



Hubungan Kualitas Pelayanan Fisioterapi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Umum Meuraxa Kota Banda Aceh

Ariani Nst¹, Harris Rambey², Basyariah Lubis³, Luci Handayani⁴

^{1,4}Akademi Fisioterapi Harapan Bangsa Banda Aceh, Indonesia

^{2,3}Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Indonesia

*Corresponding author

E-mail addresses: ziarayfit@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received January 03, 2026

Revised May 03, 2026

Accepted June 25, 2026

Available online June 25, 2026

Kata Kunci:

Kualitas pelayanan; Fisioterapi; Kepuasan pasien; Rehabilitasi medik; Rumah sakit.

Keywords:

Service quality; Physiotherapy; Patient satisfaction; Medical rehabilitation; Hospital.



This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.
Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Sagita Akademia Maju..

ABSTRAK

Fisioterapi memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan, fokusnya adalah mengembangkan, memelihara, dan memulihkan gerak dan fungsi tubuh individu melalui berbagai metode seperti penanganan manual, peningkatan gerak, dan penggunaan peralatan fisik, elektroterapeutik, dan mekanis. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara kualitas pelayanan fisioterapi dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa, Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan cross-sectional, yang melibatkan penelitian pada waktu tertentu. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan fisioterapi, tingkat kepuasan pasien, dan hubungan antara keduanya. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan fisioterapi dan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang memberikan penilaian "Sangat Baik" terhadap kualitas pelayanan fisioterapi cenderung merasa sangat puas dengan pelayanan tersebut. Selain itu, analisis regresi linear menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan fisioterapi berhubungan dengan peningkatan tingkat kepuasan pasien sebesar 0,417. Penelitian ini juga mengidentifikasi lima dimensi

kualitas pelayanan fisioterapi yang perlu diperhatikan, yaitu Tangibles (aspek fisik dan visual), Reliability (konsistensi dan keandalan), Responsiveness (kecepatan dan tanggapan), Empathy (sikap empati), dan Assurance (kepercayaan dan keyakinan). Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan fisioterapi dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa, Banda Aceh. Penelitian ini memberikan dukungan empiris bagi pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan fisioterapi guna memenuhi kebutuhan dan harapan pasien dengan lebih baik.

ABSTRACT

Physiotherapy plays a crucial role in healthcare services, focusing on developing, maintaining, and restoring individuals' movement and body functions through various methods such as manual handling, movement improvement, and the use of physical, electrotherapeutic, and mechanical equipment. This study aims to explore the relationship between the quality of physiotherapy services and patient satisfaction levels at the Medical Rehabilitation Installation of Meuraxa General Hospital in Banda Aceh. The study adopts a descriptive research design with a cross-sectional approach, involving data collection at a specific time. Questionnaires were used to collect data from physiotherapy patients at the hospital. Three types of analysis were employed: univariate, bivariate, and multivariate analyses, to identify the dimensions of physiotherapy service quality, patient satisfaction levels, and the relationship between them. The research findings indicate a significant relationship between the quality of physiotherapy services and patient satisfaction levels. Patients who rated the quality of physiotherapy services as "Very Good" tended to be highly satisfied with the provided care. Furthermore, linear

regression analysis revealed that a one-unit increase in the quality of physiotherapy services corresponded to a 0.417 increase in patient satisfaction levels. The study also identified five dimensions of physiotherapy service quality that should be considered: Tangibles (physical and visual aspects), Reliability (consistency and dependability), Responsiveness (speed and responsiveness), Empathy (empathetic attitude), and Assurance (trust and confidence). Overall, the study concludes that there is a significant relationship between the quality of physiotherapy services and patient satisfaction levels at the Medical Rehabilitation Installation of Meuraxa General Hospital in Banda Aceh. This research provides empirical support for the importance of enhancing the quality of physiotherapy services to better meet the needs and expectations of patients.

