

## Kualitas Pelayanan Fisioterapi : Studi Deskriptif di RS PKU 'Aisyiyah Kendal

Fahmi Rizal<sup>1\*</sup>, Sigit Prasajo<sup>2</sup>, Dzikra Nur Septiani<sup>3</sup>

1,3 Program Studi Sarjana Fisioterapi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

2 Program Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

### ARTICLE INFO



### History:

Submit on 19/01/2026

Review on 20/01/2026

Accepted on 11/01/2026

### Keyword:

Fisioterapi;  
Fasilitas;  
Desain Layanan;  
Kualitas Pelayanan.

### ABSTRAK

Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan rujukan setelah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang optimal dan bermutu. Kualitas pelayanan kesehatan menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan layanan serta meningkatkan daya saing rumah sakit. Salah satu unit pelayanan penunjang medis yang berperan penting adalah pelayanan fisioterapi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan fisioterapi di Unit Fisioterapi RS PKU 'Aisyiyah Kendal. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan deskriptif observasional dan metode (*cross sectional*). Populasi penelitian adalah seluruh pasien baru yang mendapatkan pelayanan fisioterapi pada bulan Februari-Mei 2025 sebanyak 236 orang, dengan jumlah sampel 70 responden yang ditentukan menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fisioterapi secara umum berada pada kategori baik. Persepsi responden terhadap dimensi kualitas pelayanan meliputi bukti fisik (*tangible*) sebesar 68,57%, kehandalan (*reliability*) 65,71%, ketanggapan (*responsiveness*) 61,43%, jaminan (*assurance*) 61,43%, dan empati (*empathy*) 64,29%.

© 2026 Author

The copyright of this article belongs entirely to the author

### \*Corresponding Author:

Fahmi Rizal

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

Email: [fahmirizal.physio@gmail.com](mailto:fahmirizal.physio@gmail.com)



## PENDAHULUAN

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 telah menegaskan bahwa suatu pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang diselenggarakan secara berkelanjutan. Pelayanan Kesehatan merupakan tujuan akhir Masyarakat atau individu sebagai solusi dalam mengatasi problematika yang berhubungan dengan kesehatan [1].

Sesilia (2020) mengatakan bahwa pelayanan kesehatan dipercaya memiliki peranan penting dan dampak yang serius. Oleh karena itu, Rumah Sakit sebagai pelayanan lanjutan setelah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dituntut untuk terus memberikan pelayanan yang optimal, alasan tersebut yang kemudian membuat suatu keharusan bagi penyedia pelayanan Kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas disetiap bentuk pelayanan [2].

Meningkatnya tingkat persaingan saat ini menuntut rumah sakit untuk senantiasa memberikan layanan bermutu tinggi kepada pengguna jasa. Rumah sakit perlu memiliki keunggulan kompetitif agar menjadi pilihan utama masyarakat, karena kemampuan membangun keunggulan tersebut dapat dimanfaatkan untuk memperkokoh daya saing dalam jangka Panjang [3].

Selain pelayanan rawat jalan dan rawat inap, rumah sakit juga memiliki fasilitas-fasilitas dan unit pelayanan penunjang kesehatan seperti halnya pelayanan laboratorium, pelayanan kefarmasian dan pelayanan fisioterapi yang perlu untuk tetap dijaga kualitasnya. Syafitri & Permasari (2020) menyebutkan dalam penelitiannya bahwa keberadaan pelayanan fisioterapi yang diintegrasikan kedalam pelayanan kesehatan merupakan upaya untuk menunjang keberlangsungan pelayanan kesehatan yang lebih baik [4]. Hal ini, bersinergi dengan upaya yang turut dilakukan oleh Ikatan Fsioterapi Indonesia (IFI) untuk terus melakukan perbaikan dan tetap menjaga kualitas pelayanan fisioterapi baik secara personal ataupun di dalam sebuah instansi kesehatan [5].

Fisioterapi merupakan salah satu komponen dalam sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat [6]. Fisioterapi juga telah memainkan peran yang cukup penting sebagai bagian dari komponen rehabilitasi di rumah sakit baik didalam negeri ataupun diranah internasional yang berfokus pada penyelesaian problem gerak dan fungsi oleh karena gangguan muskuloskeletal [7].

Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai akumulasi berbagai karakteristik barang atau jasa yang menentukan kemampuannya dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, termasuk aspek yang tampak maupun yang bersifat implisit. Sedangkan menurut Fahrozy (2017) dikatakan bahwa Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kondisi yang terus berkembang dan dipengaruhi oleh unsur produk, jasa, tenaga pelaksana, proses, serta lingkungan kerja, yang secara keseluruhan berorientasi pada pemenuhan dan peningkatan kepuasan pelanggan [8].

