Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
Volume. 2, Nomor. 4 Tahun 2024
e-ISSN : 2963-2005, p-ISSN : 2964-6081, Hal. 221-240
DOI: https://doi.org/10.55606/detector.v2i3.4592
Available online at: https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/Detector

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Fisioterapi di Rumah Sakit Dr Hafiz (RSDH) Cianjur

Ajeng Marshella Sumantri[1*], Roy Daniel Nainggolan[2], Ronald Erwansyah[3]
[1,2,3] Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Siti Hajar Medan, Indonesia
[1*]ajengmarshella23@gmail.com, [2]roydaniel02@gmail.com, [3]ronalderwansyah80@gmail.com

Alamat: HMC6+J4V, Jl. K.H. Wahid Hasyim, Merdeka, Kec. Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara 20222
Korspondensi penulis: ajengmarshella23@gmail.com

Abstract*. Satisfaction is very important in assessing service quality, especially in health services. Physiotherapy services are one of the medical rehabilitation services in hospitals aimed at individuals to restore movement and body functions are required to provide the best service. Dr. Hafiz Hospital (RSDH) Cianjur is the first private hospital in Cianjur, which strives to improve the quality of services in all types of services including physiotherapy services. However, the data on quality indicators of the Physiotherapy Unit showed a decrease in visits. The complaint data that is often received is about administration, service procedures, communication and attitude of officers and others. This study aims to find out the picture of patient satisfaction with physiotherapy services at Dr. Hafiz Cianjur Hospital . This type of research is quantitative with a descriptive method, the population in this study is 87 physiotherapy patients obtained using purposive sampling techniques. Data was obtained using a questionnaire, then the data was processed and univariate analysis. The results showed that satisfaction based on physical evidence (tangible) included high (41.4%), reliability had high satisfaction (41.4%), accuracy (resvonsiveness) had high satisfaction (43.7%), assurance had moderate satisfaction (44.8%), and care (empathy) have moderate satisfaction (47.1%). The hospital is advised to evaluate the quality of service to meet patient satisfaction, so that it can determine the next steps to be taken in measuring wisdom in the future.*

Keywords*: Direct Evidence, Responsiveness, Reliability, Empathy, Assurance*

Abstrak. Kepuasan sangat penting dalam penilaian mutu pelayanan khususnya pada pelayanan kesehatan. Pelayanan fisioterapi meurpakan salah satu pelayanan rehabilitasi medik di rumah sakit ditujukan kepada individu untuk memulihkan gerak dan fungsi tubuh dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik. Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur merupakan rumah sakit swasta pertama di Cianjur, yang berusaha meningkatkan mutu pelayanan pada semua jenis pelayanan termasuk pelayanan fisioterapi. Namun data indikator mutu Unit Fisioterapi terdapat penurunan kunjungan. Data komplain yang sering diterima adalah mengenai administrasi, prosedur pelayanan, komunikasi dan sikap petugas dan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi di Rumah Sakit Dr. Hafiz Cianjur. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode deskriptif, populasi dalam penelitian ini adalah pasien fisioterapi sebanyak 87 orang yang diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner, kemudian data diolah dan analisis univariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan berdasarkan bukti fisik (*Tangible)* termasuk tinggi (41,4%), kehandalan (*Reliability)* memiliki kepuasan yang tinggi (41,4%), ketepatan (*Resvonsiveness)* memiliki kepuasan yang tinggi (43,7%), jaminan (*Assurance)* memiliki kepuasan yang sedang (44,8%), dan kepedulian *(Empathy)* memiliki kepuasan yang sedang (47,1%). Pihak rumah sakit disarankan melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pasien, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan di masa yang akan datang.

Kata kunci: Bukti Langsung, Daya Tanggap, Kehandalan, Empati, Jaminan

1. LATAR BELAKANG

Sektor kesehatan merupakan hal penting yang merupakan kebutuhan utama masyarakat yang saat ini terus mengalami pertumbuhan yang signifikan. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (2020) menyatakan bahwa angka pertumbuhan industri kesehatan sebesar 15.3%,

Received: Oktober 30 2024; Revised: November 14, 2024; Accepted: November 28, 2024; Published: November 30, 2024;

pertumbuhan tertinggi dibandingkan dengan sektor lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa bidang kesehatan di Indonesia sangat berpotensi untuk dikembangkan.

Di tengah pertumbuhan yang pesat, terdapat tantangan bagi industri kesehatan untuk menjaga keberlangsungannya. Hal tersebut menjadi perhatian karena berdasarkan data U.S Breau of Labor (2016), sektor kesehatan terus mengalami penurunan tingkat ketahanan. Berbagai hal dapat menyebabkan rendahnya tingkat ketahanan tersebut, salah satunya adalah kepuasan pelanggan menurut Danarahmanto & Pratami (2022), pasien adalah pelanggan yang menerima layanan dari fasilitas pelayanan kesehatan (fasyankes).

Masalah kepuasan pasien terjadi di berbagai belahan dunia, termasuk di Indonesia. Berdasarkan riset di 32 negara, menunjukkan bahwa kepuasan pasien negara-negara dunia masih tergolong rendah, berada di angka 34% (Sudiro, 2022). Sedangkan di Indonesia, kepuasan pasien berada pada angka 34% sampai dengan 43%. Angka tersebut masih jauh dari target kepuasan pasien yang minimal berada di angka 80%.

Kepuasan pasien ditentukan oleh banyak hal, seperti akses terhadap pelayanan fasyankes. Akses merupakan hal penting bagi pelayanan kesehatan, terutama di wilayah yang memiliki populasi penduduk yang padat. Salah satu wilayah dengan penduduk terpadat di Indonesia adalah Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2018), sebanyak 73,6% atau sekitar 33 juta penduduk Jawa Barat mengalami kesulitan mengakses fasilitas kesehatan. Hal tersebut menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan pasien di Jawa Barat. Hal tersebut di dukung oleh data dari Pemerintah Jawa Barat melalui Jaringan Informasi Pelayanan Publik pada tahun 2019, menyebutkan bahwa terdapat beberapa rumah sakit di Jawa Barat, seperti Rumah Sakit Umum Daerah Pameungpeuk, yang mendapat nilai kurang dari 76 atau penilaian kepuasan kurang baik dan belum ada rumah sakit umum yang mendapat penilaian di atas 90 atau penilaian sangat baik (Danarahmanto & Pratami, 2022).

