

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN FISIOTERAPI PADA TINGKAT *HOME CARE* TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PRAKTEK MANDIRI FISIOTERAPI MALANG RAYA

*The Relationship of Physiotherapy Services Quality at The Homecare
Level to Patient Satisfaction in Practice Independent
Physiotherapy Malang Raya*

**AZIZAH NOUR APRIANI¹, SAFUN RAHMANTO^{2*}
KURNIA PUTRI UTAMI³**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
JL. BANDUNG NO.1, PENANGGUNGAN, KEC. KLOJEN, KOTA MALANG, JAWA
TIMUR.

e-mail : azizahnoura@webmai.umm.ac.id

DOI: 10.35451/jkf.v5i2.1623

Abstrak

Pada tahun 2021 terjadi peningkatan penduduk di Indonesia dengan posisi Jawa Timur berada pada urutan kedua terpadat di Indonesia dan Malang Raya menjadi salah satu kota dengan jumlah jiwa terbanyak menurut data Kemenkes. Peningkatan penduduk yang terjadi ini mengakibatkan fenomena munculnya banyak klinik mandiri pelayanan kesehatan salah satunya klinik mandiri fisioterapi khususnya dengan pelayanan *home care* guna memenuhi kebutuhan layanan kesehatan masyarakat. Pemberian layanan kesehatan mandiri perlu memperhatikan kualitas pelayanan demi kepuasan pasien. Sehingga perlu diketahui ada tidaknya hubungan kualitas pelayanan pada klinik mandiri tersebut terhadap kepuasan pengguna jasa atau pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan *observasional* dengan desain *cross sectional* dengan 37 responden atau sampel dalam pengisian dua kuisioner pada masing-masing variabel yakni kuisioner *servqual* dan kuisioner *medrisk* selama 5 minggu penelitian. Hasil uji Shapiro-Wilk untuk kualitas pelayanan pada klinik mandiri fisioterapi sebesar $0,059 > 0,005$ dan tingkat kepuasan pasien sebesar $0,078 > 0,005$ yang berarti data berdistribusi normal. Uji *pearson correlation* bernilai $0,000 < 0,005$ yang berarti terdapat hubungan antar kedua variabel. Terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan fisioterapi tingkat *home care* terhadap kepuasan pasien pada praktek mandiri fisioterapi Malang Raya dilihat dari nilai *pearson correlation* yakni $0,618$. Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini dapat dilanjutkan dengan menambah waktu penelitian dan menjadikan data dalam penelitian ini sebagai referensi baik bagi mahasiswa, tenaga pendidik, serta sejawat fisioterapi.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan, klinik mandiri, *home care* fisioterapi.

Abstract

In 2021 there will be an increase in population in Indonesia with East Java being the second most populous in Indonesia and Malang Raya being one of the cities with the highest number of people according to data from the Ministry of Health. This increase in population has resulted in the phenomenon of the emergence of many independent health service clinics, one of which is an independent physiotherapy clinic, especially with homecare services to meet the needs of public health services. Providing independent health services needs to pay attention to service quality for patient satisfaction. So it is necessary to know whether there is a relationship between the quality of service at the independent clinic and the satisfaction of service users or patients. This study used an observational approach with a cross-sectional design with 37 respondents or samples in filling out two questionnaires for each variable, namely the servqual questionnaire and the medrisk questionnaire for 5 weeks of study. The results of the Shapiro-Wilk test for service quality at independent physiotherapy clinics were $0.059 > 0.005$ and patient satisfaction levels were $0.078 > 0.005$, which means that the data were normally distributed. The Pearson correlation test is $0.000 < 0.005$, which means there is a relationship between the two variables. There is a strong relationship between the quality of physiotherapy services at the homecare level and patient satisfaction in the Malang Raya self-help physiotherapy practice as seen from the Pearson correlation value of 0.618. For future researchers, this research can be continued by increasing research time and making the data in this study a good reference for students, educators, and physiotherapy colleagues.