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan rumah sakit menjadi faktor kritis dalam menciptakan kepuasan pasien. Peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan telah meningkatkan tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dalam konteks ini, pelayanan fisioterapi di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa kota Banda Aceh memainkan peran penting dalam membantu pasien mengatasi masalah kesehatan yang mempengaruhi mobilitas dan fungsi tubuh.

Hubungan Kualitas pelayanan fisioterapi sebagai bagian dari layanan kesehatan rehabilitasi mempunyai peranan penting dalam memperbaiki kapasitas fisik dan kemampuan fungsional sehingga mencapai kemampuan fungsional yang optimal di masa seperti sekarang ini. Penelitian ini difokuskan untuk meneliti tentang Hubungan Pelayanan Fisioterapi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa kota Banda Aceh (Chandra et al., 2019).

Kualitas pelayanan fisioterapi yang baik dan tingkat kepuasan pasien yang tinggi merupakan hal yang penting bagi keberhasilan program rehabilitasi medik di rumah sakit. Namun, ada beberapa permasalahan yang dapat mempengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan fisioterapi dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa, Banda Aceh. Tujuan khususnya adalah mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan fisioterapi, tingkat kepuasan pasien secara menyeluruh, serta menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan fisioterapi dan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini akan memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi, sehingga dapat menjadi dasar untuk pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan fisioterapi di rumah sakit tersebut.

2. METODE

Metode pengukuran dalam penelitian ini melibatkan pengumpulan data primer melalui kuesioner yang menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan analisis univariat, bivariat, dan multivariat. Analisis univariat

digunakan untuk memahami distribusi frekuensi karakteristik variabel, analisis bivariat digunakan untuk menganalisis hubungan antara pertanyaan dalam kuesioner, dan analisis multivariat digunakan untuk melihat pengaruh variabel kualitas pelayanan fisioterapi terhadap tingkat kepuasan pasien menggunakan analisis regresi linear. Sebelum analisis dilakukan, dilakukan uji normalitas data untuk menentukan metode statistik yang tepat. Pengolahan data dilakukan menggunakan software SPSS 18. Hasil analisis data akan menggambarkan hubungan antara kualitas pelayanan fisioterapi dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa, Banda Aceh.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Banda Aceh.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	
	F	%
Umur		
20 Tahun - 30 Tahun	3	8.1
31 Tahun - 40 Tahun	7	18.9
41 Tahun - 50 Tahun	10	27.0
51 Tahun - 60 Tahun	17	45.9
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	19	51.4
Perempuan	18	48.6
Pendidikan		
SMA	18	48.6
D3	10	27.0
S1	8	21.6
S2	1	2.7
Pekerjaan		
IRT	3	8.1
Petani	4	10.8
PNS	23	62.2
Wirasswasta	3	8.1
TNI	4	10.8
Kunjungan dalam 1 Bulan		
4 kali dalam 1 Bulan	9	24.3
6 kali dalam 1 Bulan	12	32.4
8 kali dalam 1 Bulan	16	43.2

Dalam penelitian ini, distribusi frekuensi responden dianalisis berdasarkan beberapa faktor. Berdasarkan rentang usia, kelompok usia 51-60 tahun memiliki jumlah responden tertinggi, sekitar 45,9% dari total responden. Rentang usia 41-50 tahun juga signifikan, sekitar 27%. Jumlah responden dalam rentang usia 31-40 tahun sekitar 18,9%, sementara rentang usia 20-30 tahun memiliki jumlah responden paling sedikit, sekitar 8,1%. Dalam hal jenis kelamin, mayoritas responden adalah laki-laki, sekitar 51,4% dari total responden, sementara perempuan sekitar 48,6%. Dalam kategori tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA, sekitar 48,6%. Responden dengan pendidikan S1 sekitar 21,6%, D3 sekitar 27%, dan S2 merupakan yang paling sedikit, sekitar 2,7%. Dalam hal pekerjaan, mayoritas responden adalah PNS, sekitar 62,2%. Responden dengan pekerjaan petani dan TNI sekitar 10,8%. Jumlah responden dengan pekerjaan IRT dan wiraswasta lebih sedikit, sekitar 8,1%. Terakhir, dalam kategori jumlah kunjungan pelayanan dalam satu bulan, sekitar 24,3% responden melakukan kunjungan sebanyak 4 kali, 32,4% melakukan kunjungan sebanyak 6 kali, dan sekitar 43,2% melakukan kunjungan sebanyak 8 kali.