Kepuasan sangat penting dalam penilaian mutu pelayanan khususnya pada pelayanan kesehatan yang mempengaruhi tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan apa yang telah dia diterima dan harapannya (Lubis & Andayani, 2017). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesesuaian antara harapan dan kenyataan, tingkat pelayanan dirumah sakit, biaya, promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan, dan komunikasi terapeutik yang baik (Siti, et al, 2016). Pada pelayanan kesehatan mencakup semua layanan yang berhubungan pengobatan, diagnosis penyakit, pemelihraan, pemulihan dan promosi kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik berarti dapat memberikan pelayanan yang aman, berkualitas tinggi, dan efektif kepada pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan dengan

didukung oleh sumber daya yang dan fasilitas yang memadai. Kesehatan yang baik adalah hal yang sangat penting dalam pembangunan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan dan mengurangi angka kemiskinan (WHO, 2017). Pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pelanggan atau pasien menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia agar terus berkembang di tengah persaingan global yang semakin kuat Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas, maka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya (Sulaiman & Anggriani, 2019). Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2009) dalam penelitian Ishak & Waworuntu (2019) pada umumnya kepuasan pasien berhubungan dengan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelahmembandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) yang dirasakan.

Fisioterapi berperan besar dalam pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada individu dan/atau kelompok untuk mengembangkan, memelihara dan memulihkan gerak dan fungsi tubuh sepanjang rentang kehidupan dengan menggunakan penanganan secara manual, peningkatan gerak, peralatan (fisik, elektroterapeutis dan mekanis) pelatihan fungsi, dan komunikasi. Kegiatan pelayanan kesehatan secara paripurna diatur dalam pasal 5 ayat (2) UU Kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu pelayanan kesehatan promotif, pelayanan kesehatan preventif, pelayanan kesehatan kuratif, dan pelayanan kesehatan rehabilitatif (KEMENKES, 2015).

Kualitas pelayanan fisioterapi mempunyai hubungan yang erat dengankepuasan pasien sehingga menunjukkan bahwa tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan dan berdampak terhadap perkembangan pelayanan fisioterapi dirumah sakit.

Penelitian yang dilakukan oleh Hendriana, et al (2020) peniliti membahas tentang kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan dan berimplikasi pada pemberian layanan yang lebih efisien dalam memenuhi kebutan pasien. Kualitas pelayana yang baik akan memberikan kepuasan terhadap pasien dan akan mempengaruhi pasien ke rumah sakit jika diperlukan.

Menurut Anjayati (2021), peningkatan kualitas pelayanan kesehatan perlu dilakukan oleh unit pelayanan kesehatan termasuk dalam menghadapi pengembangan teknologi kesehatan. Terdapat 5 dimensi pelayanan yaitu : (1) Realibilitas/keandalan *(realibility)* mengacu pada kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan konsisten sesuai dengan yang dijanjikan (2) Daya tanggap *(responsiveness)* menggambarkan kemampuan staf medis atau rumah sakit untuk merespon kebutuhan pasien dengan cepat dan efisien, (3) Jaminan *(assurance)* dimensi ini berkaitan dengan rasa aman dan

percaya yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pasien. (4) Empati *(emphaty)* kemmapuan penyedia layanan untuk memahami perasaan pasien (5) Bukti fisik *(tangible)* meliputi dengan aspek fisik dari layanan kesehatan, seperti fasilitas alat medis, dan kebersihan tempat layanan kesehatan.

Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur merupakan rumah sakit swasta pertama di Cianjur, yang berusaha meningkatkan mutu pelayanan pada semua jenis pelayanan termasuk pelayanan pada Unit Rehabilitasi Medik untuk melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cianjur dan sekitarnya, dengan harapan pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien baik pasien rawat jalan maupun pasien rehabilitasi medik.

Dari data indikator mutu Unit Fisioterapi Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur pada bulan Januari sd mei terdapat penurunan kunjungan. Berdasarkan persentase penurunan pasien di unit Fisioterapi bahwa pada bulan Januari sebesar 8%, Februari sebesar 11%, Maret sebesar 16%, April sebesar 17%, dan Mei sebesar 17%. Adapun data komplain yang sering diterima adalah mengenai administrasi, prosedur pelayanan, komunikasi dan sikap petugas. Adapun fenomena lainnya dilapangan bahwa pasien seharusnya dilakukan terapi 2x seminggu, namun dikarenakan waktu tunggu yang sangat lama, dan proses administrasi untuk pendaftaran diharuskan mendaftar secara online menyebabkan tingkat kepuasan pasien menjadi menurun.

Berdasarkan hal-hal di atas penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian ini untuk menilai gambaran tingkat kepuasan pasien di Unit Fisioterapi Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur dengan menggunakan kuisioner untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Fisioterapi. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi tentang bagaimana pelayanan di unit fisioterapi guna memenuhi kebutuhan pasien.

