



# **Jurnal Social Library**

Available online <https://penelitimuda.com/index.php/SL/index>

---

## **Mutu Pelayanan Fisioterapi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien *Low Back Pain Spondylosis Lumbalis* Di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit Grandmed**

### ***Quality of Physiotherapy Service with Patience Level Low Back Pain Lumbar Spondylosis At Physiotherapy Polyclinic, Grandmed Hospital***

Surya Syahputra Berampu<sup>(1\*)</sup> & Jhon Roby Purba<sup>(2)</sup>  
Jurusan Fisioterapi, Stikes Murni Teguh, Indonesia

\*Corresponding author: [berampu555@gmail.com](mailto:berampu555@gmail.com)

---

#### **Abstrak**

Pelayanan kesehatan akan dipersepsikan berkualitas oleh pasien jika penyampaian dirasakan melebihi harapan pengguna jasa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di poli fisioterapi rumah sakit GrandMed. Penelitian ini menggunakan accidental sampling dengan desain cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di poliklinik fisioterapi sebanyak 166 pasien per bulan, sampel 62 pasien diambil secara accidental sampling dan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data bivariat menggunakan uji chi square dengan tingkat kepercayaan 95%,  $\alpha = 0,05$ . Berdasarkan hasil penelitian, ada hubungan dimensi fisik berwujud dengan dimensi kepuasan pasien ( $p$  value = 0,002), ada hubungan dimensi reliabilitas dengan dimensi kepuasan pasien ( $p$  value = 0,015), ada hubungan dimensi responsiveness dengan dimensi kepuasan pasien ( $p$  value = 0,030), ada hubungan dimensi assurance dengan dimensi kepuasan pasien ( $p$  value = 0,007), ada hubungan dimensi empati dengan dimensi kepuasan pasien ( $p$  value = 0,086) dan hasil multivariat menunjukkan, dimensi assurance paling banyak dominan kualitas dalam kaitannya dengan kepuasan pasien (rasio prevalensi 10,543).

**Kata Kunci:** Layanan Fisioterapi; Kepuasan Pasien; Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit GrandMed

#### **Abstract**

Health services will be perceived quality by the patient if the delivery is felt to exceed the expectations of service users. The purpose of this research is to know the relation of quality dimension of health service with outpatient satisfaction in physiotherapy polyclinic of GrandMed hospital. This research use accidental sampling with cross sectional design. The population in this study were all outpatient in physiotherapy polyclinic as many as 166 patients per month, samples of 62 patients taken by accidental sampling and data collection methods using questionnaires. Analysis of bivariate data using chi square test with 95% confidence level,  $\alpha = 0,05$ . Based on the result of research, there is correlation of the physical tangible dimension with patient satisfaction dimension ( $p$  value = 0,002), there is relation of reliability dimension with patient satisfaction dimension ( $p$  value = 0,015), there is relation of responsiveness dimension with patient's satisfaction ( $p$  value = 0,030), there is relation of assurance dimension with patient's satisfaction ( $p$  value = 0,007), there is relation of empathy dimension with patient's satisfaction ( $p$  value = 0,086) and multivariate result shows, assurance dimension is the most dominant of quality in relation to patient satisfaction (prevalence ratio 10.543).

**Keywords:** Physiotherapy Service; Patient Satisfaction; Physiotherapy Polyclinic of GrandMed Hospital

**How to Cite:** Berampu, Surya Syahputra & Purba, Jhon Roby, 2021, Mutu Pelayanan Fisioterapi dengan Tingkat Kepuasan Pasien *Low Back Pain Spondylosis Lumbalis* di Poloklinik Fisioterapi Rumah Sakit Grandmed, *Jurnal Social Library*, 1 (3): 75-83.

---

## PENDAHULUAN

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di poliklinik fisioterapi perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Fungsi rumah sakit yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapan pada beberapa tantangan dalam hal sumber daya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik (Efendi R, 2013).

