

Analisis Mutu Pelayanan Fisioterapi di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan

Mahmudah^{1*}, Herniyati², Eka Handayani³

¹⁻³FKM UNISKA MAB Banjarmasin, Indonesia

Open Access Freely Available Online

Dikirim: 03 Oktober 2023

Direvisi: 15 Oktober 2023

Diterima: 20 Oktober 2023

*Penulis Korespondensi:

E-mail:

mahmudah936@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Mutu pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan guna mendorong para penyedia layanan kesehatan untuk memberikan layanan terbaik kepada pengguna jasa. **Tujuan:** Tujuan penelitian mendapatkan gambaran mutu pelayanan fisioterapi di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Sambang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan. **Metode:** Metode penelitian menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi adalah rata-rata kunjungan pasien sejak bulan Juni-November 2022 sebanyak 288 pasien. Sampel diambil secara accidental sampling sebanyak 72 pasien. **Hasil:** sebagian besar menyatakan keandalan baik (68,1%), daya tanggap cukup baik (51,4%), jaminan baik (56,9%), empati baik (63,9%) dan bukti fisik baik (55,6%). **Kesimpulan:** Simpulan rumah sakit dapat memonitoring evaluasi ataupun audit internal terhadap daya tanggap pelayanan secara berkala lebih intensif lagi dari sebelumnya.

Kata kunci: Mutu, Pelayanan, Fisioterapi

ABSTRACT

Background: The quality of health services is important in health service organizations, increasing public awareness about health and health services to encourage health service providers to provide the best service to service users. **Purpose:** The aim of the research was to obtain an overview of the quality of physiotherapy services at the Medical Rehabilitation Installation at Sambang Lihum Hospital, South Kalimantan Province. **Method:** The research method uses a descriptive analytical design with a cross sectional approach. The population is an average of 288 patient visits from June-November 2022. Samples were taken by accidental sampling as many as 72 patients. **Results:**; the majority stated good reliability (68.1%), quite good responsiveness (51.4%), good guarantee (56.9%), good empathy (63.9%) and good physical evidence (55.6%). **Conclusion:** In conclusion, hospitals can periodically monitor evaluations or internal audits of service responsiveness more intensively than before.

Keywords: quality, service, physiotherapy

PENDAHULUAN

Pelayanan rumah sakit merupakan salah satu bidang kesehatan berbentuk jasa yang sangat penting bagi masyarakat. Pengguna jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit mengharapkan pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik namun juga menyangkut kepuasan terhadap keterampilan, pengetahuan, dan sikap petugas dalam memberikan

pelayanan, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien di rumah sakit yang berkualitas atau tidak, cenderung diukur dari tingkat kepuasan, jumlah kunjungan, penggunaan peralatan modern, frekuensi keluhan terhadap pelayanan dan pendapatan rumah sakit (Kotler, 2000). Mutu pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting dalam meningkatkan kesadaran

masyarakat tentang kesehatan serta pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan untuk sadar dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan (Herlambang, 2016).

Mutu pelayanan Kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan Kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien (Kemenkes dalam Muninjaya, 2014). Rumah sakit dituntut untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan dengan melakukan penguatan dalam infrastruktur, kelembagaan, dan pembiayaan yang sesuai. Undang-Undang (UU) nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan menekankan tentang pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Mutu adalah sejauh mana pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan standar operasional prosedur atau prosedur tetap medis. Peningkatan efektivitas pelayanan kesehatan akan terjadi apabila mutu sebuah institusi pelayanan kesehatan tetap terjaga dan dikembangkan. Kondisi seperti ini tidak saja bermanfaat buat pasien dan keluarganya, tetapi juga institusi penyedia layanan kesehatan. Masyarakat akan mendengar reputasi mutu sebuah institusi pelayanan kesehatan tersebut dan menjadi referensi atau rujukan masyarakat jika ingin mengakses pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2015).

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan Kesehatan. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Kepuasan adalah perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan (Nursalam, 2014). Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas yang diberikan, mereka cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Pasien akan merasa puas jika

kinerja pelayanan yang diperolehnya sama atau melebihi dari harapannya dan sebaliknya jika kinerja pelayanan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya, maka pasien tidak puas (Pohan, 2016).

Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum merupakan salah satu rumah sakit pemberi layanan yang memiliki pelayanan unggulan yakni Instalasi Rehabilitasi Medik seperti fisioterapi. Fisioterapi adalah bentuk pelayanan yang ditujukan kepada individu atau kelompok untuk memulihkan, memerilahkan, dan mengembangkan gerak dan fungsi tubuh sepanjang rentang kehidupan dengan menggunakan penanganan secara manual, peningkatan gerak, peralatan (fisik, elektroterapeutik dan mekanis), pelatihan fungsi dan komunikasi (RS Jiwa Sambang Lihum, 2021). Pasien rehabilitasi medik yang memerlukan penanganan fisioterapi rata-rata lanjut usia dengan gangguan seperti stroke, keseimbangan postur tubuh (Sulaiman & Anggriani, 2018). Selain itu anak-anak berkebutuhan khusus juga memerlukan penanganan fisioterapi. Dalam hal tersebut fisioterapis harus terampil dan handal serta dapat berkomunikasi secara baik kepada pasien guna menenangkan pasien. Seorang fisioterapis harus mempunyai *skill* yang baik dan handal untuk memberikan kualitas pelayanan Kesehatan dilihat berdasarkan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dengan kepuasan pasien. Apabila dalam mutu pelayanan fisioterapi menggunakan 5 (lima) dimensi tersebut maka kualitas pelayanan akan meningkat dan kepuasan pasien tercapai.

Dari hasil survey kepuasan masyarakat Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum yang berdasarkan 9 (sembilan) unsur kepuasan masyarakat (MenpanRB Nomor 14 Tahun 2017) tahun 2021 yaitu persyaratan pelayanan (84,58%), prosedur pelayanan (85,29%), waktu pelayanan (78,67%), biaya/tarif (87,5%), produk spesifikasi pelayanan (84,55%), kompetensi pelaksana (85,29%), perilaku pelaksana (84,55%), penanganan pengaduan, saran dan masukan (86,76%), sarana dan prasarana (85,29%) dengan total Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah

89,72% dan masuk kategori A (sangat puas). Namun berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan terhadap 7 pendamping pasien, 5 diantaranya menyatakan belum puas terhadap layanan yang diberikan. Mereka menyatakan ada beberapa petugas fisioterapi yang kurang cekatan dalam menghadapi pasien, terutama anak berkebutuhan khusus. Selain itu, mereka cenderung merasa cukup lama saat mengantri di ruang fisioterapi. Akan tetapi para pendamping juga menyatakan cukup puas terhadap fasilitas fisik ruangan terapi karena terlihat rapi dan nyaman saat melakukan fisioterapi. Berdasarkan uraian diatas, maka perlu untuk melakukan analisis mutu pelayanan fisioterapi di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum.

METODE

Penelitian ini menggunakan rancangan deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Penelitian di laksanakan di pelayanan fisioterapi di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Sambang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan. Populasi pada penelitian diambil berdasarkan rata-rata kunjungan pasien sejak bulan Juni-November 2022 sebanyak 288 pasien. Besar sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin error sebesar 10% sehingga didapatkan minimal sampel sebanyak 72 pasien. Sampel diambil secara accidental sampling dengan menggunakan instrumen kuesioner. Metode pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara kepada pendamping pasien dan minimal pernah 1 kali melakukan fisioterapi di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Sambang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan. Contoh kutipan (Ibrahim et al., 2021; Indarti et al., 2019; Mashuri et al., 2019)

HASIL

Karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Karakteristik Pendamping Pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Sambang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan

Karakteristik Responden	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	23	31,9
Perempuan	49	68,1
Pendidikan Terakhir		
SMP/Sederajat	12	16,7
SMA/Sederajat	23	31,9
D1-S1	35	48,6
S2	2	2,8
Total	72	100

Berdasarkan tabel 1 diatas diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki jenis kelamin perempuan dan memiliki pendidikan hingga tingkat D1/S1.

Berikut hasil penelitian terhadap analisis mutu pelayanan fisioterapi di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Sambang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan.