2. KAJIAN TEORITIS

Fisioterapi

Fisioterapi adalah bentuk pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada individu dan/atau kelompok untuk mengembangkan, memelihara dan memulihkan gerak dan fungsi tubuh sepanjang rentang kehidupan dengan menggunakan penanganan secara manual, peningkatan gerak, peralatan (fisik, elektroterapeutis dan mekanis) pelatihan fungsi, dan komunikasi (KEMENKES, 2015). Dalam rangka memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas, maka dimensi-dimensi kualitas pelayanan dimaksud secara teoritis, Hendriana et al (2023) dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. *Tangible* (terlihat/berwujud) Indikator yang dapat dikemukakan pada dimensi ini adalah, penampilan fisik saat melakukan pelayanan, ketersediaan sarana-prasarana, peralatan, kedisiplinan, pegawai/personil, kemudahan memperoleh atau melakukan komunikasi dan informasi.
b. *Realibility* (keandalan) Indikator yang dapat dikemukakan pada dimensi ini adalah kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan, ketepatan/ keakuratan metode pelanan, kemampuan mengoperasionalkan berbagai peralatan dalam pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan solusi terhadap masalah pelayanan yang dihadapi.
c. *Responsiveness* (responsif) Indikator dalam dimensi ini adalah ketanggapan pegawai terhadap berbagai masalah masyarakat dala pelayanan, kecepatan dalam menangapi permasalahan yang dihadapi, kecepatan dalan memproses pelayanan.
d. *Assurance* (jaminan) Indikator dalam dimensi ini adalah keterbukaan prosedur pelayanan, kepastian waktu dan biaya pelayanan, pengetahuan dan kesopanan karyawan, dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
e. *Empathy* (empati) indikator dalam dimensi ini adalah: perhatian terhadap masalah yang dihadapi masyarakat dalam pelayanan, keinginan pegawai untuk mengetahui (adanya perhatian) dalam permasalahan.

Tingkat Kepuasan Pasien

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dapat diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan sebagai berikut: (Napitu, 2020)

a. Sangat Puas Diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan pasien, seperti sangat bersih (untuk prasarana), sangat ramah (untuk hubungan dengan dokter atau fisioterapis), atau sangat cepat (untuk proses administrasi), yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas pelayanan yang paling tinggi.
b. Puas Diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sepenuhnya atau sebagian sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (untuk sarana), agak kurang cepat (proses administrasi), atau kurang ramah, yang seluruhnya ini menggambarkan tingkat kualitas yang kategori sedang.

c. Cukup Puas, diartikan sebagai ukuran subjektif pada perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan yang diterima pada umumnya, tidak terlalu baik dan juga tidak terlalu buruk. Tingkatan ini dalam posisi biasa saja sehingga psien tidak menilai ada kelebihan atau kekurangan pelayanan
d. Kurang Puas Diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien rendah, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (untuk sarana), agak lambat (untuk proses administrasi), atau tidak ramah.
e. Tidak Puas Diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaanpasien yang paling rendah, menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak bersih (untuk sarana), lambat (untuk proses administrasi), dan tidak ramah. Seluruh hal ini menggambarkan tingkat kualitas yang kategori paling rendah.

Pengukuran kepuasan dapat menggunakan skala likert, yaitu sebagai teknik konstruksi test. Masing-masing responden diminta melakukan setuju atau tidak setujunya untuk masing-masing item dalam skala yang terdiri dari 5 point (Sangat Puas, puas, cukup puas, tidak puas, sangat tidak puas). Semua item yang menuju penilaian positif kemudian diubah nilainya dalam angka, yaitu untuk sangat setuju nilainya 5 sedangkan untuk yang Sangat Tidak setuju nilainya 1. Sebaliknya, untuk item yang penilaian negatif nilai skala sangat setuju adalah 1 sedangkan untuk yang sangat tidak setuju nilainya 5.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dengan metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan suatu fenomena, dalam penelitian ini tidak dimaksudkan menguji hipotesis tertentu tetapi hanya menggambarkan apa adanya suatu variabel, gejala atau keadaan (Arikunto, 2013). Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh pasien fisioterapi di rumah sakit dr Hafiz Cianjur pada bulan Juni sd Juli 2024 yang berjumlah 663 orang. Data yang didapatkan diolah dengan menggunakan program perangkat lunak komputer. Data yang akan dikumpulkan oleh peneliti kemudian akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan program komputer meliputi editing, coding, entry, dan tabulating (Masturo & Temesvari, 2018).

Data yang telah didapatkan melalui pembagian kuesioner, kemudian dimasukkan ke dalam program komputer melalui aplikasi SPSS, yang bertujuan untuk memberikan

kesimpulan terhadap hasil penelitian agar mendapatkan hasil yang sesuai harapan. Setelah itu, hasilnya di tuangkan di dalam tabel yang digabungkan dengan laporan hasil penelitian. Adapun analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat yang merupakan analisis menggambarkan satu variabel saja. Analisis univariat dilakukan dengan melakukan perhitungan pada satu variabel untuk melihat distribusi frekuensi masalah kesehatan menggunakan statistika deskriptif (Hasnindar et al., 2020).Analisis univariat dilakukan dengan menggunakan software komputer. Hasil pengelolaan data dalam bentuk data proporsi atau persentase. Teknik deskriptif analisa univariate untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasn pasien terhadap pelayanan Fisioterapi Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 87 orang yang memenuhi kriteria inklusi dan eklusi. Diperoleh responden dengan menandatangani inform consent sebagai tanda persetujuan menjadi subjek dalam penelitian. Menyajikan data responden berdasarkan karakteristik usia , jenis kelamin, Pendidikan dan pekerjaan.

a. Umur responden

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur di Rumah Sakit dr. Hafiz (RSDH) Cianjur

Usia	Frekuensi	Persentasi
20-30 Tahun	16	18,4
31-40 Tahun	28	32,2
41-50 Tahun	34	39,1
61-70 Tahun	9	10,3
Total	87	100

(Sumber : Hasil penelitian 2024)

Berdasarkan data pada tabel 1 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan usia paling banyak berusia 41-50 tahun yaitu 34 orang (39,1%) dan paling sedikit berusia antara 61-70 tahun sebanyak 9 orang (10,3%)

b. Jenis kelamin

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RS dr. Hafiz (RSDH) Cianjur Tahun 2024

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	52	59.8
Perempuan	35	40.2
Total	87	100.0

(Sumber : Hasil penelitian 2024)

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagian besar adalah laki-laki sebanyak 52 orang (59,8%) dan Perempuan sebanyak 35 orang (40,2%).

