

ANALISIS MUTU PELAYANAN FISIOTERAPI TERHADAP KEPUASAN PENDAMPING PASIEN DI INSTALASI REHABILITASI MEDIK RUMAH SAKIT JIWA SAMBANG LIHUM

Herniyati⁽¹⁾, Eka Handayani⁽²⁾, Mahmudah⁽³⁾

¹²³Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)
Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 2007010454¹, 1106108501², 1116058901³
Email: yuyunmuhera@gmail.com

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis mutu pelayanan fisioterapi terhadap kepuasan pendamping pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum. Penelitian ini menggunakan deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien yang datang terhitung dari bulan Juni-November 2022 yaitu sebanyak 288 pasien. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 72 orang dengan teknik *accidental sampling*. Uji statistik menggunakan uji *chi square test* dan *fisher's exact test*. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pendamping pasien dalam kategori puas (83,3%). Mutu pelayanan fisioterapi berdasarkan aspek kehandalan baik (68,1%), daya tanggap cukup baik (51,4%), jaminan baik (56,9%), empati baik (63,9%) dan bukti fisik baik (55,6%). Analisis bivariat menunjukkan bahwa ada hubungan kehandalan ($p\text{ value} = 0,001$), daya tanggap ($p\text{ value} = 0,006$), jaminan ($p\text{ value} = 0,000$), empati ($p\text{ value} = 0,000$), dan bukti fisik ($p\text{ value} = 0,000$), dengan kepuasan pendamping pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum. Diharapkan agar rumah sakit dapat memonitoring evaluasi ataupun audit internal terhadap daya tanggap pelayanan secara berkala lebih intensif lagi dari sebelumnya.

Kata-kata kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan, Pendamping Pasien, Fisioterapi.

ABSTRACT

The quality of health services is important in health service organizations. Service quality has a significant relationship with the level of hospital service satisfaction. Service quality has a significant relationship with the level of hospital service satisfaction. Patient satisfaction is a level of patient feelings that arise as a result of the performance of the health services they get after the patient compares them with what they expect. The purpose of this study was to analyze the quality of physiotherapy services on patient companion satisfaction at the Medical Rehabilitation Installation of RSJ Sambang Lihum. This research uses descriptive analytic with cross sectional approach. The population in this study was the number of patients who came from June to November 2022, namely 288 patients. The number of samples in this study were 72 people with accidental sampling technique. Statistical tests used the chi square test and fisher's exact test. The results showed that patient companion satisfaction was in the satisfied category (83,3%). The quality of physiotherapy services based on aspects of good reliability (68,1%), responsiveness is quite good (51,4%), good assurance (56,9%), good empathy (63.9%) and good physical evidence (55,6 %). Bivariate analysis shows that there was a relationship between reliability ($p\text{ value} = 0,001$), responsiveness ($p\text{ value} = 0,006$), assurance ($p\text{ value} = 0,000$), empathy ($p\text{ value} = 0,000$), and physical evidence ($p\text{ value} = 0.000$), with patient companion satisfaction at the Medical Rehabilitation Installation of RSJ Sambang Lihum. It was hoped that hospitals can monitor evaluations or internal audits of service responsiveness on a regular basis more intensively than before.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Patient Companion, Physiotherapy.

- Herlambang, 2016. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan rumah sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Iman, A. T., & Lena, D., 2017. *Manajemen mutu informasi kesehatan I: quality assurance, Kementerian Kesehatan RI*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, 2000. *Prinsip-prinsip pemasaran manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.
- Laowo, E. S., Hilmy, M. R. & Maratis, J., 2020. Hubungan pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien pada kasus stroke di rumah sakit wilayah Jakarta Barat. *Indonesian Journal of Physiotherapy Research and Education*, 2 (1), p. 23-29.
- Lubis, R. A. *et al.*, 2020. Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020. *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 3 (1), p. 13–20.
- Mahmud, A., 2022. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Mirai Management*, 7 (2), p. 104-119.
- Mashita, D. A., *et al.* (2022). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap FKTP: *literature review*. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 3 (2), p. 177-189.
- Maulidi, A. 2018. Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Menggunakan Metode Servqual di RSUD DR. H. Slamet Martodirdjo Pamekasan. *Skripsi*. Politeknik Negeri Jember.
- Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik.
- Mulyana, E., Damayanti, R. & Sabarinah, 2022. gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Cibaregbeg. *Jurnal Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro*, 21 (1), p. 115-124.
- Muninjaya, A. G., 2015. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan edisi 2*. Jakarta: EGC.
- Mustari, V. H., 2022. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada unit pelayanan teknis Puskesmas Naioni Kota Kupang. *Jurnam Manajemen*, 6 (1).
- Nursalam, 2014. *Manajemen keperawatan: aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, I. S., 2016. *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- Primastuti, A. N., Sugiarsi, S. & Mulyono, S., 2022. Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien pada pelayanan pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Jati Husada Karanganyar. *Indonesian Journal of Health Information Management (IJHIM)*, 2 (2), p. 1-6.
- RS Jiwa Sambang Lihum, 2021. *Profil Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum tahun 2021*. Banjarmasin: RS Jiwa Sambang Lihum.

- Santoso, S., 2012. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III Pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang*. Skripsi. UNDIP Semarang.
- Sudirman, 2016. *Kamus manajemen mutu*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Sulaiman & Anggriani, 2018. Efek postur tubuh terhadap keseimbangan lanjut usia di Desa Suka Raya Kecamatan Pancur Batu. *Jurnal JUMANTIK*, 3 (2), p. 127-140.
- Supranto, J., 2011. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar, cetakan keempat*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, F., 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- Yuliani, T., Suparman, R., Mamlukah, & Wahyuniar, L., 2022. Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Linggajati Kabupaten Kuningan Tahun 2022. *Journal Of Health Research Science*, 2 (2), p. 134-143.