminan

Mayoritas responden menyatakan jaminan fisioterapis RSU Siti Hajar Medan adalah cukup baik yakni sebanyak 17 orang (56.7%). Berikut ini adalah grafik histogram komposisi responden berdasarkan faktor jaminan.

Hasil analisis deskriptif memperlihatkan bahwa mayoritas responden menyatakan jaminan fisioterapis RSU Siti Hajar Medan adalah cukup baik yakni sebanyak 17 orang (56.7%).

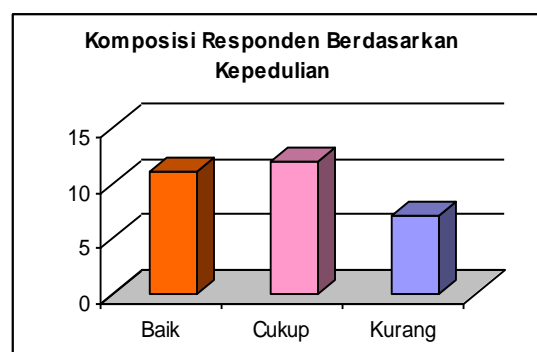
Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Febriani, dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit

Dr . Cipto Mangunkusumo) dan membuktikan bahwa jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan begitu pula sebaliknya (Febriani, 2012).

(Kotler, 2000), mendefinisikan keyakinan (assurance) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberi pelayanan, kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

Kepedulian (*Empathy*)

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden tentang kepedulian, kepedulian dikelompokkan kedalam 3 kategori yakni baik (jika skor > mean), cukup (jika skor =mean) dan kurang (jika skor <mean) sebagaimana Garfik 4.



Grafik 4. Responden berdasarkan kepedulian

Mayoritas responden menyatakan kepedulian seorang fisioterapis RSU Siti Hajar Medan adalah cukup baik yakni sebanyak 12 orang (40.0%). Berikut ini adalah grafik histogram komposisi responden berdasarkan faktor kepedulian

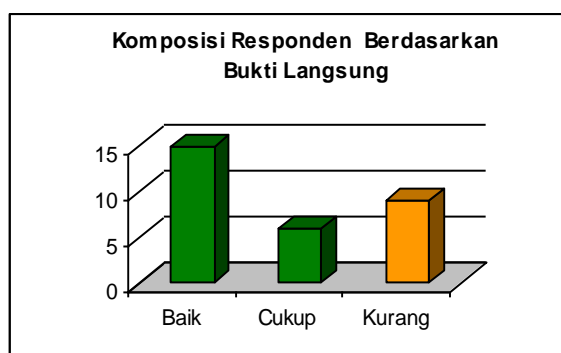
Hasil analisis deskriptif memperlihatkan bahwa mayoritas responden menyatakan kepedulian fisioterapis RSU Siti Hajar Medan adalah cukup baik yakni sebanyak 12 orang (40.0%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Happy Ayuningrum Putri, 2012, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang dan membuktikan bahwa empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, dan secara keseluruhan dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud secara parsial dan simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Menurut (Rambat & A. Hamdani, 206AD) , empati (emphaty) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan. Hubungan kepedulian dengan kepuasan konsumen dan membuktikoan bahwa kepedulian mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi demikian juga sebaliknya.

Bukti langsung (*Tangible*)

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden tentang bukti langsung, bukti langsung dikelompokkan kedalam 3 kategori yakni baik (jika skor > mean), cukup (jika skor =mean) dan kurang (jika skor <mean) sebagaimana terlihat pada Grafik 4.



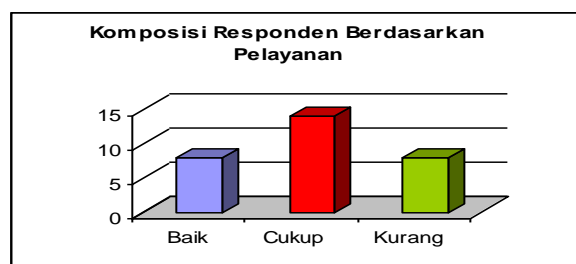
Grafik 3. Responden berdasarkan jaminan

Mayoritas responden menyatakan kepedulian fisioterapis RSU Siti Hajar Medan adalah baik yakni sebanyak 15 orang (50.0%). Berikut ini adalah grafik histogram komposisi responden berdasarkan faktor bukti langsung. Hasil analisis deskriptif memperlihatkan bahwa mayoritas responden menyatakan kepedulian fisioterapis RSU Siti Hajar Medan adalah baik yakni sebanyak 15 orang (50.0%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Valentina, 2012, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo) dan membuktikan bahwa bukti fisik dengan kepuasan konsumen adalah bukti fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap bukti fisik maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Bukti fisik (*tangible*) adalah dimensi yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan demikian juga sebaliknya.

Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden tentang kualitas pelayanan tersebut di atas, kualitas pelayanan dikelompokkan kedalam 3 kategori yakni baik (jika skor > mean), cukup (jika skor =mean) dan kurang (jika skor <mean) sebagaimana terlihat pada Grafik 5.



Grafik 5. Responden berdasarkan pelayanan

Mayoritas responden menyatakan kualitas pelayanan fisioterapis RSU Siti Hajar Medan adalah cukup baik yakni sebanyak 14 orang (46.7%).