Keywords: *Quality of service, satisfaction, independent clinics, homecare physiotherapy.*

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan merupakan produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang kompleks antara berbagai komponen atau aspek pelayanan. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh klinik atau rumah sakit, maka pasien akan semakin puas dengan hasil terbaik dalam pelayanan kesehatan (Ngguna *et al.*,2022). Kualitas layanan adalah kepuasan pelanggan secara lengkap. Suatu produk dikatakan berkualitas jika dapat memberikan kepuasan yang utuh kepada konsumen, yaitu memenuhi apa yang diharapkan

konsumen dari suatu produk atau jasa (Gobel *et al.*,2018).

Secara umum kepuasan berarti sebuah perbandingan antara pelayanan atau sesuatu hasil yang didapat konsumen berdasarkan dengan harapan konsumen, pelayanan atau hasil yang didapat minimal harus bisa memenuhi harapan konsumen atau bahkan melebihi harapan konsumen (Normasari *et al.*,2013). Saat ini, kepuasan pasien merupakan bagian penting dari jaminan kualitas dan dianggap sebagai salah satu ukuran penting dari kualitas perawatan oleh konsumen dan penyandang layanan kesehatan (Ampiah *et al.*,2019).

Berdasarkan data kemenkes 2021 terjadi peningkatan penduduk dengan posisi jawa timur berada pada urutan kedua terpadat di Indonesia (Kemenkes., 2021). Kondisi ini yang mengakibatkan fenomena banyaknya klinik-klinik atau tempat praktik mandiri dibuka demi memenuhi kebutuhan layanan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan tempat atau wadah yang akan dipake menyelenggarakan upaya-upaya kesehatan (Eliya., 2020).

Pelayanan kesehatan mencakup banyak hal salah satunya layanan fisioterapi. Layanan fisioterapi adalah salah satu rehabilitasi yang dapat digunakan dengan tujuan menangani gangguan gerak (Pradika *et al.*, 2018). Fisioterapi di Indonesia saat ini dapat melaukan praktik pada dua tempat yakni pada institusi kesehatan maupun pada praktik mandiri. Pada fisioterapi praktik mandiri, fisioterapis dapat menerima pasien dengan ataupun tanpa rujukan dari dokter (Kuswardani *et al.*, 2018). Pada pelayanan fisioterapi mandiri terdapat pelayan fisioterapi *homecare*, Menurut Von Koch, Wottrich, & Holmqvist, (1998) dalam (Onyeso *et al.*, 2020) fisioterapi *homecare* adalah model perawatan kesehatan dimana pasien mengakses layanan fisioterapis di rumah.

Menurut (Nugroho *et al.*, 2021) *homecare* merupakan suatu pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah dimana setiap masyarakat diberi kesempatan yang sama untuk bisa memperoleh pelayanan kesehatan yang terbaik. Pelayanan kesehatan di rumah adalah pelayanan kesehatan yang saling berkesinambungan juga komprehensif dimana pelayanan ini diberikan baik secara individual maupun keluarga langsung di tempat tinggal mereka dengan tujuan memelihara, meningkatkan dan memulihkan kesehatan serta untuk memaksimalkan

kemandirian juga meminimalisir akibat dari penyakit-penyakit terminal (Prasetyo *et al.*, 2016).

Kepuasan memiliki hubungan yang kuat terhadap sebuah kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan itu sendiri adalah bentuk terbaik dari karakteristik suatu barang maupun jasa yang nantinya akan memperlihatkan kemampuan untuk memberikan kepuasan pada pelanggan, baik secara terlihat maupun tidak terlihat (Rizal & Ani., 2021). Berdasarkan hal tersebut peneliti ingin mengetahui ada tidaknya hubungan kualitas pelayanan fisioterapi pada tingkat *homecare* terhadap kepuasan pasien di praktik mandiri fisioterapi Malang Raya.