Berbagai teknik dan metode telah dikembangkan untuk menilai kualitas pelayanan dengan tingkat relevansi yang berbeda-beda sesuai konteks dan wilayah penelitian. Salah satu metode yang banyak digunakan adalah SERVQUAL, yang mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) [9].

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif observasional dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan penyebaran kuesioner kepada responden tanpa pemberian intervensi. Desain penelitian yang digunakan adalah cross sectional, dengan variabel independen berupa karakteristik pasien kasus muskuloskeletal non-bedah (usia, jenis kelamin, dan karakteristik lainnya), serta variabel dependen yaitu kualitas pelayanan fisioterapi di Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Kendal.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien baru pengguna layanan fisioterapi pada periode Februari–Mei 2025 sebanyak 236 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10% (0,1), sehingga diperoleh sampel sebanyak 70 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan accidental sampling, yaitu responden yang ditemui secara langsung di lokasi penelitian.

Data penelitian didapatkan langsung dan dibantu oleh satu enumerator yang telah diberikan pengarahan sebelumnya. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang terdiri atas data demografi responden serta pernyataan kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Data yang terkumpul dilakukan proses editing dan coding, kemudian dianalisis menggunakan program aplikasi SPSS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden

#### a. Berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan

Dalam penelitian ini yang menjadi subyek penelitian adalah pasien di unit Fisioterapi RS PKU 'Aisyiyah Kendal berjumlah 70 orang dengan karakteristik sebagai berikut:

**Table 1. Distribusi Karakteristik Responden**

Jenis Karakteristik	Frekuensi	Persentase
<b>Umur</b>		
Remaja (12-25)	4	5,71 %
Dewasa (26-45)	42	60 %
Lansia (46-65)	23	32,86 %
Manula >65	1	1,43 %
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	24	34,29 %
Perempuan	46	65,71 %
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SD	1	1,43 %
SMP/MTS	3	4,29 %
SMA/SMK	32	45,71 %
Perguruan Tinggi	34	48,57 %
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	8	11,43 %
Guru/ Dosen	5	7,14 %
Wiraswasta	25	35,71 %
Petani	1	1,43 %
Ibu Rumah Tangga	28	40 %
Tidak Bekerja	3	4,29 %

Berdasarkan tabel.1 diketahui bahwa distribusi umur responden merupakan proporsi identitas yang menggambarkan tingkat pengalaman dan kedewasaan serta pola berfikir responden, data menunjukkan bahwa dari 70 responden dominan berumur kategori dewasa (60%) yang terdiri dari 42 (60%) responden berjenis kelamin laki-laki dan 46 (65,71%) berjenis kelamin perempuan.

Selanjutnya diketahui bahwa distribusi responden penelitian berdasarkan tingkat pendidikan akhir. Proporsi terendah terdapat pada kelompok pendidikan Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP/MTs), sementara proporsi tertinggi ditunjukkan oleh responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA/SMK) sebesar 45,71% dan Perguruan Tinggi sebesar 48,57%.

Kemudian distribusi berdasarkan pekerjaan responden terbanyak bekerja sebagai ibu rumah tangga (40%) dan wiraswasta 25 orang (35,71%).

2. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Distribusi variabel kualitas pelayanan dikategorikan menjadi dua kategori yaitu baik dan kurang baik. Gambaran kualitas pelayanan berdasarkan penilaian pasien di unit Fisioterapi RS PKU 'Aisyiyah Kendal dapat dilihat pada Tabel 2 berikut:

**Table 2. Distribusi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)**

Variabel	Frekuensi	Persentase
<b>Bukti fisik (<i>tangible</i>)</b>		
Baik	48	68,57%
Kurang Baik	22	31,43%
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>		
Baik	46	65,71%
Kurang Baik	24	34,29%
<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>		
Baik	47	67,14%
Kurang Baik	23	32,86%
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>		
Baik	43	61,43%
Kurang Baik	27	38,57%
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>		
Baik	45	64,29%
Kurang Baik	25	35,71%

a. Bukti Fisik (*tangible*)

Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa sebanyak 70 responden penelitian yang merupakan pasien unit fisioterapi RS PKU 'Aisyiyah Kendal memberikan persepsi kurang baik sebanyak 22 orang (31,43%) dan memberikan nilai baik sebanyak 48 orang (68,57%). Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari aspek bukti fisik di unit fisioterapi RS PKU 'Aisyiyah Kendal lebih didominasi dengan persepsi baik.

Hasil ini sejalan dengan fakta yang ada dilapangan bahwa kebersihan ruangan sangat terjaga dengan petugas yang selalu tepat waktu dalam membersihkan ruangan baik sebelum pelayanan dilakukan ataupun sesudah dilakukan.

