

Gambaran Pemetaan Kualitas Pelayanan Fisioterapi Praktik Mandiri di Malang Raya

Safun Rahmanto*, Siti Ainun Ma'rufa, Abdul Rahmat Amin Mayu

Program Studi S1 Fisioterapi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Malang,

*Korespondensi: safuno7@umm.ac.id

ABSTRAK

Kualitas merupakan keseluruhan karakteristik dari produk dan jasa yang meliputi marketing, engineering, manufacture, dan maintenance dimana produk dan jasa tersebut dalam penggunaannya oleh konsumen/pelanggan akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas layanan atau layanan yang diterima oleh pelanggan dipersepsikan baik dan memuaskan jika sesuai dengan harapan pelanggan dan bahkan melebihi harapan mereka. Jika kualitas layanan atau layanan tersebut dapat mencapai bahkan melebihi harapan pelanggan, maka layanan tersebut dapat dianggap sebagai kualitas yang ideal/baik. Sebaliknya, jika layanan atau layanan yang diterima oleh pelanggan kurang dari apa yang mereka harapkan, maka layanan atau layanan tersebut dapat dianggap sebagai kualitas yang buruk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menilai, dan menganalisis kualitas pelayanan fisioterapi praktik mandiri di Malang Raya. Metode penelitian ini bersifat observasional yang dilakukan secara langsung oleh peneliti pada 8 praktik mandiri fisioterapis di Malang Raya.

Kata kunci: Fisioterapi, Praktik Mandiri, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Data Kementerian Kesehatan tahun 2021 menunjukkan terjadinya peningkatan jumlah penduduk dengan posisi Jawa Timur menjadi nomor dua dengan jumlah penduduk terpadat di Indonesia. (Kemenkes, 2021) Jumlah penduduk provinsi Jawa Timur pada tahun 2021 sebesar 20.394.280 jiwa meningkat pada tahun 2023 menjadi 41.416.407 jiwa dan untuk wilayah Malang Raya dari 1.344.541 jiwa menjadi 2.703.175 jiwa. Adanya kondisi tersebut menimbulkan fenomena bertambahnya jumlah klinik dan tempat praktik mandiri yang dibangun dalam memenuhi kebutuhan layanan kesehatan masyarakat salah satunya praktik fisioterapi mandiri. (Apriani et al., 2023).

Bila merujuk bahwa pelayanan kesehatan harus memenuhi unsur pemerataan dan

berkualitas, dalam hal ini pelayanan fisioterapi belum bisa dirasakan merata bagi masyarakat, Karena masih sangat rendah presentasi layanan fisioterapi yaitu baru ada 6.4% di wilayah Jawa Timur. (Xaveria Hargiani et al., n.d.) Hal ini sejalan dengan studi sebelumnya yang dilakukan oleh Apriani dkk. pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kesehatan khususnya pelayanan fisioterapi tidak sampai pada peningkatan jumlah fisioterapi praktik mandiri saja, akan tetapi harus disertai dengan peningkatan kualitas dari pelayanan praktik tersebut. (Apriani et al., 2023)

Pelayanan kesehatan yang berkualitas didefinisikan sebagai pelayanan kesehatan yang mementingkan kebutuhan, keinginan, dan nilai-nilai pasien. Ini diukur dan diperhatikan oleh penyedia layanan kesehatan dan merupakan persyaratan yang

harus dipenuhi untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pelanggan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Putri et al., (2023) kualitas pelayanan dapat dinilai melalui 5 aspek yang yakni reability, tangibles, responsiveness, assurance, empathy. Metode tersebut merupakan lima metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraan, Zeithaml, dan Berry yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan (Parasuraman et al., 1988).

Rumah sakit, puskesmas, klinik, dan praktik mandiri adalah beberapa jenis layanan kesehatan, salah satunya adalah fisioterapi. Saat ini, fisioterapi sudah dapat diakses di berbagai tingkat pelayanan kesehatan, termasuk praktik mandiri, dan bukan hanya di tingkat rujukan (Kemenkes, 2015). Jawa Timur menjadi nomor dua di Indonesia dengan jumlah penduduk terpadat, setelah data Kemenkes 2021 menunjukkan peningkatan populasi. Dengan adanya kondisi ini, semakin banyak klinik dan tempat praktik mandiri yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan layanan kesehatan masyarakat, salah satunya adalah praktik fisioterapi mandiri (Apriani et al., 2023). Perkembangan pelayanan fisioterapi praktik mandiri di Malang Raya sangat penting untuk memenuhi permintaan akan tenaga medis karena gaya hidup masyarakat yang tinggi dan perkembangan zaman (Putri et al., 2023).