2. METODE

Penelitian ini ini bersifat deskriptif analitik dengan menggunakan pendekatan *observasional* dengan desain penelitian *cross sectional*. Dimana populasi dalam penelitian ini yakni seluruh pasien penerima layanan *homecare* pada klinik mandiri fisioterapi di Malang Raya. Sampel pada penelitian ini diambil menggunakan teknik sampling *convenience* dimana sampel diambil secara tiba-tiba saat itu juga dan bersedia menjadi responden, sehingga dalam penelitian ini didapatkan sampel sejumlah 37 responden selama kurang lebih 5 minggu penelitian. Instrumen yang akan digunakan berupa kuisioner *SERVQUAL* untuk mengukur kualitas pelayanan pada klinik mandiri tingkat *homecare* dan kuisioner *MadRisk* untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi. Kemudian data yang di dapat akan dilakukuan uji univariat dan bivariat (normalitas dan korelasi).

3. HASIL

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

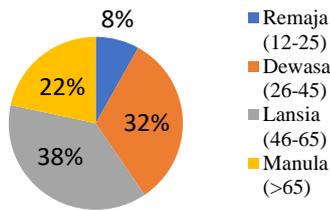


Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia (Data Primer, 2023)

Dari karakteristik berdasarkan usia, usia lansia yakni usia dari 46 tahun hingga 65 tahun menduduki posisi pertama dengan 38% dengan 14 dari 37 responden.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

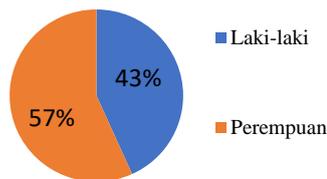


Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Data Primer, 2023)

Dari karakteristik berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih mendominasi dengan jumlah 57% dengan 21 dari 37 responden.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan

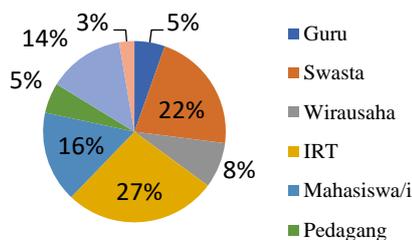


Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan (Data Primer, 2023)

Berdasarkan diagram diatas pekerja ibu rumah tangga (IRT) mendominasi dengan 27% dengan 10 responden.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Diagnosa

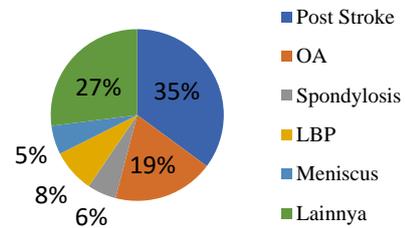


Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Diagnosa (Data Primer, 2023)

Berdasarkan hasil pada diagram diatas responden dengan diagnosa fisioterapi berupa *post stroke* memiliki angka tertinggi di 30% dengan 13 responden dari 37 responden.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Banyak Kunjungan

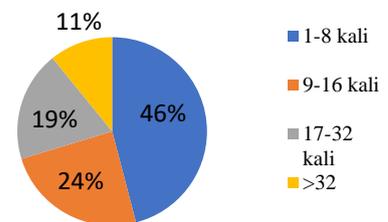


Diagram 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Banyak kunjungan (Data Primer, 2023)

Berdasarkan diagram diatas responden terbanyak

Variabel	df	Sig.
Kualitas Pelayanan	37	0,059
Kepuasan	37	0,078

yakni pasien dengan penerima layanan dengan rentang 1-8 kali pertemuan dengan 46%.

dikarenakan jumlah sampel penelitian yang kurang dari 50.

Tabel Uji Normalitas
 (Data Primer, 2023)

Uji *Shapiro-Wilk*: df= jumlah sampel ; Sig.=nilai signifikan

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas nilai *Sig. Shapiro-Wilk* untuk kualitas pelayanan yakni 0,059 dan nilai *Sig. Shapiro-wilk* untuk tingkat kepuasan yakni 0,078 dimana kedua nilai ini lebih besar dari 0,05 yang berarti data pada penelitian ini berdistribusi normal.

f. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

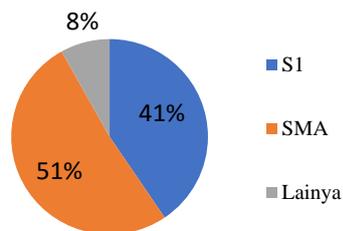


Diagram 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
 (Data Primer, 2023)

Berdasarkan hasil diagram diatas responden dengan pendidikan terakhir SMA atau setara memiliki jumlah responden terbanyak dengan 51%.

g. Hubungan Kualitas Pelayanan Homecae dengan Kualitas Pelayanan.