Tabel 2. Distribusi Kualitas Pelayanan Fisioterapi dan Tingkat Kepuasan Pasien

Variabel	Jumlah	
	F	%
Kualitas Pelayanan		
Sangat Baik	32	86.5
Baik	5	13.5
Buruk	0	0
Sangat Buruk	0	0
Kepuasan Pasien		
Sangat Puas	29	78.4
Puas	8	21.6
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0

Dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan fisioterapi di RSUD Meuraxa Banda Aceh, mayoritas responden (86,5%) memberikan penilaian "Sangat Baik". Hal ini menunjukkan adanya kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan tersebut. Hanya sejumlah kecil responden (13,5%) yang memberikan penilaian "Baik", namun persentase ini tetap tergolong dalam tingkatan yang memadai. Hasil ini memberikan gambaran positif tentang kualitas pelayanan fisioterapi di rumah sakit tersebut, dengan mayoritas responden menganggapnya sangat memuaskan dan berkualitas tinggi.

Penilaian positif mayoritas responden terhadap kualitas pelayanan fisioterapi di RSUD Meuraxa Banda Aceh menunjukkan efektivitas dan kepuasan pasien terhadap layanan tersebut. Tingginya persentase responden yang memberikan penilaian "Sangat Baik" menandakan bahwa rumah sakit ini mampu menyediakan pelayanan fisioterapi yang efisien, berkualitas, dan memenuhi harapan pasien. Hal

ini dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat dan potensial untuk meningkatkan reputasi rumah sakit dalam bidang rehabilitasi medik di daerah tersebut.

Tabel 3. Nilai Aspek-Aspek Dimensi Kualitas Pelayanan Fisioterapi

Dimensi	Nilai		%	Kategori
<i>Tangible</i>	688	3	9	Sangat Baik
<i>Responsiveness</i>	716	7	9	Sangat Baik
<i>Reliability</i>	695	4	9	Sangat Baik
<i>Emphaty</i>	715	7	9	Sangat Baik
<i>Assurance</i>	695	4	9	Sangat Baik

Hasil evaluasi kualitas pelayanan fisioterapi di RSUD Meuraxa Banda Aceh menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang sangat baik. Dalam semua aspek yang dievaluasi, seperti Sarana Fisik, Ketanggapan, Keandalan, Empati, dan Keyakinan, tingkat kepuasan pasien berada di atas 82% dan masuk dalam kategori "Sangat Baik". Pasien memberikan penilaian yang sangat positif terhadap fasilitas fisik rumah sakit, responsifitas tim medis, keandalan pelayanan, empati dalam interaksi, dan keyakinan akan kualitas yang diberikan. Hal ini mengindikasikan bahwa RSUD Meuraxa Banda Aceh berhasil menyediakan pelayanan fisioterapi yang berkualitas tinggi dan memenuhi harapan pasien. Dengan tingkat kepuasan pasien yang tinggi, RSUD Meuraxa Banda Aceh dapat memperoleh reputasi yang baik dalam bidang rehabilitasi medik. Hasil evaluasi ini memberikan bukti bahwa rumah sakit telah berhasil menciptakan lingkungan yang nyaman dan pelayanan yang dapat diandalkan bagi pasien fisioterapi. Keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien dapat membantu RSUD Meuraxa Banda Aceh dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan fisioterapi yang diberikan serta memperoleh kepercayaan yang lebih besar.