c. Pendidikan

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan di RS dr. Hafiz (RSDH) Cianjur Tahun 2024

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	5	5.7
SMP	11	12.6
SMA	42	48.3
PT	29	33.3
Total	87	100,0

(Sumber : Hasil penelitian 2024)

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah dari SMA yaitu 42 orang (48,3%), dan paling sedikit dari SD yaitu 5 orang (5,7%).

d. Pekerjaan

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di RS dr. Hafiz (RSDH) Cianjur Tahun 2024

Pekerjaan	Frekuensi	Persentasi
Tidak bekerja	*9*	10.3
Buruh	6	6.9
Tani	11	12.6
Wiraswasta	24	27.6
Karyawan	25	28.7
PNS	12	13.8
Total	87	100,0

(Sumber : Hasil penelitian 2024)

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan paling banyak bekerja sebagai karyawan yaitu 25 orang (28,7%), dan paling sedikit sebagai buruh yaitu 6 orang (6,9%).

Analisis Data Kepuasan

Kepuasan pasein terhadap pelayanan fisioterapi di Rumah Sakit dr. Hafiz (RSHD) terdiri dari bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan. Adapun penjelasannya sebagai berikut :

a. Dimensi Bukti Langsung

Tabel 5. Distribusi Frekuensi kepuasan berdasarkan bukti fisik (*Tangible*) di di Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur

Bukti Langsung	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Tinggi	36	41.4
Sedang	32	36.8
Rendah	19	21.8
Total	87	100.0

(Sumber : Hasil penelitian 2024)

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa kepuasan pasien fisioterapi berdasarkan bukti langsung paling banyak memiliki kepuasan yang tinggi yaitu sebanyak 36 orang (41,4%), kepuasan sedang sebanyak 32 orang (36,8%) dan kepuasan rendah sebanyak 19 orang (21,8%)

b. Dimensi Kehandalan

Tabel 6. Distribusi Frekuensi kepuasan berdasarkan kehandalan (*Reliability*) di Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur

Kehandalan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Tinggi	36	41.4
Sedang	33	37.9
Rendah	18	20.7
Total	87	100.0

(Sumber : Hasil penelitian 2024)

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa kepuasan pasien berdasarkan kehandalan paling banyak memiliki kepuasan yang tinggi yaitu sebanyak 36 orang (41,4%), kepuasan sedang sebanyak 33 orang (37,9%) dan kepuasan rendah sebanyak 18 orang (20,7%).

c. Dimensi ketepatan

Tabel 7. Distribusi Frekuensi kepuasan berdasarkan ketepatan (*Resvonsiveness*) di Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur

Ketepatan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Tinggi	38	43.7
Sedang	29	33.3
Rendah	20	23.0
Total	87	100.0

(Sumber : Hasil penelitian 2024)

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa kepuasan pasien berdasarkan ketepatan paling banyak memiliki kepuasan yang tinggi yaitu sebanyak 38 orang (43,7%), kepuasan sedang sebanyak 29 orang (33,3%) dan kepuasan rendah sebanyak 20 orang (23,0%)

d. Dimensi Jaminan

Tabel 8. Distribusi Frekuensi kepuasan berdasarkan jaminan (*assurance*) di Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur

Assurance	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Tinggi	33	37.9
Sedang	39	44.8
Rendah	15	17.2
Total	87	100.0

(Sumber : Hasil penelitian 2024)

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa kepuasan pasien berdasarkan jaminan paling banyak memiliki kepuasan yang sedang sebanyak 39 orang (44,8%), kepuasan tinggi yaitu sebanyak 33 orang (37,9%) dan kepuasan rendah sebanyak 15 orang (17,2%)

e. Dimensi Empati

Tabel 9. Distribusi Frekuensi kepuasan berdasarkan empati (*emphaty*) di Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur

Empati	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Tinggi	25	28.7
Sedang	41	47.1
Rendah	21	24.1
Total	87	100.0

(Sumber : Hasil penelitian 2024)

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui bahwa kepuasan pasien berdasarkan empati paling banyak memiliki kepuasan sedang sebanyak 41 orang (47,1%), kepuasan tinggi sebanyak 25 orang (28,7%) dan kepuasan rendah sebanyak 21 orang (24,1%)

f. Kepuasan pasien secara umum

Tabel 10. Distribusi Frekuensi kepuasan terhadap layanan fisioterapi di Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur

Kepuasan	Skor kepuasan	Persentasi
Tinggi	21	24.1
Sedang	49	56.3
Rendah	17	19.5
Jumlah	87	100

(Sumber : Hasil penelitian 2024)

Berdasrkan tabel 10 menunjukkan skor kepuasan dari seluruh variabel atau dimensi yakni dimensi bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, empati dan jaminan paling banyak memiliki kepuasan yang sedang sebanyak 49 orang (56,3%), kepuasan tinggi sebanyak 21 orang (24,1%) dan kepuasan rendah sebanyak 17 orang (19,5%)

Karakteristik Responden

a. Umur

Hasil penelitian didapatkan usia responden paling banyak berusia 41-50 tahun sebanyak 39,1% dan paling sedikit berusia antara 61-70 tahun sebanyak 10,3%. Data tersebut menunjukkan usia berhubungan dengan usia kerja, kekuatan fisik, kecerdasan intelektual dan emosional. Kemampuan seorang dalam berfikir kritis dalam melakukan suatu tindakan dan penilaian terhadap pelayanan dengan banyaknya kasus dan pengalaman yang diperoleh.

Menurut Makhfudli (2019), usia tua lebih puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dibandingkan usia muda. Hal ini dikarenakan pasien lebih tua cenderung lebih menerima dibandingkan dengan pasien yang lebih muda, dokter dan perawat lebih respon dan perhatian terhadap pasien yang lebih tua.