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh 5 (lima) unsur yang biasa dikenal dengan istilah mutu layanan "SERQUAL". Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Nursalam, 2014).

Dimensi pelayanan fisioterapi meliputi upaya *promotive*, *preventif*, *kuratif*, dan *rehabilitative* dengan cakupan pelayanan mulai dari *pra seminas* sampai dengan ajal (Permenkes RI, 2015).

Salah satu kasus yang banyak ditangani oleh para fisioterapis adalah pasien dengan masalah nyeri punggung bawah. *Low back pain* merupakan keluhan yang paling umum dijumpai dalam hubungannya dengan kasus *musculoskeletal*. Angka *prevalensi* menunjukkan bahwa 80% orang dewasa pernah mengeluh nyeri punggung bawah. Jika ditinjau dari onset kejadian, biasanya nyeri punggung bawah mulai diderita antara usia 20 tahun – 50 tahun dan yang paling banyak usia 30 tahun – 40 tahun (Kisner C, 2014).

Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar tahun 2010 berjumlah 3920 orang, diperoleh 1045 (26,6%) kasus menderita nyeri punggung bawah dan diantaranya 395 orang (37,8%) kasus spasme otot – otot punggung, 300 orang (28,7%) kasus *ischialgia* dan 350 orang (33,5%) menderita *spondylosis lumbalis* (Laporan Tahunan Fisioterapi Tahun 2010).

Kondisi nyeri punggung bawah banyak juga ditemukan di Rumah Sakit Umum Pusat. H. Adam Malik Medan. Berdasarkan Sarana Informasi Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan (jumlah kunjungan pasien nyeri punggung bawah pada bulan Januari 2015 sebanyak 1592 kunjungan (Pria: 668 kunjungan, Wanita: 918 kunjungan), Februari 2015 sebanyak 1590 kunjungan (Pria: 672 kunjungan, Wanita: 918 kunjungan), Maret 2015 sebanyak 2067 kunjungan (Pria: 863 kunjungan, Wanita: 1204 kunjungan). Total kunjungan pasien nyeri punggung bawah di RSUP. H. Adam Malik Medan, pada bulan Januari – Maret 2015 sebanyak 5249 kunjungan.

Berdasarkan paparan pada latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah penelitiannya yaitu: Bagaimakah

hubungan antara mutu pelayanan Fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien *Low back pain Spondylosis Lumbalis* di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit GrandMed Lubuk Pakam?

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien *Spondylosis Lumbalis* di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit GrandMed Lubuk Pakam.

- a. Menganalisis hubungan antara *Tangible* dalam pelayanan Fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien *Low back pain Spondylosis Lumbalis* di Poliklinik Rumah Sakit GrandMed Lubuk Pakam.
- b. Menganalisis hubungan antara *Reliability* dalam pelayanan Fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien *Low back pain Spondylosis Lumbalis* di Poliklinik Rumah Sakit GrandMed Lubuk Pakam.
- c. Menganalisis hubungan antara *Responsive* dalam pelayanan Fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien *Low back pain Spondylosis Lumbalis* di Poliklinik Rumah Sakit GrandMed Lubuk Pakam.
- d. Menganalisis hubungan antara *Assurance* dalam pelayanan Fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien *Low back pain Spondylosis Lumbalis* di Poliklinik Rumah Sakit GrandMed Lubuk Pakam.
- e. Menganalisis hubungan antara *Empathy* dalam pelayanan Fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien *Low back pain Spondylosis Lumbalis* di Poliklinik Rumah Sakit GrandMed Lubuk Pakam.

## METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *survey analitik* yaitu penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa *fenomena* kesehatan itu terjadi. Kemudian melakukan analisis dinamika korelasi antar *fenomena*, baik antara faktor resiko dengan faktor efek dengan menggunakan rancangan *Cross Sectional* dimana penelitian yang melakukan *observasi* atau melakukan pengukuran pada satu saat tertentu. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit GrandMed Lubuk Pakam.