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Analisis Mutu Pelayanan Fisioterapi di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Sambang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan

Variabel Mutu	n	%
Kehandalan (<i>Reliability</i>)		
Cukup Baik	23	31,9
Baik	49	68,1
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)		
Cukup Baik	37	51,4
Baik	35	48,6
Jaminan (<i>Assurance</i>)		
Cukup Baik	31	43,1
Baik	41	56,9
Empati (<i>Empathy</i>)		
Cukup Baik	26	36,1
Baik	46	63,9
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)		
Cukup Baik	32	44,4
Baik	40	55,6
Total	72	100

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, Keandalan pelayanan fisioterapi di Instalasi Rehabilitasi Medik di Rumah Sakit Sambang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan dinyatakan Baik (68,1%). Hal ini sesuai dengan pernyataan responden bahwa fisioterapis telah memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan prosedur rumah sakit. Selain itu, para pendamping pasien juga menyatakan bahwa para fisioterapis cukup handal dan cekatan dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi karena pasien yang melaksanakan terapi bukan hanya orang tua, tetapi juga ada anak-anak yang berkebutuhan khusus sehingga perlu pendekatan khusus dalam memberikan pelayanan fisioterapi. Hal ini sesuai dengan pernyataan bahwa keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan layanan sesuai harapan pelanggan yaitu kinerja tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, informasi yang mudah dimengerti pasien (Maulidi, 2018; Mashita et al., 2022). Sejalan dengan Marzuq & Andriani (2022), *Reliability* yaitu memberikan janji dan pelayanan secara cepat, akurat dan terpercaya kepada pasien

Daya tanggap mutu pelayanan fisioterapi dinyatakan cukup baik (51,4%). Pendamping pasien menyatakan fisioterapis cukup baik dalam melayani keluhan dan memperhatikan kebutuhan pasien sehingga dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya. Fisioterapis selalu *standby* di ruangan dan memberikan layanan yang tidak berbelit-belit dalam proses penerimaan pasien. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah keinginan atau kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, tepat waktu kepada pelanggan. Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan akan mempengaruhi kesan seseorang dalam memperoleh kepuasan setelah memperoleh pelayanan jasa (Supranto, 2011; Mustari, 2022). *Responsiveness* yaitu pelayanan yang cepat dan tanggap oleh petugas rumah sakit dalam melayani pasien dan juga dari sikap ahli medis yang diinginkan pasien pada saat ditangani (Marzuq & Andriani, 2022). Menurut Muninjaya (2015) *responsiveness* atau daya tanggap yaitu kebijakan yang memberitahukan

kepada pegawai untuk memberikan layanan tepat dan cepat kepada konsumen serta informasi yang jelas.

Jaminan mutu pelayanan fisioterapi dinyatakan baik (56,9%). Sesuai dengan pernyataan responden bahwa fisioterapis melayani semua pasien dengan baik dan tidak membedakan atau memilih-milih pasien untuk dilayani terlebih dahulu. Selain itu, biaya tarif pelayanan juga sudah diinformasikan dengan jelas dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dokter rehabilitasi medik dan para fisioterapis memberikan layanan rehabilitasi dengan memperhatikan keluhan serta memberikan edukasi agar dapat mencapai kesembuhan yang optimal, sehingga dimensi jaminan ini akan menanamkan rasa percaya diri kepada para konsumen. Dengan demikian, melalui mutu layanan kesehatan jaminan ini dapat melihat sejauh mana pemberi layanan atau rumah sakit mampu memberikan jaminan kepada pasien (Sudirman, 2016; Yuliani et al., 2022). *Assurance* yaitu karyawan memiliki pengetahuan, kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya, keterampilan dan keahlian, serta kesesuaian prosedur yang dilakukan (Marzuq & Andriani, 2022). Menurut Muninjaya (2015) jaminan (*assurance*) yaitu kesopanan, pengetahuan dan kemampuan pegawai institusi untuk memberikan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan, contohnya keamanan, kompetensi, sopan santun dan komunikasi.