Hasil analisis deskriptif memperlihatkan bahwa mayoritas responden menyatakan Mutu pelayanan fisioterapis RSU Siti Hajar Medan adalah cukup baik yakni sebanyak 14 orang (46.7%). Hasil analisis bivariat juga membuktikan bahwa pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Hal ini terbukti dari jawaban responden dimana mayoritas responden menyatakan puas dengan pelayanan fisioterapis RSU Siti Hajar Medan yakni sebanyak 13 orang (43.3%). Penelitian yang dilakukan oleh (Agritubella, 2018), menyatakan bahwa sebagian besar pasien berada pada kategori puas (72,36%) dalam proses interaksi pelayanan keperawatan di RSUD Petala Bumi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Febriani, 2012), Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo) dan membuktikan bahwa kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data tentang pengaruh mutu pelayanan fisioterapi terhadap kepuasan pasien di poli fisioterapi RSU Siti Hajar Medan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien fisioterapi di poli fisioterapi RSU Siti Hajar Medan. Terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan kehandalan dengan kepuasan pasien di poli fisioterapi RSU Siti Hajar Medan, terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan

berdasarkan ketanggapan dengan kepuasan pasien di poli fisioterapi RSU Siti Hajar Medan, terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan jaminan dengan kepuasan pasien di poli fisioterapi RSU Siti Hajar Medan, terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan empati dengan kepuasan pasien di poli fisioterapi RSU Siti Hajar Medan, terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien di poli fisioterapi RSU Siti Hajar Medan.

SARAN DAN UCAPAN TERIM KASIH

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan melalui Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat dalam hal memberikan dukungan bantuan berupa biaya sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik dan hasilnya berupa artikel dapat diterbitkan di jurnal yang sangat berkualitas. Dan Kepada Pihak RSU Siti Hajar yang telah memberikan tempat kepada peneliti sampai dengan selesainya penelitian ini dengan baik, peneliti mengucapkan banyak terima kasih. Saran penulis, Stikes Siti Hajar melalui LPPM dapat terus menerus memberikan dukungan kepada dosen yang akan melakukan penelitian dan menulis artikel.

DAFTAR PUSTAKA

- Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan dan Kepuasan Pasien dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan di RSUD Petala Bumi. *Jurnal Endurance*, 3(1), 42. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2040>
- Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Depkes RI. (2009). Undang Undang No. 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan.

- Depkes RI, 1–31. Retrieved from <http://www.balitbangham.go.id/po-content/peraturan/uu.no.23.tahun.1992.tentang.kesehatan.pdf>
- Eka Nurcahyanti, & Happy Setiawan. (2017). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kots Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 3(1), 15–30. Retrieved from <http://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JMK/article/view/86/84>
- Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. (1st Published IV, Ed.). Andipublisher. Retrieved from <http://andipublisher.com/produk-0216006017-service-quality-dan-satisfaction-edisi-4.html>
- Febriani, V. A. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr . Cipto Mangunkusumo). *Eprints.Undip.Ac.Id*, 1, 1–68. Retrieved from http://eprints.undip.ac.id/35702/1/Skripsi_FEBRIANI.pdf
- Ghufroni, A., Adriani, R. B., & Tamtomo, D. (2017). Effects of Patient and Physioterapist Characteristics on Perceived Quality of Physiotherapy Care at Dr . Moewardi Hospital , Surakarta, 0281, 67–78. <https://doi.org/https://doi.org/10.26911/thejhpm.2017.02.01.06>
- Hakim, A., Yassir, M., & Nur, M. (2014). Pengaruh Hubungan Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang UGD RSUD Salewangang Maros. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosisi*, 4(5), 541–547.
- (252-261)
Retrieved from <http://ejournal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/download/676/552/>
- Hardani, H. H. (2016). Sters Kerja Dan Kepuasan Kerja Dengan Kualitas Hidup Perawat ICU Di RS Tipe B. *Journal Endurance*, 1(3), 113–120. <https://doi.org/10.22216/jen.v1i3.863>
- Herlambang. (2016). manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: The Millennium Edition*.
- Mantra, A. A. G. suarjana. (2014). 16/41959.pdf Koleksi Perpustakaan Universitas terbuka. *Perpustakaan Universitas Terbuka*, 1–178. Retrieved from <http://repository.ut.ac.id/1461/1/41959.pdf>
- Muhammad, A., Umboh, J. M. L., Tucunan, A. A. T., Universitas, P., Ratulangi, S., Kesehatan, F., ... Ratulangi, S. (2015). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas Siko ternate. *Jurnal Tumou Tou*, 1(2), 1–9.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jornal of Retailing*, 64(January), 12–40. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Rambat, L., & A. Hamdani. (206AD). *Manajemen Pemasaran* (2nd ed.). Jakarta: Salemba Empat. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2656.2006.01119.x>
- Rambat Lupiyoadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (Berbasis Kompetensi)*

- (e3) (3rd ed.). Salemba Empat. Retrieved from [http://www.bukukita.com/Ekonomi-dan-Manajemen/Pemasaran/112380-Manajemen-Pemasaran-Jasa-\(Berbasis-Kompetensi\)-\(e3\).html](http://www.bukukita.com/Ekonomi-dan-Manajemen/Pemasaran/112380-Manajemen-Pemasaran-Jasa-(Berbasis-Kompetensi)-(e3).html)
- Soekidjo Notoatmodjo. (2010). *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi.pdf* (2nd ed.). Jakarta: Rineka Cipta. Retrieved from <http://repository.ui.ac.id/dokumen/lihat/5849.pdf>
- Sulaiman, & Anggriani. (2018a). Efek Postur Tubuh Terhadap Keseimbangan Lanjut Usia Di Desa Suka Raya Kecamatan Pancur Batu. *Jurnal JUMANTIK*, 3(2), 127–140. Retrieved from <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/kesmas/article/view/2875/1714> (252-261)
- Sulaiman, & Anggriani. (2018b). Pkm Pemanfatan Posyandu Lansia Di Desa Sukaraya Kecamatan Pancur Batu Tahun 2017. *Amaliyah: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Volume, II*(1), 48–51.