Populasi pada penelitian ini sebanyak 166 orang. Sampel dipilih berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi dengan teknik *Accidental Sampling*. Teknik pengambilan ini berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, bila yang dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugioyono, 2014). Besar sampel yang diperoleh dengan menggunakan rumus *Slovin* adalah 62 orang.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisa univariat untuk mendapatkan gambaran distribusi subjek penelitian masing-masing *variabel*, analisa bivariat untuk melihat hubungan antara tingkat kepuasan pasien *low back pain spondylosis lumbalis (independent)* dengan mutu pelayanan fisioterapi (*dependent*) menggunakan uji *chi-square*, dan analisa multivariat guna mengetahui hubungan secara bersama-sama *variabel* bebas terhadap *variabel* terikat, dan *variabel* bebas mana yang berpengaruh paling besar/dominan terhadap *variabel* terikat menggunakan uji *regresi logistic*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisa Univariat

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Kriteria	n	%
Baik	40	64.5%
Tidak Baik	22	35.5%
Jumlah	62	100%

Berdasarkan table 1 diketahui bahwa terdapat 40 pasien (64.5%) yang menyatakan dimensi *Tangible* (bukti fisik) baik, dan terdapat 22 pasien (35.5%) yang menyatakan *Tangible* (bukti fisik) tidak baik.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Kriteria	n	%
Baik	43	69.4%
Tidak Baik	19	30.6%
Jumlah	62	100%

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa terdapat 43 pasien (69,4%) yang menyatakan dimensi *Reliability* (kehandalan) baik, dan terdapat 19 pasien (30.6%) yang menyatakan dimensi *Reliability* (kehandalan) tidak baik.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi *Responsive* (Ketanggapan)

Kriteria	n	%
Baik	37	59.7%
Tidak Baik	25	40.3%
Jumlah	62	100%

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa terdapat 37 pasien (59.7%) yang menyatakan dimensi *Responsive* (ketanggapan) baik, dan terdapat 25 pasien (40.3%) yang menyatakan *Responsive* (ketanggapan) tidak baik.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Kriteria	n	%
Baik	47	75.8%
Tidak Baik	15	24.2%
Jumlah	62	100%

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa terdapat 47 pasien (75.8%) yang menyatakan dimensi *Assurance* (jaminan) baik, dan terdapat 15 pasien (24.2%) yang

menyatakan *Assurance* (jaminan) tidak baik.

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi *Emphaty* (Empati)

Kriteria	n	%
Baik	39	62.9%
Tidak Baik	23	37.1%
Jumlah	62	100%

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa terdapat 39 pasien (62.9%) yang menyatakan dimensi *Emphaty* (empati) baik, dan terdapat 23 pasien (37.1%) yang menyatakan dimensi *Emphaty* (empati) tidak baik.

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Fisioterapi

Kriteria	n	%
Baik	41	66.1%
Tidak Baik	21	33.9%
Jumlah	62	100%

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa terdapat 41 pasien (66.1%) yang menyatakan Mutu pelayanan fisioterapi baik, dan terdapat 21 pasien (33.9%) yang menyatakan Mutu pelayanan fisioterapi tidak baik.

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

Kriteria	n	%
Puas	33	53.2%
Tidak Puas	29	46.8%
Jumlah	62	100%

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa terdapat 33 pasien (53.2%) yang menyatakan puas, dan terdapat 29 pasien (46.8%) yang menyatakan tidak puas.

### 2. Analisa Bivariate

Tabel 8. Hubungan Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit GrandMed Lubuk Pakam.