Menurut penelitian A. N. P. S. Putri et al., (2023) ada 8 praktik fisioterapi mandiri yang diteliti di Malang Raya. Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa ada 10 praktik fisioterapi mandiri di Malang Raya, yang menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Penemuan ini sejalan dengan studi sebelumnya tentang fisioterapi mandiri di Malang Raya. Menurut Sutiyo et al., (2023), pelayanan fisioterapi praktik mandiri di Wilayah Malang Raya masih dianggap kurang, dan diperlukan peningkatan, sehingga pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kesehatan harus disertai dengan

peningkatan kualitas layanan, Sutiyo menyatakan bahwa pelayanan fisioterapi masih dianggap kurang dari segi fasilitas dan administrasi.

Dari beberapa fenomena diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui, menilai, dan menganalisis kualitas pelayanan fisioterapi praktik mandiri di Malang Raya

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif jenis observasional analitik yang bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dengan pendekatan “cross-sectional. Jumlah fisioterapi praktik mandiri di Malang Raya berdasarkan data yang dikirimkan oleh peneliti sebelumnya beserta data yang tertera pada aplikasi Google Map berjumlah 11 fisioterapi praktik mandiri, sedangkan jumlah fisioterapi praktik mandiri yang bersedia untuk dijadikan sebagai lokasi penelitian berjumlah 8 fisioterapi praktik mandiri dilakukan, sehingga penelitian ini dilakukan pada 8 fisioterapi praktik mandiri di Malang Raya yang telah bersedia dan setuju dijadikan sebagai lokasi penelitian bulan Agustus-September 2023. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan accidental sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Teknik accidental sampling merupakan teknik sampling dalam pengambilan sampel yang kebetulan berada di lokasi penelitian yang sesuai dengan kriteria inklusi pada penelitian ini adalah pasien menjalani program fisioterapi praktik mandiri di Malang Raya, telah menjalani program fisioterapi praktik mandiri di Malang Raya minimal 2x, bersedia menjadi responden, dan dapat membaca, memahami instruksi peneliti, dapat mengisi kuesioner secara mandiri, sedangkan untuk kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah pasien dengan usia <12 tahun.

HASIL

Hasil perhitungan kualitas pelayanan pada fisioterapi praktik mandiri di Malang Raya menggunakan Software Microsoft Excel dengan menghitung nilai rata-rata gap dari keseluruhan dimensi kualitas pelayanan. Hasil perhitungan nilai gap keseluruhan kelima dimensi selanjutnya nilai yang didapatkan dari tiap butir pertanyaan yang didapatkan diurutkan berdasarkan top 3 nilai negatif dan 3 nilai negatif terendah. Nilai negatif tertinggi menunjukkan urutan yang menjadi prioritas dari ketidakpuasan pasien dan nilai negative terendah/positif menunjukkan kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi praktik mandiri di Malang Raya

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Penilaian pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) dapat dijelaskan sebagai evaluasi terhadap kualitas yang dapat dinilai oleh pasien berdasarkan pengalaman fisik yang mereka alami saat menggunakan fasilitas yang disediakan oleh praktik fisioterapi mandiri di wilayah Malang Raya. Berikut hasil perhitungan nilai *servqual* pada dimensi ini:

Tabel 1. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi tangible

No	Pernyataan	Skor Kenyataan	Skor Harapan	Gap <i>Servqual</i>
1	Kenyamanan pasien di Ruang Tunggu	3.730	3.850	-0.120
2	Kenyamanan pasien di Ruang Terapi	3780	3.850	-0.070
3	Penataan Ruang tunggu pasien	3.400	3.880	-0.480
4	Kondisi toilet/WC yang tersedia	3.650	3.830	-0.180
5	Akses lokasi	3.380	3.850	-0.470

6	Tempat parkir yang tersedia	3.480	3.780	-0.300
7	Fasilitas hiburan yang disediakan bagi pasien	3.100	3.680	-0.580
8	Kelengkapan peralatan terapi	3.730	3.880	-0.150
9	Kelancaran air kamar mandi	3.700	3.800	-0.100
10	Kerapian ruangan terapi yang digunakan	3.800	3.880	-0.080
11	Kebersihan ruangan terapi	3.850	3.900	-0.050
12	Kebersihan peralatan terapi	3.880	3.950	-0.070
Total		1738	1844	-2.650

(Data Primer, 2023)

Berdasarkan tabel 1, skor gap negatif tertinggi pada dimensi ini ditempati oleh nomor 7 dengan nilai gap negatif sebesar -0.580, selanjutnya di ikuti oleh nomor 3 dengan nilai gap negatif -0.480 dan nomor 5 dengan nilai gap negatif sebesar -0.470. Sehingga didapatkan nilai total gap *servqual* pada dimensi ini sebesar -2.250

2. *Reliability* (Kehandalan)

Penilaian mengenai *reliability* atau kehandalan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam menilai kemampuan penyedia layanan, dalam hal ini, praktik fisioterapi mandiri di Malang Raya, dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Berikut hasil perhitungan nilai *servqual* pada dimensi ini:

Tabel 2. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability*

No	Pernyataan	Skor Kenyataan	Skor Harapan	Gap Servqual
13	Waktu pelayanan	3.680	3.830	-0.150
14	Waktu buka dan tutup	3.580	3.830	-0.250
15	Profesionalitas terapis saat melayani pasien di ruang terapi	3.830	3.930	-0.100
16	Terapis berada diruangan selama proses terapi berlangsung	3.780	3.850	-0.070
17	Treatment terapi sesuai dengan yang dibutuhkan pasien	3.900	3.930	-0.030
18	Evaluasi yang diberikan kepada pasien	3.780	3.900	-0.120
19	Sebelum melakukan pemijatan terapis menjelaskan tentang treatment yang diberikan	3.750	3.880	-0.130
Total		1051	1086	-0.850

(Data Primer, 2023)

Berdasarkan tabel 2, skor gap negatif tertinggi pada dimensi ini ditempati oleh nomor 14 dengan nilai gap negatif sebesar -0.250, selanjutnya di ikuti oleh nomor 13 dengan nilai gap negatif -0.150 dan nomor 19 dengan nilai gap negatif sebesar -0.130. Sehingga didapatkan nilai total gap servqual pada dimensi ini sebesar -0.850.

3. Responsive (Daya Tanggap)

Responsive adalah aspek yang mencerminkan keinginan dan kemauan yang dimiliki oleh terapis maupun praktik terapistu sendiri dalam memberikan bantuan atau umpan balik kepada pasien dengan tingkat kecepatan dan ketepatan yang tinggi dalam proses pelayanan. Berikut hasil perhitungan nilai servqual pada dimensi ini:

 Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Responsive*

No	Pernyataan	Skor Kenyataan	Skor Harapan	Gap Servqual
20	Penampilan terapis terhadap pasien	3.800	3.930	-0.130
21	Tanggapan terapis terhadap keluhan pasien	3.850	3.930	-0.080
22	Terapis memberikan arahan atas keluhan pasien	3.830	3.900	-0.070
23	Kejelasan terapis dalam penyampaian masukan dan saran bagi pasien	3.800	3.930	-0.130
24	Pemahaman terapis mengenai keluhan pasien	3.880	3.950	-0.070
25	Pemberian pelayanan oleh terapis	3.850	3.900	-0.050
26	Kemudahan dalam pendaftaran pasien	3.800	3.930	-0.130
Total		1072	1098	-0.660

(Data Primer, 2023)

Berdasarkan tabel 3, skor gap negatif tertinggi pada dimensi ini ditempati oleh nomor 20, 23, 24 dan 26 dengan nilai gap negatif sebesar -0.130, selanjutnya di ikuti oleh nomor 21 dengan nilai gap negatif -0.080, nomor 22

dan 24 dengan nilai gap negatif sebesar -0.470. Sehingga didapatkan nilai total gap servqual pada dimensi ini sebesar -0.660.

4. Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance merujuk pada tingkat pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki oleh fisioterapis atau praktik mandiri terkait dengan upaya mereka untuk membangun kepercayaan konsumen terhadap layanan yang disediakan oleh praktik tersebut. Berikut hasil perhitungan nilai servqual pada dimensi ini:

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan dimensi Assurance

No	Pernyataan	Skor Kenyataan	Skor Harapan	Gap Servqual
27	Keamanan tempat parkir yang disediakan	4.000	4.000	0.000
28	Keamanan barang ditempat terapi	4.000	4.000	0.000
29	Harga yang diterapkan	3.650	3.830	-0.180
30	Keseuaian harga dengan fasilitas yang diberikan	4.000	4.000	0.000
31	Kenyamanan pasien saat dilakukan terapi	4.000	4.000	0.000
32	Kenyamanan setelah melakukan terapi	4.000	4.000	0.000
33	Ketangkas an terapis dalam memberikan pelayanan	4.000	4.000	0.000
Tot al		1106	1113	-0.430

(Data Primer, 2023)

Berdasarkan tabel 4 skor gap negatif tertingi pada dimensi ini hanya ditempati oleh nomor 29 dengan nilai gap negatif sebesar -0.180, sedangkan pada butir pertanyaan lain sebanding dengan harapan dan kenyataan pelayanan yang didapatkan pasien. Sehingga didapatkan nilai total gap servqual pada dimensi ini sebesar -0.430.