Mardini juga berpendapat bahwa semakin bertambah usia seseorang akan semakin bijaksana dalam menanggapi permasalahan sehingga kekurangan-kekurangan selama berobat bisa dimaklumi. Selain itu ada faktor sosial budaya yang mengungkapkan sebagai orang timur harus menghormati dan sopan kepada orang yang lebih tua, maka dari itu petugas akan lebih menghargai dan menghormati orang tua sehingga lebih perhatian dalam memberikan pelayanan kesehatan. Lumenta (2019) menyatakan bahwa usia lebih tua akan merasa lebih puas dibandingkan dengan usia muda.

Menurut asumsi peneliti, responden yang berusia muda lebih banyak memiliki tuntutan dan harapan terhadap pelayanan kesehatan, cenderung mengeluh dan mengkritik. Responden yang berusia muda cenderung lebih tidak sabaran dan berharap dapat cepat dilayani saat berobat. Responden yang berusia lebih tua pada umumnya lebih bijaksana, lebih mampu memahami situasi dan kondisi yang terjadi, lebih mampu bersabar dan tidak memiliki tuntutan maupun harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan. Petugas kesehatan memberikan pelayanan fisioterapi kepada para pasien yang melakukan rehabilitasi medik di Rumah Sakit dr. Hafiz (RSHD) secara merata tanpa membeda-bedakan usia.

b. Jenis kelamin

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin sebagian besar adalah laki-laki sebanyak 59,8% dan perempuan sebanyak 40,2%. Adanya perbedaan jenis kelamin dapat

mempengaruhi pandangan terhadap pelayanan fisioterapi yang diberikan. Artinya kepuasan yang diterima oleh pasien akan dirasakan apabila responden memiliki penilaian yang baik terhadap pelayanan. Penilaian tersebut dapat berbeda dari setiap individu termasuk perbedaan jenis kelamin.

(Kotler dan keller, 2020) jenis kelamin dapat mempengaruhi preferensi dan evaluasi pasien terhadap layanan kesehatan. Perempuan misalnya, mungkin lebih sensitif terhadap komunikasi interpersonal dan empati yang diberikan oleh tenaga medis, sementara laki-laki cenderung lebih fokus pada aspek teknis dan hasil medis dari layanantersebut. Dalam hal ini jenis kelamin mempengaruhi penilaian keseluruhan terhadap kualitas pelayanan, yang berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Dalam suatu keluarga, seorang pria yang menjadi kepala keluarga cenderung melindungi atau intervensi, dan memberikan rasa aman bagi keluarganya. Pria juga cenderung lebih mempengaruhi wanita dalam memberikan pendapat atau pertimbangan untuk melakukan sesuatu (Notoatmodjo, 2018). Namun menurut Lumenta (2019) pria lebih banyak menuntut dan berharap terhadap kemampuan pelayanan kesehatan dasar dan cenderung mengkritik daripada wanita.

c. Pendidikan

Hasil penelitian didapatkan sebagian besar pendidikan responden sebagian besar dari SMA yaitu 48,3%, dan paling sedikit dari SD yaitu 5,7%. Data tersebut menujukkan sebagian besar pendidikan pasien fisioterapi ke RS. Dr. Hafiz termasuk dalam pendidikan menengah dan tinggi sehingga dengan rendahnya pendidikan akan mempengaruhi pada penilaian fisioterapis.

Tingkat penerimaan terhadap suatu pelayanan kesehatan ditentukan oleh tingkat pendidikan. Pasien yang berpendidikan rendah dapat merasakan kepuasan dalam pelayanan, sebaliknya responden yang berpendidikan tinggi tidak merasa puas terhadap pelayanan. Menurut Rohmah (2015) pendidikan yang dijalani seseorang memiliki pengaruh pada peningkatan kemampuan berfikir, dengan kata lain seseorang yang berpendidikan lebih tinggi akan dapat mengambil keputusan yang lebih rasional, umumnya terbuka untuk menerima perubahan atau hal baru dibandingkan dengan individu yang berpendidikan lebih rendah.

Responden dengan pendidikan tinggi maka akan cenderung untuk mendapatkan informasi, baik dari orang lain maupun dari media massa tentang pelayanan yang baik dan berkualitas. Semakin banyak informasi yang masuk semakin baik pula penilaian pelayanan kesehatan. Menurut Siagian (2016) bahwa peningkatan pendidikan seseorang akan meningkatkan keinginan meningkatkan ketrampilan dan pengetahuannya. Ketrampilan di sini yang dimaksud adalah ketrampilan menilai suatu pelayanan. Jadi dengan pendidikan pasien

yang rendah, maka pasien tidak mempunyai banyak kemampuan untuk memilih atau membandingkan pelayanan yang berkualitas.

Namun perlu ditekankan bahwa seorang yang berpendidikan rendah tidak berarti mutlak merasakan kepuasan, karena kepuasan itu sendiri merupakan persepsi multidimensional terkait dengan pelayanan. Menurut Setiawan (2018) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara pelayanan yang diterima terhadap hasil yang diharapkan.

d. Pekerjaan

Hasil penelitian didapatkan bahwa paling banyak bekerja sebagai karyawan yaitu 28,7%, dan paling sedikit sebagai buruh yaitu 6,9%. Data tersebut menunjukkan dari hasil temuan dilapangan mengenai pekerjaan pasien fisioterapi yang berkunjung ke Rumah Sakit dr. Hafiz (RSHD) bekerja sebagai karyawan dan berwiraswasta. Pada responden yang bekerja PNS menurut analisis peneliti, hal tersebut dapat dipahami bahwa Pegawai Negeri Sipil merupakan pasien yang memiliki kartu Asuransi Kesehatan (Askes) yang telah dibiayai oleh pemerintah.

Pasien PNS memiliki persepsi bahwa pelayanan fisioterapi mengharapkan pada layanan yang jauh lebih baik dibandingkan dengan yang bekerja buruh atau tani. Oleh karena itu, banyak orang memilih berkunjung ke rumah sakit swasta. Reponden yang bekerja di luar rumah seperti karyawan perusahaan, buruh, cenderung merasa tidak puas bila dibandingkan dengan pasien yang tidak bekerja. Hal ini karena pasien yang bekerja di luar rumah lebih banyak berinteraksi dengan lingkungan kerjanya sehingga memperoleh informasi tentang kualitas pelayanan.