Tangible (Bukti Fisik)	Kepuasan Pasien				Total		p Value
	Puas		Tidak Puas		n	%	
Baik	15	24.2	25	40.4	40	64.6	0.002
Tidak Baik	18	29.0	4	6.4	22	35.4	
Total	33	53.2	29	46.8	62	100	

Berdasarkan tabel 8 maka dapat diketahui bahwa dari 40 (64.6%)

responden menyatakan baik, terdapat 15 (24.2%) responden puas, 25 (40.4%) responden tidak puas. Dari 22 (35.4%) tidak baik, 18 (29.0%) responden puas, sebanyak 4 (6.4%) responden menyatakan tidak puas. Hasil uji *chi-square* diperoleh nilai  $p$  (0.002)  $< \alpha$  (0.05), hal ini berarti ada Hubungan dimensi *tangible* mutu pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

Tabel 9. Hubungan Dimensi *Reliability* (Kehandalan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit GrandMed Lubuk Pakam.

Reliability y (Kehand alan)	Kepuasan Pasien				Total		p Value
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	18	29	25	40.4	43	69.4	0.015
Tidak Baik	15	24.2	4	6.4	19	30.6	
Total	33	53.2	29	46.8	62	100	

Berdasarkan tabel 9 maka dapat diketahui bahwa dari 43 (69.4%) responden menyatakan baik, 18 (29%) responden puas, 25 (40.4%) responden tidak puas. Dari 19 (30.6%) responden menyatakan tidak baik, terdapat 15 (24.2%) responden puas, 4 (6.4%) responden puas. Hasil uji *chi-square* diperoleh nilai  $p$  (0.015)  $< \alpha$  (0.05), hal ini berarti ada Hubungan dimensi *reliability* mutu pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

Tabel 10. Hubungan Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit GrandMed Lubuk Pakam.

Responsive ness (Ketangga pan)	Kepuasan Pasien				Total		p Value
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	N	%	
Baik	15	24.2	22	35.5	37	59.7	0.030
Tidak Baik	18	29	7	11.3	25	40.3	
Total	33	53.2	29	46.8	62	100	

Berdasarkan tabel 10 maka dapat diketahui bahwa dari 37 (59.7%) responden menyatakan baik, 15 (24.2%) responden puas, 22 (35.5%) responden tidak puas. Dari 25 (40.3%) responden

menyatakan tidak baik, 18 (29%) responden puas, 7 (11.3%) responden tidak puas. Hasil uji *chi-square* diperoleh nilai  $p$  (0.030)  $< \alpha$  (0.05), hal ini berarti ada Hubungan dimensi *responsiveness* mutu pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

Tabel 11. Hubungan Dimensi *Assurance* (Jaminan) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit GrandMed Lubuk Pakam.

Assurance (Jaminan)	Kepuasan Pasien				Total		p Value
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	20	32.2	27	43.5	47	75.8	0.007
Tidak Baik	13	21	2	3.2	15	24.2	
Total	33	53.2	29	46.7	62	100	

Berdasarkan tabel 11 maka dapat diketahui bahwa dari 47 (75.8%) responden menyatakan baik, 20 (32.2%) responden puas, 27 (43.5%) responden tidak puas. Dari 15 (24.2%) responden menyatakan tidak baik, 13 (21%) responden puas, 2 (3.2%) responden tidak puas. Hasil uji *chi-square* diperoleh nilai  $p$  (0.007)  $< \alpha$  (0.05), hal ini berarti ada Hubungan dimensi *assurance* mutu pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

Tabel 12. Hubungan Dimensi *Emphaty* (Empati) Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Fisioterapi Rumah Sakit GrandMed Lubuk Pakam.