5. Empathy (Perhatian)

Dimensi empathy melukiskan tingkat perhatian yang diberikan oleh sebuah penyedia layanan terhadap aspek pribadi dan individual dari setiap pasien. Berikut hasil perhitungan servqual pada dimensi ini:

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien berdasarkan Dimensi Empathy

No	Pernyataan	Skor Kenyataan	Skor Harapan	Gap Servqual
34	Informasi klinik/praktik terapi bisa didapat dengan mudah	4.000	4.000	0.000
35	Pemberian pelayanan secara individu bagi pasien	4.000	4.000	0.000
36	Klinik/praktik melayani konsultasi kepada pasien	4.000	4.000	0.000
37	Perhatian terapis terhadap pasien yang berkebutuhan khusus	4.000	4.000	0.000
38	Pemahaman terhadap kebutuhan pasien oleh terapis	4.000	4.000	0.000
39	Pemberian arahan dan	4.000	4.000	0.000

	masuk oleh terapis				3	Penataan Ruang tunggu pasien	3.400	3.880	-0.480	2
40	Komunikasi terapis terhadap pasien	4.000	4.000	0.000						
41	Terapis memberikan kesungguhan dalam merespon permintaan pasien	4.000	4.000	0.000	5	Akses lokasi	3.380	3.850	-0.470	3
42	Keramah tamahan terapis	4.000	4.000	0.000						
Total		1440	1440	0.000						

(Data Primer, 2023)

Berdasarkan tabel 5 hasil skor gap servqual secara keseluruhan pada dimensi ini sesuai dengan harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima pasien, Sehingga nilai gap servqual pada dimensi ini bernilai positif sebesar 0.000.

6. Rangkings Kualitas Pelayanan Fisioterapi Praktik Mandiri di Malang Raya

Diperoleh hasil perhitungan ranking kualitas pelayanan fisioterapi praktik mandiri di Malang Raya yang dipetakan dalam tiga besar poin yang harus menjadi pertimbangan pihak praktik mandiri fisioterapi. Hasil ranking kualitas pelayanan fisioterapi praktik mandiri di Malang Raya disusun pada tabel berikut:

Tabel 6. Ranking Kualitas Pelayanan Fisioterapi Praktik mandiri di Malang Raya

No	Variabel Peryataan	Skor Kenyataan	Skor Harapan	Gap Servqual	Rank
7	Fasilitas hiburan yang di sediakan bagi pasien	3.100	3.680	-0.580	1

Berdasarkan tabel 6, ranking pertama adalah nomor 7 terkait Fasilitas hiburan yang disediakan bagi pasien diperoleh nilai gap negatif sebesar -0.580, ranking kedua ditempati oleh nomor 3 terkait penataan ruang tunggu pasien dengan nilai gap negatif sebesar -0.480, dan ranking ketiga ditempati oleh nomor 5 terkait akses lokasi praktik mandiri fisioterapi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan kualitas pelayanan fisioterapi praktik mandiri di Malang Raya dapat disimpulkan:

1. Diperlukan evaluasi dan perbaikan dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan oleh praktik fisioterapi mandiri di Malang Raya.
2. Dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan, praktik fisioterapi mandiri di Malang Raya harus memberikan perhatian khusus pada peningkatan fasilitas hiburan untuk pasien, terutama mereka yang sedang menunggu antrian untuk terapi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Prodi S1 Fisioterapi, Departemen Fisioterapi, Universitas Muhammadiyah Malang yang telah mendukung penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, A. N., Rahmanto, S., & Utami, K. P. (2023). The Relationship of Physiotherapy Services Quality at The Homecare Level to Patient Satisfaction

- in Practice Independent Physiotherapy Malang Raya. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 5(2), 411–419. <https://doi.org/10.35451/jkf.v5i2.1623>
- Kemenkes. (2015). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 65 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Fisioterapi.
- Kemenkes. (2021). Profil Kesehatan Indonesia (F. Sibuea, B. Hardhana, & W. Widiyanti, Eds.). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. <https://www.kemkes.go.id/downloads/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Profil-Kesehatan-2021.pdf>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
- Putri, A. N. P. S., Rahmanto, S., & Irawan, D. S. (2023). The Relationship Between The Quality Of Physiotherapy Services To The Level Of Patient Satisfaction With Physiotherapy Independent Practice Sport Cases In Malang Raya. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 5(2), 389–396. <https://doi.org/10.35451/jkf.v5i2.1619>
- Sutiyo, T. A. W., Rahmanto, S., & Irawan, D. S. (2023). The Relationship between the Quality of Physiotherapy Services and the Level of Satisfaction of Patients with Musculoskeletal Cases Physiotherapy Independent Practice in Malang Raya. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 5(2), 331–339. <https://doi.org/10.35451/jkf.v5i2.1616>
- Xaveria Hargiani, F., Wardani, R., Ambarika, R., & Imam Suprpto, S. (n.d.). Implementasi Permenkes 65/2015 (Standar Pelayanan Fisioterapi) Dan Permenkes 43/2019 (Puskesmas) Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(3), 2022. <https://doi.org/https://doi.org/10.30651/jkm.v7i3.15001>