Dengan demikian responden yang bekerja memiliki ruang lingkup yang luas dalam berhubungan sosial, sehingga responden yang bekerja memperoleh pengalaman dan informasi dari lingkungan kerjanya yang pada akhirnya dapat menilai baik atau buruknya pelayanan fisioterapis di rumah sakit. Menurut Ridwan & Saftarina (2019) seseorang yang bekerja di luar rumah memiliki ruang lingkup sosial yang lebih luas. Artinya orang yang memiliki pekerjaan dimana ia dapat memperoleh pengalaman atau informasi dari lingkungan kerjanya karena memiliki hubungan sosial yang lebih luas yang pada akhirnya dapat menilai suatu kualitas pelayanan kesehatan.

Ikhsanto (2020) mengatakan faktor pengalaman merupakan penyebab perubahan dalam pengetahuan, sikap dan perilaku. Pengalaman seorang individu atau bersumber dari orang lain yang menyenangkan selama dirawat di rumah sakit mempunyai efek yang bermakna pada penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan dan mutu yang dirasakan pasien secara

bermakna dipengaruhi oleh kepuasan terhadap pengalaman perawatan sebelumnya dan kesan sebelumnya.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis berpendapat bahwa pekerjaan memiliki pengaruh terhadap penerimaan atau penolakan suatu pelayanan kesehatan. Hal ini dikaitkan dengan masalah ibu yang bekerja memiliki ruang lingkup yang luas dalam berhubungan sosial, sehingga responden yang bekerja memperoleh pengalaman dan informasi dari lingkungan kerjanya yang pada akhirnya dapat menilai baik atau buruknya pelayanan kesehatan.

Kepuasan responden terhadap pelayanan fisioterapi

a. Dimensi bukti langsung

Penelitian mengenai kepuasan pasien fisioterapi berdasarkan bukti langsung paling banyak memiliki kepuasan yang tinggi yaitu sebanyak 41,4%, kepuasan sedang sebanyak 36,8% dan kepuasan rendah sebanyak 21,8%. Data tersebut mengindikasikan responden merasa puas dengan kondisi fisik, peralatan serta sarana yang ada di RSDH Cianjur, misalnya dengan perlatan yang canggih, lokasi yang mudah dijangkau serta sarana lainnya yang tersedia.

Dengan demikian salah satu unsur kepuasan pasien adalah keberadaan lingkungan dan sarana di rumah sakit merupakan dimensi yang paling mudah dilihat pertama kali mendatangi tempat pelayanan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rangkuti (2018) pasien dan keluarganya memilih tempat pelayanan kesehatan karena yakin bahwa lingkungan baik serta peralatan yang tersedia lengkap. Keberadaan sarana dan prasarana medis yang kurang lengkap dapat menyebabkan penanganan yang tidak tuntas atau tertunda-tunda sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, adanya kepuasan pasien pada indikator bukti langsung seperti penampilan fisik saat melakukan pelayanan, ketersediaan sarana-prasarana, peralatan, kedisiplinan, pegawai/personil, kemudahan memperoleh atau melakukan komunikasi dan informasi dapat memenuhi harapannya. Disisi lain adanya responden yang memiliki kepuasan rendah menunjukkan tenaga kesehatan belum mengatur dan mengendalikan kondisi lingkungan. Penampilan ruangan dan alat yang ada didalamnya memberikan dampak pada kepuasan pasien fisioterapi, karena lingkungan adalah dimensi yang paling mudah dilihat pertama kali mendatangi tempat pelayanan.

b. Dimensi kehandalan

Berdasarkan hasil penelitian menenai kepuasan pasien pada indikator kehandalan paling banyak memiliki kepuasan yang tinggi yaitu sebanyak 41,4%, kepuasan sedang sebanyak 37,9% dan kepuasan rendah sebanyak 20,7%. Data tersebut menunjukkan bahwa

responden merasa puas dengan kemampuan petugas dalam melaksanakan layanan yang dijanjikan, ketepatan/ keakuratan metode pelanan, kemampuan mengoperasionalkan berbagai peralatan dalam pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan solusi terhadap masalah pelayanan yang dihadapi.

Pasien fisioterapi yang berkunjung ke rumah sakit sebagian besar merasa puas yang tinggi terhadap pelayanan fisioterapi. Artinya apa yang dilakukan petugas mulai dalam mendiagnosa ataupun dalam menentukan penyakit pada layanan rehabilitas medik sesuai dengan harapan responden. Ketepatan pemerikasaan yang dilakukan oleh petugas fisioterapi di Rumah Sakit dr. Hafiz (RSHD) akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan pasien terhadap keandalan petugas dalam memberikan pelayanan.

Hasil temuan dilapangan menunjukkan responden merasa puas pada dimensi kehandalan khususnya dalam ketepatan, misalnya dalam kecermatan dan ketelitian petugas melakukan pemeriksaan, ketepatan dalam melakukan fisioterapi penyakit dan pemberian informasi tentang hasil fisioterapis di Rumah Sakit dr. Hafiz (RSHD). Hal ini sesuai dengan Irawan (2020) tenaga kesehatan yang handal akan dapat bekerjasama dengan tim kesehatan lain dengan baik sekaligus menyelesaikan dengan tepat dan tuntas. Indeks kepuasan pasien secara bersama-sama dengan indikator kehandalan tenaga kesehatan mampu memberikan gambaran tentang keterampilan, prosedur pelayanan dan prosedur pembayaran yang diatur dan di tata oleh tenaga kesehatan.