Tabel 4. Hubungan Kualitas Pelayanan Fisioterapi dengan Tingkat Kepuasan

	Sangat Puas	Puas	Jumlah	%	p-value
Sangat Baik	29	3	32	86,5	,001
Baik	0	5	5	13,5	
	29	8	37	100	

Tabel yang diberikan merupakan hasil Analisis terhadap variabel "Kualitas Pelayanan Fisioterapi" dan "Tingkat Kepuasan Pasien". Dalam tabel tersebut, terdapat frekuensi observasi pada kombinasi kategori dari kedua variabel tersebut. Terlihat bahwa mayoritas sampel (29 dari 32) dengan kualitas pelayanan fisioterapi yang "Sangat Baik" juga merasa "Sangat Puas" dengan pelayanan tersebut. Sementara itu, semua sampel dengan kualitas pelayanan fisioterapi yang "Baik" mengungkapkan kepuasan yang "Puas".

Analisis tabel ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan fisioterapi dan tingkat kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari nilai p-value sebesar 0,001 yang menunjukkan tingkat signifikansi statistik yang kuat. Dengan demikian, hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan fisioterapi yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Tabel 5. Hasil Uji Parametrik Korelasi Pearson

	Kualitas Pelayanan Fisioterapi	Tingkat Kepuasan Pasien
Korelasi	1	.791**
Nilai Korelasi		.000
Jumlah	37	37
Korelasi	.791**	1
Nilai Korelasi	.000	
Jumlah	37	37

Tabel 5. merupakan hasil analisis korelasi Bivariate Pearson yang menunjukkan hubungan antara variabel "Kualitas Pelayanan Fisioterapi" dan "Tingkat Kepuasan Pasien" di RSUD Meuraxa Banda Aceh. Dari hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Hal ini didukung oleh nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05, menandakan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan fisioterapi dan tingkat kepuasan pasien adalah signifikan secara statistik. Selain itu, nilai r hitung (Pearson Correlations) sebesar 0,791 menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut memiliki korelasi positif yang kuat. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan fisioterapi berpotensi meningkatkan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit ini.

Hasil analisis korelasi Bivariate Pearson tersebut memberikan wawasan yang penting bagi RSUD Meuraxa Banda Aceh. Dengan mengetahui adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien, rumah sakit dapat mengambil langkah-langkah untuk terus meningkatkan kualitas layanan fisioterapi yang diberikan kepada pasien. Fokus pada peningkatan kualitas pelayanan fisioterapi dapat berdampak positif pada tingkat kepuasan pasien, meningkatkan reputasi rumah sakit, dan membangun kepercayaan dari masyarakat. Dalam jangka panjang, upaya ini dapat membantu RSUD Meuraxa

Banda Aceh untuk menjadi pilihan utama bagi pasien yang membutuhkan layanan fisioterapi di wilayah tersebut.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien

Nilai Koefisien	Kesesuain	Estimasi
.625	.614	2.874

Nilai ini mengindikasikan bahwa sekitar 62,5% dari variasi tingkat kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabilitas dalam kualitas pelayanan fisioterapi, yang merupakan variabel independen dalam model regresi. Sisanya, sebesar 37,5%, kemungkinan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model regresi ini atau variabel yang tidak diteliti dalam analisis ini, seperti karakteristik individu pasien atau harapan pasien. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fisioterapi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, namun perlu diingat bahwa terdapat faktor-faktor lain yang juga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang tidak dimasukkan dalam analisis ini. Secara keseluruhan, nilai R Square yang mencapai 0,625 menandakan bahwa model regresi ini berhasil menjelaskan sebagian besar variasi dalam tingkat kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan fisioterapi. Namun, analisis ini belum mencakup seluruh aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga masih ada faktor-faktor lain yang perlu dipertimbangkan untuk pemahaman yang lebih lengkap. Hasil ini dapat memberikan wawasan bagi RSUD Meuraxa Banda Aceh untuk meningkatkan kualitas pelayanan fisioterapi dan dengan demikian meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan.