Emphaty (Empati)	Kepuasan Pasien				Total		p Value
	Puas		Tidak Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	17	27.5	22	35.5	39	63	0.086
Tidak Baik	16	25.8	7	11.2	23	37	
Total	33	53.3	29	46.7	62	100	

Berdasarkan tabel 12 maka dapat diketahui bahwa dari 39 (63%) responden menyatakan baik, 17 (27.5%) responden puas, 22 (35.5%) responden tidak puas. Dari 23 (37%) responden menyatakan tidak baik, 16 (25.8%) responden puas, 7 (11.2%) responden tidak puas. Hasil uji *chi-square* diperoleh nilai  $p$  (0.086)  $> \alpha$  (0.05), hal ini berarti tidak ada Hubungan dimensi *emphaty*



mutu pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

### 3. Analisa Multivariate

Tabel 13. Hubungan Yang Paling Dominan Antara Dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Emphaty

Variabel	B	Wald	p - value	Prevalensi Ratio	lower – Upper CI 95%
Tangible	1.973	5.146	0.023	7.189	1.308 – 39.521
Reliability	1.954	6.149	0.013	7.055	1.506 – 33.049
Responsive	2.200	5.148	0.023	9.029	1.349 – 60.422
Assurance	2.210	5.393	0.020	9.116	1.412 – 58.855
Emphaty	-1.286	1520	0.218	.276	2.135
Constant	5.195				

Berdasarkan hasil uji *regresi logistic* berganda pada tabel 13 maka *variabel* yang paling dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis *multivariat* menunjukkan adanya 4 *variabel* dengan nilai  $p < 0.05$  yaitu, *tangible*, *reliability*, *responsive*, dan *assurance*.

Dimensi *assurance* merupakan *variabel* yang paling dominan dan disimpulkan bahwa dimensi *assurance* yang baik memiliki peluang 9.116 kali lebih besar untuk meningkatkan kepuasan pasien dibandingkan *assurance* yang tidak baik dan diikuti oleh dimensi *responsive*, *tangible*, dan *reliability*.

Tabel 14. Hubungan Yang Paling Dominan Antara Dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, dan Assurance

Variabel	B	Wald	p - value	Prevalensi Ratio	lower – Upper CI 95%
Tangible	1.466	3.919	0.048	4.332	1.015 – 18.493
Reliability	1.931	6.364	0.012	6.898	1.538 – 30.932
Responsive	1.413	4.140	0.042	4.109	1.053 – 16.034
Assurance	2.089	4.903	0.027	8.077	1.271 – 51.322
Constant	5.065				

Berdasarkan hasil uji *regresi logistic* berganda pada tabel 14 maka *variabel* yang paling dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis *multivariat* menunjukkan dimensi

*assurance* merupakan *variabel* yang paling dominan dan disimpulkan bahwa dimensi *assurance* yang baik memiliki peluang 8.077 kali lebih besar untuk meningkatkan kepuasan pasien dibandingkan dimensi *assurance* yang tidak baik dan diikuti oleh dimensi *reliability*, *tangible*, dan *responsiveness*.

Tabel 15. Hubungan Yang Paling Dominan Antara Dimensi Tangible, Reliability, dan Assurance Berdasarkan hasil uji *regresi logistic*

Variabel	B	Wald	p - value	Prevalensi Ratio	lower – Upper CI 95%
Tangible	1.627	5.277	0.022	5.090	1.270 – 20.403
Reliability	1.679	5.378	0.020	5.361	1.297 – 22.162
Assurance	2.125	5.693	0.017	8.377	1.462 – 48.013
Constant	4.170				

berganda pada tabel 15 maka *variabel* yang paling dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis *multivariat* menunjukkan dimensi *assurance* merupakan *variabel* yang paling dominan dan disimpulkan bahwa dimensi *assurance* yang baik memiliki peluang 8.377 kali lebih besar untuk meningkatkan kepuasan pasien dibandingkan dimensi *assurance* yang tidak baik dan diikuti oleh dimensi *reliability*, dan *tangible*.

Tabel 16. Hubungan Yang Paling Dominan Antara Dimensi Reliability dan Assurance

Variabel	B	Wald	p - value	Prevalensi Ratio	lower – Upper CI 95%
Reliability	1.835	7.180	0.007	6.266	1.637 – 23.986
Assurance	2.355	7.683	0.006	10.543	1.994 – 55.754
Constant	3.333				

Berdasarkan hasil uji *regresi logistic* berganda pada tabel 16 maka *variabel* yang paling dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis *multivariat* menunjukkan dimensi *assurance* merupakan *variabel* yang paling

dominan dan disimpulkan bahwa dimensi *assurance* yang baik memiliki peluang 10.543 kali lebih besar untuk meningkatkan kepuasan pasien dibandingkan dimensi *assurance* yang tidak baik dan diikuti oleh dimensi *reliability*.