Lingkungan pelayanan yang terjaga kebersihannya dan didukung oleh fasilitas yang baik berperan dalam membentuk persepsi yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa mutu penampilan fisik pelayanan memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien [10]. Meskipun tidak berhubungan secara langsung dengan efektivitas pelayanan klinis, dimensi ini tetap memiliki peran penting sebagai indikator mutu pelayanan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien serta membentuk niat pasien untuk kembali menggunakan layanan di kemudian hari [11].

b. Kehandalan (*reliability*)

Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa sebanyak 70 responden penelitian yang merupakan pasien unit fisioterapi RS PKU 'Aisyiyah Kendal memberikan persepsi kurang baik sebanyak 24 orang (34,29 %) dan memberikan nilai baik sebanyak 46 orang (65,71%). Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari aspek kehandalan di unit fisioterapi RS PKU 'Aisyiyah Kendal lebih didominasi dengan persepsi baik.

Sejalan dengan ini, fakta dilapangan menunjukkan bahwa dalam penerimaan pasien mulai dari awal sampai dengan selesai pelayanan dilakukan dengan cepat dan

tepat, setiap pasien sudah ditentukan pembagian hari dan waktu pelaksanaan terapi sehingga dengan prosedur yang demikian membuat pasien tidak merasa kesulitan. Prosedur pelaksanaan dilakukan dua kali dalam seminggu dengan jadwal yang telah ditentukan oleh pihak rumah sakit tanpa memandang status pasien, pelayanan diberikan secara tertib dan adil dengan pemberian informasi dan edukasi yang tepat setelah pasien menerima intervensi di unit fisioterapi.

Aspek keandalan ditujukan pada kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten. Dalam pelayanan kesehatan, kecakapan klinis menjadi faktor utama mengingat tenaga kesehatan dipercaya untuk melakukan tindakan berdasarkan kompetensi profesional yang dimiliki [12].

c. Ketanggapan (*responsiveness*)

Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa sebanyak 70 responden penelitian yang merupakan pasien unit fisioterapi RS PKU 'Aisyiyah Kendal memberikan persepsi kurang baik sebanyak 23 orang (32,86 %) dan memberikan nilai baik sebanyak 47 orang (67,14%). Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari aspek ketanggapan di unit fisioterapi RS PKU 'Aisyiyah Kendal lebih didominasi dengan persepsi baik.

Ketanggapan petugas di unit fisioterapi dibuktikan dengan setiap pasien yang datang akan dilayani oleh satu petugas fisioterapis, ketentuan tersebut ditujukan untuk memaksimalkan pemenuhan kebutuhan pasien pada saat diberikan intervensi tanpa harus menunggu dalam waktu yang cukup lama.

Nilai tertinggi pada dimensi ketanggapan mencerminkan efektivitas komunikasi karyawan dalam memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan maupun keluhan pasien [13]. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi ketanggapan memiliki keterkaitan yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

d. Jaminan (*assurance*)

Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa sebanyak 70 responden penelitian yang merupakan pasien unit fisioterapi RS PKU 'Aisyiyah Kendal memberikan persepsi kurang baik sebanyak 27 orang (38,57%) dan memberikan nilai baik sebanyak 43 orang (61,43%). Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari aspek jaminan di unit fisioterapi RS PKU 'Aisyiyah Kendal lebih didominasi dengan persepsi baik.

Hasil tersebut sejalan dengan kondisi dilapangan bahwa setiap petugas di unit fisioterapi selalu melakukan evaluasi berkala tentang perkembangan pasien yang ditunjukkan pada buku kunjungan setiap kali melakukan intervensi, sesuai dengan kompetensi yang dimiliki berdasarkan evaluasi pada setiap kunjungan, petugas akan memberikan tindakan yang berbeda.

Akumulasi pengetahuan sesuai kompetensi dan keterampilan dalam pelaksanaan tindakan pada dimensi jaminan (*assurance*) terbukti mampu meningkatkan kepercayaan pasien untuk sembuh. Selain itu, dimensi ini memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien [14].

e. Empati (*empathy*)

Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa sebanyak 70 responden penelitian yang merupakan pasien unit fisioterapi RS PKU 'Aisyiyah Kendal memberikan persepsi kurang baik sebanyak 25 orang (35,71%) dan memberikan nilai baik sebanyak 45 orang (64,29%). Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari aspek empati di unit fisioterapi RS PKU 'Aisyiyah Kendal lebih didominasi dengan persepsi baik.