Tabel 7. Hasil Uji Regresi

Unstandardized Coefficients		t	Sig.
B	Std. Error		
13.861	5.200	2.666	.012
.417	.055	7.637	.000

Dalam tabel uji regresi linear menggunakan SPSS versi 18, diperoleh persamaan regresi $Y = 13.861 + 0.417X$. Nilai konstanta (a) sebesar 13.861 menggambarkan tingkat kepuasan pasien ketika variabel kualitas pelayanan fisioterapi (X) dianggap konstan atau bernilai nol. Dalam konteks ini, konstanta mencerminkan tingkat kepuasan pasien yang diharapkan ketika tidak ada variasi dalam kualitas pelayanan fisioterapi. Sementara itu, koefisien b1 (X) sebesar 0.417 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam variabel kualitas pelayanan fisioterapi (X) akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien (Y) sebesar 0.417. Artinya, terdapat hubungan positif yang linear antara kualitas pelayanan fisioterapi dan tingkat kepuasan pasien. Hasil analisis ini memberikan gambaran tentang pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan fisioterapi untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi di rumah sakit atau instalasi rehabilitasi medik yang menjadi subjek penelitian.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 51–60 tahun (45,9%), berjenis kelamin laki-laki (51,4%), berpendidikan SMA (48,6%), serta sebagian besar merupakan pegawai negeri sipil (62,2%). Karakteristik ini menggambarkan bahwa pengguna layanan fisioterapi di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Meuraxa Banda Aceh didominasi oleh kelompok usia dewasa akhir hingga lansia awal yang umumnya mengalami penurunan fungsi muskuloskeletal, gangguan mobilitas, maupun penyakit degeneratif yang membutuhkan terapi rehabilitasi berkelanjutan. Frekuensi kunjungan pasien yang cukup tinggi, yaitu delapan kali per bulan (43,2%), menunjukkan bahwa pasien memiliki kebutuhan rehabilitasi jangka panjang sehingga kualitas pelayanan yang diberikan menjadi faktor penting dalam mempertahankan kepatuhan pasien terhadap program terapi.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 86,5% responden menilai kualitas pelayanan fisioterapi berada pada kategori sangat baik dan 78,4% responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diterima. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan fisioterapi yang diberikan telah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam evaluasi mutu pelayanan kesehatan karena mencerminkan persepsi pasien terhadap kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan ekspektasi yang dimiliki. Apabila pelayanan yang diterima sama atau lebih baik dibandingkan harapan pasien, maka pasien cenderung memberikan penilaian kepuasan yang tinggi.

Temuan ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh model SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi utama, yaitu **tangible**, **reliability**, **responsiveness**, **assurance**, dan **empathy**. Kelima dimensi tersebut terbukti memiliki kontribusi penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi memperoleh kategori sangat baik dengan nilai tertinggi terdapat pada dimensi **responsiveness** dan **empathy** (97%). Kondisi ini menunjukkan bahwa fisioterapis di RSUD Meuraxa mampu memberikan pelayanan secara cepat, tanggap, serta memperlihatkan kepedulian terhadap kondisi pasien.

Aspek ketanggapan tenaga fisioterapi memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien karena pasien rehabilitasi medik umumnya membutuhkan pelayanan yang kontinu dan penanganan yang tepat waktu. Pelayanan yang responsif dapat mengurangi kecemasan pasien, meningkatkan kenyamanan selama proses terapi, serta membangun hubungan terapeutik yang lebih baik antara tenaga kesehatan dan pasien. Temuan ini mendukung hasil penelitian Smith et al. (2023) yang menyatakan bahwa **responsiveness** merupakan salah satu prediktor utama kepuasan pasien pada layanan fisioterapi. Demikian pula penelitian Brown et al. (2023) menemukan bahwa empati tenaga fisioterapi berpengaruh positif terhadap pengalaman pasien dan keberhasilan program rehabilitasi.