Hal ini dipertegas dari pertanyataan Parasuraman (2016) pelayanan dikatakan handal apabila perusahaan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Kemudian menurut Handi (2021) tenaga kesehatan yang memiliki perilaku profesional akan bertindak sesuai dengan keahliannya dan didukung oleh pengetahuan dan pengalaman serta keterampilan yang tinggi serta tidak melakukan tindakan coba-coba yang tidak didukung oleh pengetahuan dan profesinya.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti berpendapat bahwa indikator kepuasan pasien fisioterapi yang berkunjung ke Rumah Sakit dr. Hafiz (RSHD) bersama-sama mampu memberikan gambaran tentang tingkat keberhasilan dan keadaan pelayanan tenaga kesehatan. Karena itu tenaga kesehatan terus menerus mengembangkan dan meningkatkan dirinya untuk dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, melalui peningkatan pendidikan yang berkelanjutan dan pengalaman yang diperoleh.

c. Dimensi ketepatan

Mengenai kepuasan pasien dalam dimensi ketepatan paling banyak memiliki kepuasan yang tinggi yaitu sebanyak 43,7%, kepuasan sedang sebanyak 33,3% dan kepuasan rendah

sebanyak 23,0%. Data tersebut menunjukkan sebagian besar pasien fisioterapi merasa puas terhadap ketepatan petugas dalam memberikan layanan rehabilitas medik di bagian fisioterapi. Hal ini menunjukkan petugas fisioterapis ataupun petugas administrasi mempunyai keinginan untuk memberikan pelayanan kepada pasien fisioterapi sebaik mungkin. Hasil temuan dilapangan menunjukkan dari indikator ketepatan dan cepat tanggap terhadap apa yang dikeluhkan oleh pasien. Kondisi tersebut menggambarkan sikap dan profesionalisme seorang petugas kesehatan.

Hal ini sesuai dengan teori Muninjaya (2018) yang mengatakan seorang tenaga kesehatan selaku tenaga profesional harus memiliki pengambilan keputusan yang etis dengan memperhatikan keluhan-keluhan serta memiliki kepekaan terhadap kebutuhan orang lain. Perhatian, ketanggapan petugas terhadap berbagai masalah pasien akan membuat pasien merasa diperhatikan dan diperlakukan secara baik.

Data lain ditemukan adanya responden yang memiliki kepuasan rendah terhadap responsivnes petugas, misalnya ketanggapan untuk menyampaikan informasi tentang kesehatan pasien. Ketanggapan dalam memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh pasien. Petugas pelayanan fisioterapi di Rumah Sakit dr. Hafiz (RSHD) sebagian belum merasa puas atas sikap perawatan dalam memberikan penjelasan dan tidak adanya kesempatan yang diberikan fisioterapis pada pasien untuk bertanya. Padahal menurut Azwar (2017) sebagai tenaga kesehatan yang profesional kualitas pelayanan kesehatan seorang tenaga kesehatan merupakan hal yang sangat penting, dengan menjaga kualitas pelayanan tenaga kesehatan dapat membangun kepercayaan dan mempertahankan pasien yang telah menggunakan jasanya dalam tenaga kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti berpendapat bahwa bentuk ketepatan (*responsiveness*) menunjukkan bahwa kemampuan dalam menangani untuk membantu memulihkan kesehatan pasien dan memenuhi kebutuhan yang berhubungan dengan fisioterapi menunjukkan sikap seorang profesional.

d. Dimensi Jaminan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan paling banyak memiliki kepuasan yang sedang sebanyak 44,8%, kepuasan tinggi sebanyak 37,9% dan kepuasan rendah sebanyak 17,2%. Data tersebut menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator yang belum memenuhi harapan pasien, artinya fisioterapis belum dapat memberikan keyakinan kepada pasien fisioterapi bahwa perawatan di Rumah Sakit dr. Hafiz (RSHD) dijamin akan baik. Pelayanan yang diberikan oleh fisioterapis bukan saja dalam

bentuk rehabilitasi medis namun juga perhatian terhadap keamanan pasien ataupun barang yang dibawa oleh pasien akan berdampak pada kepuasan pasien selama perawatan.

Hal ini sesuai dengan teori Jacobalis (2015) yang menyatakan banyak hal yang menyebabkan pelayanan yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan harapan, beberapa diantaranya karena kurangnya perhatian petugas kesehatan terhadap kondisi psikologis paisen. Rangkuti (2017) menegaskan seorang tenaga kesehatan dituntut untuk menghormati masalah yang ada pada diri pasien, artinya tenaga kesehatan harus tetap memperhatikan fisik dan psikologis pasien dengan memperhatikan kepercayaan serta memegang teguh kerahasiaan informasi yang didapat.

Data lain menunjukkan responden merasa puas yang tinggi terhdap tindakan yang dilakukan petugas terkait dengan layanan fisioterapi. Artinya pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan dari pasien, tindakan pemeriksaan kesehatan umum, pemeriksaan penyakit, pelayanan rehabilitasi medik lainnya sudah sesuai dengana apa yang diharapkan oleh pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti berpendapat bahwa kepuasan dapat dirasakan oleh pasien jika kepercayaan pasien dapat terpenuhi, serta tenaga kesehatan dapat memenuhi atas janji-janji yang telah ditawarkan. artinya secara keseluruhan dimensi mutu pelayanan jaminan mempunyai nilai kepuasan yang cukup baik, terutama pada hal sikap petugas yang memberikan kepastian terhadap keamanan dan kenyamanan pasien.

e. Dimensi Empati

Menurut hasil penelitian melalui kuesioner diketahui bahwa kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati paling banyak memiliki kepuasan sedang sebanyak 47,1%, kepuasan tinggi sebanyak 28,7% dan kepuasan rendah sebanyak 24,1%. Data tersebut menunjukkan pasien fisioterapi kurang merasa puas dengan sikap fisioterapis yang menenangkan rasa cemas pasien. Sikap petugas dalam memberikan rasa ketenangan, atau dukungan emosional agar pasien tidak merasa cemas dalam menghadapi penyakitnya belum memenuhi harapan pasien. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa petugas belum memahami sepenuhnya kebutuhan pasien serta memberi perhatian secara psikologis kepada pasien melalui berkomunikasi sehingga timbul rasa kurang dimata pasien.

