



# KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN REHABILITATIF FISIOTERAPI DALAM MENDUKUNG UPAYA AKREDITASI RUMAH SAKIT DI MASYARAKAT

<sup>1</sup>Oktavy Budi Kusumawardhani, <sup>2</sup>Ahmad Supriyanto, <sup>3</sup>Nadya Puspita Adriana

<sup>1,2</sup>Universitas Kusuma Husada Surakarta

email: [oktavybudi@ukh.ac.id](mailto:oktavybudi@ukh.ac.id)<sup>1</sup>, [ahmadsupriyanto@gmail.com](mailto:ahmadsupriyanto@gmail.com)<sup>2</sup>, [nadyadriana91@gmail.com](mailto:nadyadriana91@gmail.com)<sup>3</sup>

## ABSTRAK

Akreditasi menunjukkan komitmen nyata sebuah rumah sakit untuk meningkatkan keselamatan dan kualitas asuhan pasien, memastikan bahwa lingkungan pelayanannya aman dan rumah sakit senantiasa berupaya mengurangi risiko bagi para pasien dan staf rumah sakit. Tujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan rehabilitatif fisioterapi dalam mendukung upaya akreditasi rumah sakit di masyarakat. Pengabdian ini dilakukan secara offline dan sasaran pada pasien serta masyarakat pengguna rumah sakit. Dari hasil uji tersebut, didapatkan nilai hasil  $7,818182$  ( $t$  hitung)  $> 2,048$  ( $t$  table) dan dari perbandingan  $t$  hitung  $> t$  table maka dapat disimpulkan maka data signifikan untuk taraf signifikansi  $0,05\%$ . Dari uji signifikansi dapat diketahui sosialisasi kepuasan pasien dalam pelayanan rehabilitatif fisioterapi dalam mendukung upaya akreditasi rumah sakit di masyarakat menunjukkan adanya peningkatan hasil dan menunjukkan bahwa sosialisasi kepuasan pasien dalam pelayanan rehabilitatif fisioterapi dalam mendukung upaya akreditasi rumah sakit di masyarakat meningkatkan pengetahuan peserta. Kontribusi: Pengabdian ini dapat meningkatkan sosialisasi kepuasan pasien dalam pelayanan rehabilitatif fisioterapi dalam mendukung upaya akreditasi rumah sakit di masyarakat. Sasaran: Pasien dan keluarga pasien dimasyarakat yang menggunakan pelayanan rehabilitatif dirumah sakit.

**Kata Kunci :** Kepuasan Pasien, Pelayanan Rehabilitatif Fisioterapi, Akreditasi Rumah Sakit

## 1. Pendahuluan

Rumah sakit merupakan suatu institusi dimana segenap lapisan masyarakat bisa datang untuk memperoleh upaya penyembuhan (Ilyas, 2002). Pelayanan kesehatan bermutu merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa dan sesuai dengan standar pelayanan (Kusbaryanto, 2010). Akreditasi rumah sakit mempunyai dampak positif terhadap kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien dan kepuasan pasien (Yildiz, 2014). Penerapan standar akreditasi mendorong perubahan pelayanan rumah sakit yang lebih berkualitas dan peningkatan kerja sama antara disiplin profesi dalam perawatan pasien (Manzo, 2012).

Di Indonesia Akreditasi Rumah Sakit sudah dilaksanakan sejak tahun 1995 untuk menilai kepatuhan rumah sakit terhadap standar akreditasi. Ketentuan akreditasi sebagai salah satu kewajiban rumah sakit harus dilakukan setiap minimal 1 kali dalam tiga tahun seperti yang tercantum dalam undang-undang no. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit pasal 40 ayat 1. Kegiatan tersebut dilakukan sebagai upaya peningkatan mutu dan keselamatan pasien. Hampir setiap tindakan medis di rumah sakit memiliki risiko yang perluantisipasi seawal mungkin. Begitu banyak orang dan profesi terlibat dalam penanganan pasien. Kegagalan dalam pengelolaan terhadap kondisi tersebut, dapat meningkatkan risiko kejadian tidak diharapkan di rumah sakit.