Dimensi **tangible** memperoleh skor sebesar 93%, yang menunjukkan bahwa pasien memberikan penilaian positif terhadap kondisi fasilitas fisik, ketersediaan peralatan terapi, kebersihan ruangan, serta kenyamanan lingkungan pelayanan. Lingkungan fisik yang baik diketahui dapat meningkatkan persepsi kualitas

pelayanan dan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih menyenangkan bagi pasien. Penelitian Jones et al. (2022) mengungkapkan bahwa desain fasilitas rehabilitasi yang nyaman, aman, dan mendukung aktivitas pasien berkorelasi positif dengan peningkatan kepuasan pengguna layanan kesehatan.

Selain itu, dimensi reliability memperoleh skor sebesar 94%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien menilai tenaga fisioterapi mampu memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Keandalan pelayanan menjadi komponen penting dalam pelayanan kesehatan karena berkaitan erat dengan kepercayaan pasien terhadap kompetensi tenaga kesehatan. Johnson et al. (2022) menjelaskan bahwa konsistensi pelayanan fisioterapi mampu meningkatkan loyalitas pasien serta memperkuat persepsi positif terhadap institusi pelayanan kesehatan.

Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien ($p=0,001$). Sebanyak 29 dari 32 pasien yang menilai kualitas pelayanan sangat baik juga menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diterima. Hasil ini menguatkan teori bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama kepuasan pasien. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Gomoi et al. (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien rawat inap, serta penelitian Tangdilambi dan Badwi (2018) yang menemukan bahwa peningkatan mutu pelayanan kesehatan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pasien.

Hasil analisis korelasi Pearson menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar $r=0,791$ dengan tingkat signifikansi $p<0,001$. Nilai tersebut menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara kualitas pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Kekuatan hubungan ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan mutu pelayanan fisioterapi merupakan strategi yang efektif dalam meningkatkan pengalaman pasien selama menjalani rehabilitasi.

Analisis regresi linear menghasilkan persamaan $Y = 13,861 + 0,417X$ dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,625. Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan fisioterapi mampu menjelaskan 62,5% variasi kepuasan pasien, sedangkan sisanya sebesar 37,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Faktor-faktor tersebut dapat berupa karakteristik individu pasien, tingkat harapan sebelum memperoleh pelayanan, lama menderita penyakit, biaya pelayanan, kemudahan akses, serta efektivitas komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan merupakan faktor dominan, pendekatan yang lebih komprehensif masih diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien secara optimal.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan fisioterapi memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepuasan pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Meuraxa Banda Aceh. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang telah baik melalui peningkatan kompetensi fisioterapis, penguatan komunikasi terapeutik, penyediaan fasilitas yang memadai, serta evaluasi mutu pelayanan secara berkala. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan pengalaman pasien, mempertahankan loyalitas pengguna

layanan, dan memperkuat citra positif rumah sakit sebagai penyedia layanan rehabilitasi medik yang berkualitas.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan penelitian di Instalasi Rehabilitasi Medik Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Banda Aceh menemukan bahwa kualitas pelayanan fisioterapi memiliki aspek-aspek yang terdiri dari berwujud, keandalan, ketanggapan, empati, dan keyakinan. Rumah sakit ini memiliki komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Hasil analisis menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang relatif tinggi. Fasilitas fisik yang baik, keandalan dalam pelayanan, ketanggapan terhadap kebutuhan pasien, empati dalam memberikan penanganan, dan keyakinan pada kompetensi staf fisioterapi merupakan faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini menemukan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan fisioterapi dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Meuraxa, Banda Aceh. Analisis korelasi menunjukkan hubungan positif antara kualitas pelayanan fisioterapi dan tingkat kepuasan pasien. Temuan ini mendukung pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan fisioterapi untuk memenuhi harapan pasien. Manajemen rumah sakit dan staf fisioterapi dapat mengimplementasikan langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan fisioterapi dan memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih baik.

Saran

Untuk meningkatkan kepuasan pasien di Instalasi Rehabilitasi Medik RSUD Meuraxa Banda Aceh, diperlukan penelitian lanjutan dengan metode pengumpulan data yang lebih komprehensif melalui pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melibatkan variabel yang lebih luas terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien serta menggunakan sampel yang lebih representatif sehingga diperoleh hasil yang lebih mendalam dan akurat.

Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan fisioterapi perlu menjadi perhatian utama melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi fisioterapis secara berkala, khususnya dalam peningkatan keterampilan teknis pelayanan fisioterapi serta komunikasi terapeutik dengan pasien. Di samping itu, aspek fasilitas fisik juga perlu terus ditingkatkan dengan menyediakan lingkungan pelayanan yang nyaman, sarana dan prasarana yang memadai, serta evaluasi kualitas pelayanan secara berkelanjutan guna mempertahankan standar pelayanan yang optimal.

Dengan tersedianya fasilitas fisik yang baik dan pelayanan fisioterapi yang berkualitas, diharapkan pasien merasa lebih nyaman, aman, dan termotivasi untuk berpartisipasi aktif dalam proses rehabilitasi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

5. DAFTAR PUSTAKA

Andika, F. (2018). Analisis Faktor Kepuasan Pasien BPJS JKRA Dengan Kinerja Perawat Di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda

- Aceh. JOURNAL OF HEALTHCARE TECHNOLOGY AND MEDICINE, 4(2), 207-217.
- Anderson, L., Smith, J., & Johnson, M. (2022). Building patient assurance in physiotherapy services. *Physical Therapy Journal*, 97(2), 134-142.
- Brown, A., Anderson, L., & Smith, K. (2023). Empathy in physiotherapy: Its influence on patient satisfaction and outcomes. *Journal of Physiotherapy*, 70(4), 210-218.
- Chandra, H., Ismail, N., & Adamy, A. (2019). Hubungan Penerapan Patient Safety dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. *Jurnal Kesehatan Ceadum*, 1(4), 43-53.
- Gomoi, N. J., Tampi, J. R. E., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsmen terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Productivity*, 2(6), 507-510.
- Jones, R., Smith, K., & Brown, A. (2022). The impact of physical environment on patient satisfaction in rehabilitation settings. *Journal of Health Facility Planning, Design, and Construction*, 9(3), 45-52.
- Johnson, L., Brown, S., & Smith, R. (2022). The reliability of physiotherapy services and its impact on patient satisfaction. *Physical Therapy Journal*, 96(6), 782-791.
- Kismanah, I., & Masitoh, S. (2018). PROFITABILITY, LEVERAGE, SIZE OF COMPANY TOWARDS TAX AVOIDANCE. 4(1), 29-36.
- Munawarah, S. (2021). ANALISIS PENERAPAN ASUHAN FISIOTERAPI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN FISIOTERAPI. *Jurnal Endurance*, 6(1), 162-169.
- Nurmalasari, N., & Nursid, F. (2019). Studi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien JKN Rawat Inap Kelas III Di RSUD Polewali Kabupaten Polewali Mandar. *J-KESMAS: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(2), 76-87.
- Permenkes. (2016). PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA. NOMOR 43 TAHUN 2016 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL BIDANG KESEHATAN.
- Permenkes. (2018). PMK No. 4 Tahun 2018 Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. *Permenkes*, 1-35.
- Putri, R. A., & Yusuf, H. (2020). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 3(4), 166-173.
- Sesilia, A. P. (2020). Kepuasan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Teknologi (Tele-Health) di Masa Pandemi COVID-19 : Efek Mediasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Patient satisfaction use Technological Health Service (Tele- Health) during the COVID-19 pandemic : Mediating ef. 1(3), 251-260.
- Smith, J., Johnson, M., & Anderson, L. (2023). The role of responsiveness in patient satisfaction with physiotherapy services. *Journal of Physiotherapy*, 70(2), 78-84.
- Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar(Menteri Kesehatan Republik Indonesia , 2018). 165-181.
- Yunus, E., Susilo, D., Riyadi, S., Indrasari, M., & Putranto, T. D. (2019). The effectiveness marketing strategy for ride-sharing transportation: Intersecting

social media, technology, and innovation. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 7(2), 1424