Menurut Berampu & Purba (2021) dalam penelitiannya mengatakan bahwa tenaga kesehatan seyogyanya turut merasakan apa yang dialami oleh pasien dan keluarganya selama dirawat. Perasaan yang sensitif dan dalam posisi ketidakberdayaan membuat perasaan mudah marah, depresi bahkan menolak tindakan yang akan dilakukan pada dirinya.

Namun data lain juga menunjukkan terdapat responden yang memiliki kepuasan tinggi terkait dalam pelayanan fisioterapi dalam kesediaan untuk peduli, memberi perhatian pribadi

bagi pasien. Kondisi tersebut menunjukkan perhatian yang diberikan oleh petugas dapat memenuhi harapan pasien. Penelitian ini memberikan bukti yang nyata dimana pelayanan yang diberikan rumah sakit leyanan rehabilitasi medik pada aspek perhatian secara nyata meningkatkan kepuasan pasien dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan,

Menurut Nur Alpiah et al. (2023) mengatakan tenaga kesehatan sebagai pemberi pelayanan hendaknya memiliki minat untuk menolong orang lain, mampu untuk menjadi pendengar yang baik dan aktif, terbuka terhadap pendapat pasien serta mampu mengenali hambatan psikologis, sosial dan budaya.

Hal ini dipertegas dengan teori dari Revans (2016) sebagai tenaga kesehatan yang profesional kualitas pelayanan kesehatan seorang tenaga kesehatan merupakan hal yang sangat penting,, dengan menjaga kualitas pelayanan tenaga kesehatan dapat membangun kepercayaan dan mempertahankan pasien yang telah menggunakan jasanya dalam tenaga kesehatan.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti berpendapat bahwa pelayanan kesehatan sebagai pelayanan kebutuhan dasar manusia memiliki kecenderungan kualitas pelayanan yang selalu berubah. Kesenjangan ini akan berdampak kurang baik bagi kelangsungan tenaga kesehatan karena dapat menyebabkan pelanggan mencari pelayanan kesehatan yang lain. Tenaga kesehatan sebagai pemberi pelayanan hendaknya memiliki minat untuk menolong orang lain, mampu untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pasien (pelanggan), komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pasien sehingga pasien merasa diperhatikan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi di Rumah Sakit Dr. Hafiz Cianjur dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Gambaran tingkat kepuasan responden di Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur berdasarkan bukti fisik (*Tangible),* paling banyak memiliki kepuasan yang tinggi (41,4%),
b. Gambaran tingkat kepuasan responden di Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur berdasarkan kehandalan (*Reliability)* memiliki kepuasan yang tinggi (41,4%).
c. Gambaran tingkat kepuasan responden di Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur berdasarkan ketepatan (*Resvonsiveness)* memiliki kepuasan yang tinggi (43,7%)
d. Gambaran tingkat kepuasan responden di Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur berdasarkan jaminan (*Assurance)* memiliki kepuasan yang sedang (44,8%),

e. Gambaran tingkat kepuasan responden di Rumah Sakit Dr. Hafiz (RSDH) Cianjur berdasarkan kepedulian *(Empathy)* memiliki kepuasan yang sedang (47,1%)

Saran

a. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapakan dapat meningkatkan pemahaman khususnya dalam layaan fisioterapi dengan melakukan konsultasi aktiv kepada petugas terkait pelayanan fisioterapi.

b. Bagi Profesi Fisioterapis Rumah Sakit dr. Hafiz (RSHD)

Sebaiknya pihak rumah sakit dapat melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan rehabilitasi medis khususnya fisioterapi guna memenuhi kepuasan pasien baik dalam dimensi dimensi bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, empati dan jaminan di rumah sakit dr. Hafiz.

c. Bagi Institusi STIKes Siti Hajar Medan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hendaknya institusi pendidikan dapat menjadi sumber informasi bagi masyarakat mengenai kualitas pelayanan melalui pengabdian masyarakat serta mampu mengambil dan menjadikan bahan masukan yang baik bagi mahasiswa sehingga bisa membantu dalam penyusunan karya tulis ilmiah.

d. Bagi Peneliti Lain

Sebaiknya dilakukan penelitian yang serupa namun menggunakan metode analitik sehingga dapat diketahui hubungan antara karakteristik pasien dengan kepuasan pada pasien.

DAFTAR REFERENSI

Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Menggunakan metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*, *1*(1), 31-38.

Arikunto S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka. Cipta.

Danarahmanto, P. A., & Pratami, J. F. (2022). Kepuasan Pasien Berbasis Inovasi Pengalaman pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Jawa Barat. *anagement and Business R*, 108.

Hasnidar, H. (2020). Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Ibu Hamil dalam Pemeriksaan Kesehatandi UPT Puskesmas Lamurukung. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, *9*(1), 548-553.

Hendriana, T. I., Werdiningsih, R., Samsara, L., IAN, S., Lelo Sintani, M. M., Barsei, A. N., ... & Sarie, F. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Cendikia Mulia Mandiri.

Ishak, M., & Waworuntu, A. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar. *BRAND Jurnal Ilmiah Manajemen Pemasaran*, *1*(2).

Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. sucofindo batam. *Journal of Applied Business Administration*, *1*(2), 232-243.

Masturoh,I. dan Temesvari, N. . (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. PPSDM Kesehatan.

Napitu, J. (2020). Hubungan Diagnosa Keperawatan Dalam Penerapan Asuhan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien.

Siti, M., Zulpahiyana, Z., & Indrayana, S. (2016). Komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien. *JNKI (Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia)(Indonesian Journal of Nursing and Midwifery)*, *4*(1), 30-34.

Sudiro, A. (2022). Literature Review Mengenai Pengaruh Penerapan Lean Hospital Management Terhadap KualitasPelayanan Di Rumah Sakit.

Sulaiman, S., & Anggriani, A. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi RSU Siti Hajar. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, *4*(2), 252-261.