George R. Terry dalam Thoah (2015;1) merumuskan bahwa kepemimpinan itu adalah aktivitas untuk mempengaruhi orang-orang supaya diarahkan mencapai tujuan organisasi. Sedangkan Stogdill mengemukakan bahwa kepemimpinan merupakan suatu proses atau tindakan untuk mempengaruhi aktivitas suatu kelompok organisasi dalam usahanya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Mutu dan kualitas pelayanan sangatlah tergantung pada penilaian penerima pelayanan itu. Disebutkan secara umum bahwa terdapat 5 dimensi mutu oleh Parasuraman (2018)

yaitu Reliability (keandalan, Responsiveness (ketanggapan), Assurance (kepastian/keyakinan), Empathy (memahami keinginan pelanggan), dan Tangibles (tampilan fisik layanan). Itu semua sangatlah berpengaruh dan juga membantu dalam rangka peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit. Selain itu dalam upaya menjaga mutu layanan Rumah Sakit harus memiliki Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang merupakan indikator penilaian kinerja Rumah Sakit.

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya sehingga kepuasan pasien tentu memberikan secara tidak langsung kesembuhan pasien dan pada akhirnya menunjukkan kualitas yang baik yang dapat dilihat dari data statistik rekam medis unit rehabilitasi. Selain dilihat dari data statistiknya, mutu pelayanan rehabilitasi juga dapat dilihat serta dikembangkan dari faktor-faktor yang lain.

Berdasarkan hasil survey terkait dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rehabilitative dalam peningkatan akreditasi di rumah sakit 5 dari 10 pasien yang berada di masyarakat menyatakan belum begitu puas terhadap pelayanan rehabilitative serta tidak tahu jika kepuasan mereka akan mempengaruhi upaya peningkatan akreditasi rumah sakit. Sedangkan kepuasan pasien sangat diperhatikan sebagai upaya dalam peningkatan akreditasi rumah sakit. Kepuasan pasien akan menjadi tolok ukur sebuah rumah sakit untuk melakukan inovasi dan perkembangan mutu rumah sakit agar pasien tersebut merasa puas akan pelayanan rumah sakit.

## 2. Metode

Pengabdian kepada masyarakat dilakukan dengan cara kepuasan pasien dalam pelayanan rehabilitatif fisioterapi dalam mendukung upaya akreditasi rumah sakit di masyarakat.

Penyuluh akan melakukan sosialisasi kepuasan pasien dalam pelayanan rehabilitatif fisioterapi dalam mendukung upaya akreditasi rumah sakit di masyarakat. Sosialisasi dilakukan secara offline. Sasaran dalam kegiatan ini adalah pasien dan masyarakat pengguna rumah sakit. Lokasi pengabdian masyarakat ini di RW 29 Mojosongo, Jebres, Surakarta.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Hasil dari pengabdian masyarakat tentang sosialisasi kepuasan pasien dalam pelayanan rehabilitatif fisioterapi dalam mendukung upaya akreditasi rumah sakit di masyarakat yaitu masyarakat memahami dan dapat melakukan upaya meningkatkan kepuasan pasien dalam pelayanan rehabilitatif fisioterapi dalam mendukung upaya akreditasi rumah sakit di masyarakat. Sebelum dilakukan sosialisasi masyarakat belum terlalu memahami mengenai kepuasan pasien

dalam pelayanan rehabilitatif fisioterapi dalam mendukung upaya akreditasi rumah sakit di masyarakat. Kegiatan sosialisasi dilakukan ceramah/diskusi melalui luring di tempat masyarakat. Pada materi sosialisasi dijelaskan tentang kepuasan pasien dalam pelayanan rehabilitatif fisioterapi dalam mendukung upaya akreditasi rumah sakit di masyarakat. Setelah dilakukan sosialisasi masyarakat menyatakan paham dan puas mengenai materi yang telah disampaikan dalam sosialisasi. Terjadinya peningkatan pengetahuan pada masyarakat yang awalnya belum mengetahui kepuasan pasien dalam pelayanan rehabilitatif fisioterapi dalam mendukung upaya akreditasi rumah sakit di masyarakat. Ini dapat digambarkan juga pada kuesioner pre test dan post test yang hasilnya jika  $> t$  table maka terdapat perbedaan antara pre test dan post. Adapun hasil distribusi perbandingan hasil pre test dan post test sebagai berikut:

Tabel 1 Tingkat Pengetahuan Sebelum dan Setelah Penyuluhan

Pre Test	Post Test	Nilai Beda	T hitung	T tabel	Kesimp.
75	118	43	7,818182	2,069	Signifikan

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa sebelum dilakukan penyuluhan, sebagian besar peserta masih memiliki pengetahuan yang kurang tentang kepuasan pasien dalam pelayanan rehabilitatif fisioterapi dalam mendukung upaya akreditasi rumah sakit di masyarakat, hal ini dapat dilihat pada hasil pre test yang menunjukkan nilai 75 dan setelah dilakukan sosialisasi menunjukkan peningkatan nilai ke 118. Selain itu, untuk mengetahui apakah ada perbedaan sebelum dan sesudah sosialisasi maka dilakukan analisis data menggunakan Uji T. Dari hasil uji tersebut, didapatkan nilai hasil 7,818182 (t hitung)  $> 2,048$  (t table) dan dari perbandingan t hitung  $> t$  table maka dapat disimpulkan maka data signifikan untuk taraf signifikansi 0,05%. Dari uji signifikansi dapat diketahui sosialisasi

kepuasan pasien dalam pelayanan rehabilitatif fisioterapi dalam mendukung upaya akreditasi rumah sakit di masyarakat menunjukkan adanya peningkatan hasil dan menunjukkan bahwa sosialisasi kepuasan pasien dalam pelayanan rehabilitatif fisioterapi dalam mendukung upaya akreditasi rumah sakit di masyarakat meningkatkan pengetahuan peserta



Gambar 1. Pemberian materi



Gambar 2. Pemberian Kenang-Kenangan

Dalam kegiatan pengabdian masyarakat sosialisasi kepuasan pasien dalam pelayanan rehabilitatif fisioterapi dalam mendukung upaya akreditasi rumah sakit di masyarakat di masyarakat senantiasa berupaya meningkatkan pengetahuan tentang kepuasan pasien dalam pelayanan rehabilitatif fisioterapi dalam mendukung upaya akreditasi rumah sakit di masyarakat. Setelah dilakukan sosialisasi masyarakat menyatakan paham dan puas mengenai materi yang telah disampaikan dalam sosialisasi. Terjadinya peningkatan pengetahuan pada masyarakat yang awalnya belum mengetahui tentang kepuasan pasien dalam pelayanan rehabilitatif fisioterapi dalam mendukung upaya akreditasi rumah sakit di masyarakat menjadi tahu dan bisa melakukannya

Gultom, dkk (2021) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang terjadi ketika kinerja atau hasil yang dianggap telah dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan. Jika kinerja kurang dari harapan, pelanggan mengungkapkan ketidakpuasan. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Lima dimensi kualitas pelayanan dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu kekonkretan, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Analisis multivariat menunjukkan bahwa reliabilitas merupakan dimensi kualitas yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien (OR 58,99). Dapat disimpulkan bahwa bukti, kredibilitas, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Keandalan merupakan dimensi yang paling dominan berhubungan dengan

kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan di RS Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi.

Layan Lawo et al. (2021) dapat menghasilkan kepuasan yang mencerminkan keberhasilan kinerja produksi masing-masing rumah sakit. Layanan rumah sakit adalah salah satu contoh dari produk tersebut. Pelayanan fisioterapi merupakan salah satu contoh pelayanan rumah sakit dimana kepuasan pasien saat ini kurang optimal karena setiap rumah sakit memiliki pendekatan yang berbeda dalam menangani pasien fisioterapi. Informasi tentang layanan fisioterapi diukur menggunakan Quality System International (QSI) dan kepuasan pasien menggunakan MedRisk meter. Ditemukan bahwa ada hubungan antara pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien di RSUD Jakarta Barat. Sistem kualitas internasional (QSI) dan perangkat MedRisk digunakan saat alat pengukur digunakan.