1) Uji Normalitas

Data responden yang telah terkumpul kemudian dilakukan analisis menggunakan aplikasi spss guna melihat hasil uji normalitas dan uji korelasi. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *shapiro-wilk*

2) Uji Korelasi

Data selanjutnya dilakukan uji korelasi menggunakan *pearson correlation* dikarenakan bentuk data dalam penelitian ini berupa rasio.

Tabel 5.3 Uji Korelasi
 (Data Primer, 2023)

Variabel	N	Sig. 2-tailed	Pearson Correlation
Kualitas Pelayanan	37	0,000	0,618
Kepuasan	37	0,000	0,618

Uji *pearson correlation*: N= jumlah sampel ;Sig.=nilai signifikan

Berdasarkan hasil uji *pearson correlation* didapatkan nilai *Sig. (2-tailed)* pada kualitas pelayanan dan kepuasan yakni 0,000 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat diartikan bahwa terdapat hubungan antara kedua variabel. Nilai *pearson correlation* pada tabel menunjukkan angka 0.618 yang berarti terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan fisioterapi tingkat *homecare* dengan kepuasan

pasien di klinik mandiri fisioterapi Malang Raya.

4. PEMBAHASAN

a. Karakteristik responden berdasarkan usia

Berdasarkan hasil diagram usia responden pada penelitian ini yakni pada usia lansia (46-65) tahun dengan jumlah responden 14 dari 37 responden, usia dewasa (26-45) tahun dengan jumlah responden 12 dari 37 responden, kemudian diikuti usia manula (>65) tahun dengan jumlah responden 8 dan terakhir pada usia remaja (12-25) tahun dengan 3 responden. Usia lansia menduduki posisi pertama karena tingginya permasalahan pada usia lansia seperti degeneratif hingga mulai terjadinya penurunan mobilisasi (Firdaus et al., 2022).

Menurut (Achmad & Agus., 2018) terdapat perbedaan kepuasan antara umur muda dengan umur tua. Kemudian juga dikatakan bahwa umur produktif mempunyai tuntutan dan harapan lebih besar serta cenderung mengkritik terhadap pelayanan kesehatan dasar dibandingkan dengan umur tua. Hal ini berbanding terbalik dengan hasil penelitian dimana sebagian besar responden lansia dan manula merasa puas pada kualitas pelayanan fisioterapi terutama pada dimensi *Assurance* dimana fisioterapis dapat bersikap sopan dan meyakinkan dengan kehandalan terapi (Data *Primer.*, 2023).

b. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil diagram pie 5.2 responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki.

Responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 21 dan responden laki-laki berjumlah 16 dari 37 responden (Data *Primer.*, 2023). Jumlah responden perempuan jauh lebih banyak dikarenakan, perempuan merasa lebih nyaman dan lebih kurang percaya diri dengan kondisi kesehatan yang sedang dialami. Hal ini sejalan dengan penelitian (Trimayati et al., 2021) yang mengatakan bahwa bagi laki-laki, diri sendirilah yang merupakan standar rasa percaya diri. Sedangkan pada perempuan, kepercayaan diri akan lebih banyak mempertimbangkan pendapat dari orang lain.

Menurut loundon dan Bitta 1988 dalam (Silprihatin et al., 2017) jenis kelamin memiliki hubungan terhadap rasa puas dimana laki-laki akan lebih mudah merasa puas dibandingkan dengan perempuan. Hal ini berbeda pada hasil penelitian dimana baik responden laki-laki maupun perempuan memberikan penilaian puas pada kualitas pelayanan yang diberikan fisioterapi (Data *Primer.*, 2023)

c. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil diagram didapatkan responden dengan berbagai pekerjaan, posisi tertinggi ditempati oleh ibu rumah tangga dan kemudian diposisi kedua terdapat pekerjaan swasta. Menurut (Firdaus et al., 2022) individu yang memiliki pekerjaan dengan waktu kerja sistematis akan lebih memilih sebuah jasa yang mampu memberikan pelayanan secara fleksibel seperti halnya pelayanan *homecare*.