Kesabaran petugas pada saat melayani pasien dengan berbagai keluhan yang dialami, petugas selalu menunjukkan sikap humoris terhadap pasien namun tetap menjaga profesionalisme dan tetap menjaga kualitas pelayanan sesuai dengan

prosedur. Kemampuan tersebut membuat pasien dan petugas fisioterapi terjalin hubungan emosional yang baik sehingga pasien merasa diperhatikan sungguh-sungguh pada saat menerima pelayanan fisioterapi.

Pasien akan merasa mendapat perhatian apabila petugas mampu merespons kebutuhan dan keluhan dengan sikap tulus serta pendekatan yang bersifat individual. Kemampuan tersebut berkontribusi dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien [15].

### KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pasien sebanyak 70 orang di unit fisioterapi RS PKU 'Aisyiyah Kendal di dominasi dengan persepsi baik. Bukti fisik (*tangible*) 68,57% , Keandalan (*reliability*) 65,71% , Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) 61,43% , Empati (*empathy*)64,29%. Dengan demikian maka dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa pelayanan yang sudah diberikan sudah baik dan perlu untuk ditingkatkan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian ini hingga selesai. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada Pimpinan Utama Rumah Sakit PKU 'Aisyiyah Kendal, Kepala bagian Unit Fisioterapi, Kepala Bagian Pendidikan dan Pelatihan (Diklat), serta semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas amanah dan dukungan yang diberikan selama proses penelitian.

### REFERENCE

- [1]. Anindya, Azzahra. Utami Putri., Rahmanto Safun. (2022). Hubungan kualitas pelayanan Fisioterapi terhadap Tingkat kepuasan pasien dengan kasus neuromuskuler praktek mandiri Fisioterapi di Malang Raya. *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi. Vol.5 No.2*
- [2]. Sesilia, A. P. (2020). Kepuasan pasien menggunakan layanan kesehatan teknologi (Tele-Health) di masa pandemi COVID-19: Efek mediasi kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Penelitian Pendidikan, Psikologi Dan Kesehatan (J-P3K), 1(3)*, 251-260.
- [3]. Supartiningsih, Solichah. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit. 6 (1): 9-15.*
- [4]. Syafitri, Karina.P., & Permanasari, Yulianty.V. (2020). Analisa layanan fisioterapi dalam upaya pelayanan kesehatan di puskesmas wilayah DKI Jakarta. *Jurnal ilmiah fisioterapi. Volume 03.No.01.*
- [5]. Ghufroni, Afif., Andriani, Benya, R., & Tamtomo, Didik. (2017). Effect of patient and physiotherapist characteristics on perceived quality of physiotherapy care at Dr. Moewardi hospital, Surakarta. *Journal of health policy and management. Volume 2 (1): 67-78.*
- [6]. Subroto, P., Kurniawan, M. I., Adam, S., & Kurniawati, M. F. (2021). Pengaruh Komunikasi Efektif pada Kepuasan Pasien di Instalasi Fisioterapi RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia, 6(9)*, 4665-4676.

- [7]. Mahdzir, Nasaruddin, Aniza, Faridah, Nor, AR & Sulha, A. (2013). Assessing the service quality of physiotherapy services: a cross sectional study at teaching hospital in Klang Vally, Malaysia. *Malaysian Journal of Public health medicine*. Volume 13(2): 27-37.
- [8]. Fahrozy, Andry. (2017). Hubungan kualitas pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien pengguna BPJS kesehatan di rumah sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *Jurnal Psikoborneo*. Volume 5 (1): 118-124.
- [9]. Lestari, M. E., & Zuraidah, E. (2022). Penerapan Metode Servqual Untuk Menganalisa Kualitas Layanan Aplikasi Talenta di SLB-G Rawinala. *Bulletin of Computer Science Research*, 2(3), 85-92.
- [10]. Sariatmi, A., & Pramana, L. D. Y. (2022). Faktor Lingkungan Fisik dan Dimensi Tangibles Pelayanan Terhadap Niat Kunjungan Ulang ke Puskesmas di Kabupaten Demak. *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*, 21(2), 235-244.
- [11]. Laila, F. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas Di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(2).
- [12]. Puspitasari, D., Marsepa, E., & Haeriyah, S. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*. Penerbit NEM.
- [13]. Bernadette, K., & Loisa, R. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi dokter-pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD KRMT Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(1), 1-
- [14]. Prasastin, O. V., & Rahmah, A. S. N. (2025). *Buku Ajar: Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan I*. Penerbit Widina.
- [15]. Yuliana, A. S., Amelia, M. C., & Handoko, B. (2020). Persepsi Komunikasi Efektif Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rsud Petala Bumi Provinsi Riau. *Journal of Hospital Administration and Management*, 1(2), 1-10.