Hasil analisis dari 40 responden (64.6%) yang menyatakan dimensi *tangible* mutu pelayanan fisioterapi di poliklinik fisioterapi rumah sakit GrandMed Lubuk Pakam baik, terdapat 15 responden (24.2%) yang menyatakan puas, dan sebanyak 25 responden (40.4%) yang menyatakan tidak puas. Dari 22 responden (35.4%) yang menyatakan dimensi *tangible* mutu pelayanan fisioterapi di poliklinik fisioterapi rumah sakit GrandMed Lubuk Pakam tidak baik, terdapat 18 responden (29%) yang menyatakan puas, dan sebanyak 4 responden (6.4%) yang menyatakan tidak puas.

Hasil uji *chi - square* diperoleh nilai  $p (0.002) < \alpha (0.05)$ , hal ini berarti ada hubungan dimensi *tangible* mutu pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan responden rawat jalan di poliklinik fisioterapi rumah sakit GrandMed Lubuk Pakam. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratiwi dan Susanto (2016) di Rumah sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah, menyatakan ada hubungan yang signifikan antara *tangible* (bukti fisik) dengan tingkat kepuasan responden.

Hasil uji *chi - square* diperoleh nilai  $p (0.015) < \alpha (0.05)$ , maka hal ini berarti ada hubungan dimensi *reliability* mutu pelayanan fisioterapi di poliklinik fisioterapi rumah sakit GrandMed Lubuk Pakam. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratiwi dan Susanto (2016) di Rumah sakit Sultan Immanudin Pangkalan

Bun Kalimantan Tengah, menyatakan ada hubungan yang signifikan antara *reliability* (kehandalan) dengan tingkat kepuasan responden dan dimensi *reliability* juga merupakan faktor paling dominan dalam penelitian oleh Sayed et.al (2013).

Teori yang dikemukakan oleh Santoso (2012), kehandalan adalah salah satu sikap kualitas yang memiliki hubungan erat dengan kepuasan. Mutu memberikan suatu dorongan kepada responden untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan responden serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan responden dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman responden yang menyenangkan.

Hasil uji *chi - square* diperoleh nilai  $p (0.030) < \alpha (0.05)$ , maka hal ini berarti ada hubungan dimensi *responsiveness* mutu pelayanan fisioterapi di poliklinik fisioterapi rumah sakit GrandMed Lubuk Pakam. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratiwi dan Susanto (2016) di Rumah sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah, menyatakan ada hubungan yang signifikan antara *responsiveness* (ketanggapan) dengan tingkat kepuasan responden. Penelitian dari Essiam (2013) dalam penelitian yang berjudul "*Service Quality and Patients Satisfaction with Healthcare Delivery*" di Ghana, menunjukkan *responsiveness* sebagai faktor paling dominan dalam hubungan dengan kepuasan pasien.

Hasil uji *chi - square* diperoleh nilai  $p (0.007) < \alpha (0.05)$ , maka hal ini berarti ada hubungan dimensi *assurance* mutu pelayanan fisioterapi di poliklinik

fisioterapi rumah sakit GrandMed Lubuk Pakam. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratiwi dan Susanto (2016) di Rumah sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah, menyatakan ada hubungan yang signifikan antara *assurance* (jaminan) dengan tingkat kepuasan responden. Menurut peneliti, *assurance* (jaminan) adalah bagian dari kenyamanan responden, jika responden merasa nyaman maka mereka akan datang kembali.