Namun hal ini berbanding terbalik dengan data yang diperoleh

dimana pekerja ibu rumah tangga menduduki posisi pertama. Menurut penelitian di Amerika terdapat hubungan yang rendah antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan penerima layanan. Seseorang yang memiliki pekerjaan akan cenderung lebih banyak menuntut dan memberikan kritikan terhadap pelayanan yang diterima jika memang tidak memuaskan baginya dibandingkan dengan seseorang yang tidak bekerja (Achmad & Agus., 2018).

d. Karakteristik responden berdasarkan diagnosa

Hasil diagram menunjukkan bahwa responden dengan diagnosa *post stroke* memiliki angka responden tertinggi dengan jumlah presentasi 35%. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang mengatakan bahwa terdapat peningkatan prevalensi penyakit-penyakit kronis atau *long life disease*, contohnya stroke, segala penyakit jantung dan diabetes melitus (Sinaga & Sembiring., 2017). Kondisi ini yang membuat pasien maupun responden mengalami penurunan kemampuan mobilisasi dan berakibat pada sulitnya mengakses layanan kesehatan.

Selain itu responden penelitian ini memiliki bermacam-macam diagnosa salah satunya responden dengan diagnosa osteoarthritis yang merupakan penyakit paling banyak ditemukan pada orang-orang yang berusia ≥ 45 tahun. Dimana berdasarkan data *World Health Organization* (WHO), OA masih merupakan satu dari sepuluh penyakit yang paling menyebabkan terjadinya disabilitas di Negara maju (Leny., 2022).

e. Karakteristik responden berdasarkan banyak kunjungan

Pada hasil diagram pie 5.5 responden dengan penerima layanan fisioterapi *homecare* sebanyak 1-8 kali memiliki jumlah responden tertinggi yakni 17 dari 37 responden dan jumlah terendah yakni 4 responden dengan penerima layanan fisioterapi *homecare* > 32 kali. Pada proses pengambilan data dalam peneliti ini didapatkan informasi bahwa perputara pasien pada klinik-klinik mandiri fisioterapi cenderung lebih cepat dari perputara pasien di RS. Hal ini yang mengakibatkan rendahnya angka penerima layanan fisioterapi diatas 32 kali (data primer, 2023). Gesper (2005) dalam (Indrasari.,2019) mengatakan bahwa kepuasan sangat bergantung terhadap persepsi dan harapan pelanggan. Semakin lama seseorang menerima sebuah pelayanan maka akan semakin dalam sebuah persepsi yang akan dia berikan.

f. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Berdasarkan hasil pengambilan data responden terbanyak dalam penelitian ini memiliki latar belakang pendidikan akhir SMA atau setara yang kemudian diikuti oleh responden dengan latar belakang pendidikan S1 atau sarjana. Menurut (Achmad & Agus., 2018) seseorang dengan latar pendidikan yang tingkat akan lebih banyak menuntut atau memberikan kritikan terhadap suatu pelayanan kesehatan yang diterima berbeda halnya dengan seseorang yang memiliki latar pendidikan lebih rendah akan cenderung lebih banyak menerima

dan tidak memberika kritik karena tidak mengetahui apa yang dia butuhkan.