#### 4. Simpulan

Sosialisasi kepuasan pasien dalam pelayanan rehabilitatif fisioterapi dalam mendukung upaya akreditasi rumah sakit di masyarakat selalu bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan tentang kepuasan pasien dalam pelayanan rehabilitatif fisioterapi dalam mendukung upaya akreditasi rumah sakit di masyarakat. Masyarakat melaporkan setelah sosialisasi bahwa mereka mengerti dan puas dengan materi yang diberikan selama sosialisasi. Kesadaran masyarakat meningkat karena pada awalnya mereka tidak mengetahui kepuasan pasien dalam pelayanan rehabilitatif fisioterapi dalam mendukung upaya akreditasi rumah sakit di masyarakat, namun sekarang mereka mengetahui dan dapat melakukannya.

#### 5. Persantunan

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Universitas Kusuma Husada Surakarta dan Masyarakat RW 29 Mojosoongo, Surakarta atas kerjasamanya serta telah membantu terlaksananya kegiatan ini.

## 6. Referensi

- Departemen Kesehatan (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1221, 2014).
- Departemen Kesehatan (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2017 Tentang Akreditasi Rumah Sakit, Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1023, 2017).
- Erhan Beyhan. (2005). "The Impact Of Higher Education On The Job Preparedness And Job Performance Of Turkish National Police Officers". M.S. University Of Arkansas At Little Rock.
- Komal Khalid Bhatti and Tahir Masood Qureshi. (2007). "Impact Of Employee Participation On Job Satisfaction, Employee Commitment And Employee Productivity". International Review of Business Research Papers, Vol. 3 (No. 2) : 54 – 68.
- Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) (Instrumen Akreditasi Rumah Sakit, Standar Akreditasi Versi 2012, Edisi – 1, Tahun 2012).
- Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) (Peraturan Ketua Eksekutif Komisi Akreditasi Rumah Sakit Nomor 1666/KARS/X2014 Tentang Penetapan Status Akreditasi Rumah Sakit, 2014).
- Kusbaryanto. (2010). "Peningkatan Mutu RumahSakit dengan Akreditasi". Mutiara Medika. Vol. 10 (No. 1) : 86 – 89.
- Kusumawardhani, Oktavy Budi, Iwan Setiawan Adji, and Ahmad Supriyanto. 2021. "Analysis of the Effect of Performance and Individual Characteristics of Medical Employees on Understanding of Accreditation in Karanganyar District Hospital." International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding 8(4):140.
- Kusumawardhani, Oktavy Budi, Mirah Rejeki, Antasya Octaviana, Intan Nurcahyaningih, Dosen Administrasi, Rumah Sakit, Universitas Kusuma, and Husada Surakarta. 2021. "Pemahaman Akreditasi Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit." DAYA SAING Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 23, N:51–58.
- Kusumawardhani, Oktavy Budi. 2020. "Analisis Pengaruh Pemahaman Akreditas Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Medis Dan Non Medis Di RSUD Kabupaten Karanganyar." Journal of Hospital Administration 3(2):74–79.
- Laowo, Erni Selfiyen, Mohamad Reza Hilmy, Jerry Maratis, Fakultas Fisioterapi, and Universitas Esa Unggul. 2021. "Pasien Pada Kasus Stroke Di Rumah Sakit Wilayah Jakarta." 2(1):23–29.
- Nurcahyanti, Eka. 2017. "Studi Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada." Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo 3(1):8.
- On Their Work Performance; With Reference To Abc Pvt. Hospital In Sri Lanka". IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM). e-ISSN: 2278–487X, p-ISSN: 2319–7668, PP 40–47, www.iosrjournals.org
- Rizal, Fahmi, Tri Ani Marwati, and Solikhah Solikhah. 2021. "Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi." Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa 8(2):54.

- Soekidjo Notoatmodjo. (1997). Pendidikan dan Perilaku Kesehatan dalam Ilmu Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wijono D. (2008). Manajemen Mutu Rumah Sakit Dan Kepuasan Pasien. Surabaya : Duta Prima Airlangga.
- Yaslis Ilyas. (2002). Kinerja. Teori, Penilaian dan Penelitian. Jakarta : Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM Universitas Indonesia.