Hasil penelitian menyatakan bahwa Empati mutu pelayanan fisioterapi dinyatakan baik (63,9%). Para fisioterapis mendengarkan keluhan, menunjukkan sikap ramah dan sopan saat memberikan layanan rehabilitasi. Para fisioterapis memberikan informasi edukasi kepada pasien dan para pendamping agar dapat mendukung upaya rehabilitasi yang dilakukan serta menunjukkan rasa hormat sehingga pasien merasa dihargai dan tidak merasa rendah diri. Hal ini sesuai dengan pernyataan "*Empati (empathy) adalah karyawan atau staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta*

“dapat memahami kebutuhan dari pelanggan” (Iman & Lena, 2017; Lubis *et al.*, 2020). *Empathy* merupakan kepedulian petugas, sikap petugas dalam memberikan perhatian yang khusus terhadap pasien, penyampaian kepada pasien, mampu memberikan harapan yang baik bagi pasien itu sendiri. Selain itu, juga dilihat berdasarkan bagaimana pihak rumah sakit dalam meyakinkan pelanggan (Marzuq & Andriani, 2022). Menurut Muninjaya (2015) dimensi empati (*empathy*) yaitu memberikan pelayanan yang tulus bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan usaha memahami harapan konsumen, dimana perusahaan memiliki pengetahuan dan pengertian tentang konsumen untuk memenuhi harapan konsumen secara spesifik.

Bukti fisik (*tangible*) mutu pelayanan fisioterapi di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum dinyatakan baik (55,6%). Bukti fisik antara lain didukung dengan ruangan fisioterapi yang rapi, bersih serta tersedia toilet bagi pengunjung dan pasien. Suasana pelayanan yang nyaman sehingga membuat pasien tidak bosan menunggu giliran terapi. Bukti langsung atau *tangibles*, yaitu adanya fasilitas fisik dan infrastruktur yang terlihat oleh pelanggan. Dimensi *tangible* yang diukur dalam penelitian ini dapat dilihat secara langsung, kualitas layanan dari segi fisik meliputi sarana dan prasarana seperti kebersihan dan kenyamanan ruangan yang ada, tempat duduk yang baik dan memadai, pemeriksaan yang baik dan lengkap, kondisi pencahayaan ruangnya baik, kondisi kamar mandi atau toilet baik, serta kondisi sanitasi yang baik, staf dan dokter seperti ketertiban seragam, kebersihan, antrian teratur, parkir aman dan memadai (Aprina *et al.*, 2019; Mulyana *et al.*, 2022). Muninjaya (2015) dimensi bukti fisik (*tangible*) yaitu suatu bukti perusahaan dapat melihat eksistensinya kepada pihak luar, kemampuan sarana-prasarana serta penampilan fisik perusahaan yang dapat diandalkan di lingkungan sekitarnya merupakan bukti dari pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi jasa.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mutu pelayanan fisioterapi Instalasi Rahabilitasi Medik Rumah Sakit Sambang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan; dimensi kehandalan baik (68,1%), daya tanggap cukup baik (51,4%), jaminan baik (56,9%), empati baik (63,9%) dan bukti fisik baik (55,6%).

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada responden yang telah bersedia meluangkan waktu disela-sela kegiatan fisioterapi dan pihak Rumah Sakit Sambang Lihum Provinsi Kalimantan Selatan yang telah memberikan izin dan berkenan atas penelitian ini.

REFERENSI

- Aprina, H. T., Chirswardani, S. & Wulan, K. (2019). Analisa Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018. *JKM*, 7 (1)
- 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: Prehalindo
- 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). 13-20
- Marzuq, N. H.& Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality terhadap kepuasan pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. 6 (2). 13995-14008
- 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. et.al (2022). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cibaregbeg. *Jurnal Kesehatan Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro*, 21 (1). 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 Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika
- Pohan, I.S. (2016). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- RS Jiwa Sambang Lihum. (2021). *Profil Rumah Sakit Jiwa Sambang Lihum Tahun 2021*. Banjarmasin: RS Jiwa Sambang Lihum.
- Sudirman. (2016). *Kamus Manajemen Mutu*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Sulaiman & Anggraini. (2018). Efek Postur Tubuh terhadap Keseimbangan Lanjut Usia di Desa Suka Raya Kecamatan Pancur Batu. *Jurnal Jumantik* 3(2). 127-140
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, cetakan pertama. Jakarta:PT Rineka Cipta
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Yuliani, T., Suparman,R. Mamlukah, Wahyuniar. (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). 134-143.