Hasil uji *chi – square* diperoleh nilai  $p$  (0.086)  $> \alpha$  (0.05), maka hal ini berarti tidak ada hubungan dimensi *emphaty* mutu pelayanan fisioterapi di poliklinik fisioterapi rumah sakit GrandMed Lubuk Pakam. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratiwi dan Susanto (2016) di Rumah sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah, menyatakan tidak ada hubungan yang signifikan antara *emphaty* (empati) dengan tingkat kepuasan responden.

Model akhir yang didapatkan dari analisis *multivariat* menunjukkan adanya 4 variabel dengan nilai  $p < 0.05$  yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. *Assurance* merupakan variabel yang paling dominan dan disimpulkan bahwa *assurance* yang baik memiliki peluang 10.543 kali lebih besar untuk meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Arsanam et.al (2014), menemukan *assurance* (jaminan) merupakan dimensi yang paling dominan dan diikuti oleh dimensi *responsiveness* (ketanggapan) dan *reliability* (kehandalan). Di lain pihak, skor yang rendah tidak harus dinilai sebagai kegagalan dari sebuah pelayanan.

## SIMPULAN

Ada hubungan dimensi *tangible* mutu pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik fisioterapi rumah sakit GrandMed Lubuk Pakam ( $pvalue = 0.002$ ).

Ada hubungan dimensi *reliability* mutu pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik fisioterapi rumah sakit GrandMed Lubuk Pakam ( $p-value = 0.015$ ).

Ada hubungan dimensi *responsiveness* mutu pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik fisioterapi rumah sakit GrandMed Lubuk Pakam ( $p-value = 0.030$ ).

Ada hubungan dimensi *assurance* mutu pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik fisioterapi rumah sakit GrandMed Lubuk Pakam ( $p-value = 0.007$ ).

Ada hubungan dimensi *emphaty* mutu pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik fisioterapi rumah sakit GrandMed Lubuk Pakam ( $p - value = 0.086$ ).

*Assurance* merupakan variabel yang paling dominan untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di poliklinik Rumah Sakit GrandMed Lubuk Pakam (*Prevalensi Ratio* = 10.543).

## DAFTAR PUSTAKA

- Buchbinder, Sharon B. 2014. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC
- Efendi, R, D. A. 2013. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar Tahun 2013.
- Endarwati, K. 2012. Penentuan Tarif Jasa Rawat Inap Dengan Metode *Activity Based Costing* untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Tesis Ilmiah Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.



- Hajarudin. 2014. Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta. Skripsi tidak diterbitkan. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Hermastutik, K dan Ahmad, N. 2015. Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Kesehatan Di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang. STIKES Pemkab Jombang. *Journal: FKM Universitas Hasanuddin Makasar, Hal 2.*
- Karo – karo, Tati Murni, 2015. Hubungan *Caring Process* dengan kepuasan Kerja Perawat dan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Grand Medistra Lubuk Pakam.
- Kasjono H. S, Yasril. 2013. Teknik Sampling Untuk Penelitian Kesehatan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kemenkes RI, 2012, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Fisioterapi.*
- Kisner. C. (2014). *Therapeutic Exercise Foundation and Techniques*. Sixth edition. Philadelphia: F.A Davis Company.
- Kisner. C. (2014). *Therapeutic Exercise Foundation and Techniques*. Sixth edition. Philadelphia: F.A Davis Company.
- Lisnawaty, Jusriani dan Junaid. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo.
- Nizmayanun at al. 2014. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Tadulako.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan; Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika.
- Permenkes RI, 2015. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Fisioterapi.*
- Pohan, Imbalo S. 2016. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC
- SIRSUP. H. Adam Malik Medan. 2015. Kunjungan Pasien Nyeri Punggung Bawah.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sujana, I Gede. 2015. Pemakaian *Lumbar Korset* pada Intervensi *Microwave Diathermy, Transcutaneous Electrical Stimulation, Ultrasound* Mengurangi Nyeri *Spondylosis Lumbalis*.