Namun dalam penelitian ini baik responden dengan latar belakang pendidikan SMA maupun S1 memberikan penilaian kepuasan yang tinggi pada pelayanan fisioterapi *homecare* (Data Primer., 2023). Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh (Achmad & Agus., 2018) mengatakan bahwa antara pendidikan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Banjarmasin tidak terdapat hubungan yang berarti.

g. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian yang didapat dari uji korelasi terlihat adanya hubungan antara kualitas pelayanan fisioterapi *homecare* terhadap kepuasan pasien. Dimana nilai *Sig. (2-tailed)* pada uji *pearson correlation* antara kualitas dengan kepuasan berada diangka $0,000 < 0,05$ maka hubungan dianggap signifikan atau terdapat korelasi antara dua variabel (Safitri., 2018). Hal ini sejalan dengan penelitaian sebelumnya (ayunita *et al.*, 2010) terkait Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Geriatri RSD Idaman BanjarBaru dengan 65 responden yang dilakukan pengukuran menggunakan instrumen kuisoner mendapatkan hasil terdapat hubungan antara dua variabel.

Menurut Ningrum, (2014) dalam (Ngguna *et al.*,2022). Kepuasan adalah sebuah perasaan senang yang dirasakan dan berasal dari sebuah perbandingan antara kesenangan suatu kegiatan dan suatu produk dengan harapan. Kepuasan pasien menjadi salah satu

indikator kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Pada hasil uji *pearson correlation* dalam hasil gambar 5.2 dapat diliat nilai *pearson correlation* diangka 0,618 dimana menurut Sugiyono (2010) dalam (Safitri., 2018) angka ini memiliki *interpretasi* bahwa terdapat hubungan yang kuat pada kedua variabel yang diukur.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait hubungan kualitas pelayanan fisioterapi pada tingkat *homecare* terhadap kepuasan pasien di praktek mandiri fisioterapi malang raya didapatkan beberapa kesimpulan yakni:

- a. Berdasarkan hasil uji *pearson correlation* didapatkan hasil adanya hubungan antara kualitas pelayanan fisioterapi pada tingkat *homecare* terhadap tingkat kepuasan.
- b. Berdasarkan hasil uji *pearson correlation* didapati bahwa terdapat hubungan yang kuat antara dua variabel dengan arah nilai yang positif.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, rizal, & Agus, J. (2018). *Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin.*
- Ampiah, P. K., Ahenkorah, J., & Karikari, M. (2019). Patients' Satisfaction With Inpatient Orthopedic Physiotherapy Services at a Tertiary Hospital in Ghana. *Journal of Patient Experience*, 6(3), 238–246.
<https://doi.org/10.1177/2374373518793144>
- Firdaus, R., Fatiya Adnurrahman, K., Mawaddah, S., & Rizmadewi Agustina, H. (2022). Home-based

- supportive, rehabilitative, and Palliative care therapy (HAPPY) for COPD Patients in the community setting: A Rapid Review. *International Journal of Nursing and Health Services (IJNHS)*, 5(1). <https://doi.org/10.35654/ijnhs.v5i1>
- Kemenkes. (2021). *PROFIL KESEHATAN INDONESIA TAHUN 2020*.
- Kuswardani, Purwoko, A. J., & Wibowo, D. B. (2018). Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Sebagai Konsumen Jasa dan Fisioterapis Dalam Pelayanan Fisioterapi Mandiri di Kota Semarang. *Jurnal Fisioterapi Dan Rehabilitasi (JFR)*, 2(2).
- Leny, N. B. (2022). Studi Penggunaan Obat Pada Pasien Osteoarthritis Usia Lanjut di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi NTB Periode 2019. *Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 3(2).
- Onyeso, O. K. K., Umunnah, J. O., Ezema, C. I., Anyachukwu, C. C., Nwankwo, M. J., Odole, A. C., Oke, K. I., & Bello, B. (2020). Profile of practitioners, and factors influencing home care physiotherapy model of practice in Nigeria. *Home Health Care Services Quarterly*, 39(3), 168–183. <https://doi.org/10.1080/01621424.2020.1754315>
- Sinaga, J., & Sembiring, E. (2017). *Mutiara Homecare*. 23(4).
- Trimayati, H., Sholichah, I. F., Alfinuha, S., & Trimayati, R. H. (2021). *PERBANDINGAN TINGKAT KEPERCAYAAN DIRI DITINJAU DARI JENIS KELAMIN PADA SISWA SMA NEGERI 1 CERME*.