

**PERBEDAAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK FISIOTERAPIS  
TERHADAP PASIEN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK  
FISIOTERAPI RSUD DR. MOEWARDI SURAKARTA  
DENGAN RSUI KUSTATI SURAKARTA**

**SKRIPSI**



Skripsi ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Mencapai Derajat Diploma IV Fisioterapi

Disusun Oleh :

***FELITA ARDIATMI***

***J 110 080 204***

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV FISIOTERAPI  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2010**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Keberadaan beberapa rumah sakit di Surakarta menjadikan masyarakat Surakarta memiliki banyak pilihan untuk menentukan rumah sakit mana yang akan mereka pilih. Baik rumah sakit milik pemerintah maupun milik swasta di Surakarta telah mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Tumbuhnya kompetisi antar rumah sakit yang semakin nyata berdampak pada tuntutan mutu pelayanan rumah sakit yang lebih baik. Pelayanan paripurna yang prima dan berkualitas merupakan salah satu aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien disamping aspek lainnya.

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang hingga kini tetap melayani masyarakat Surakarta dan sekitarnya. Rumah sakit yang diresmikan penggunaannya pada tanggal 28 Februari 1997 dan berlokasi di Jl. Kolonel Sutarto No. 132 Surakarta ini merupakan rumah sakit tipe B yang status kepemilikannya adalah milik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Selain posisi yang strategis, pelayanan yang disediakan oleh RSUD Dr. Moewardi sudah sangat lengkap dan telah memiliki Sumber Daya Manusia sebanyak 1666 orang.

Di Surakarta juga terdapat beberapa rumah sakit milik swasta yang turut memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di samping keberadaan rumah sakit milik pemerintah. Salah satu rumah sakit milik swasta yang telah

lama berdiri adalah Rumah Sakit Umum Islam Kustati Surakarta. Rumah sakit yang diresmikan pada tanggal 20 April 1981 ini merupakan rumah sakit tipe C Madya, beralamat di Jl. Kapten Mulyadi 249 Surakarta dan hingga saat ini telah memiliki karyawan sebanyak 422 orang. Rumah sakit ini cukup dikenal masyarakat sebagai rumah sakit yang khusus menangani bedah tulang padahal sebenarnya RSUI Kustati tetap memberikan pelayanan kesehatan di semua sektor medis.

Salah satu pelayanan yang dimiliki RSUD Dr. Moewardi Surakarta dan RSUI Kustati Surakarta adalah pelayanan penunjang medik. Pelayanan penunjang medik terdiri dari pelayanan penunjang medik diagnostik, terapeutik, dan di masyarakat. Pelayanan penunjang medik harus dapat menjalankan fungsinya untuk; (1) memuaskan pasien, (2) memuaskan dokter yang merupakan *stakeholder*, (3) memberi pelayanan yang mampu bersaing dengan kompetitor lain, (4) mampu memberi harga yang kompetitif, (5) dapat meminimalkan gangguan dan kesalahan pelayanan yang merugikan. Hal ini sebagaimana yang dinyatakan oleh Griffith (Aditama, 2000).

Fungsi-fungsi tersebut diatas dapat dijalankan apabila terbangun sebuah koordinasi dan komunikasi yang baik antara penyedia jasa dan pengguna jasa. Keberadaan fisioterapi merupakan salah satu penyedia pelayanan penunjang medik terapeutik dimana mempunyai hubungan dengan pasien secara individu dan berhubungan dengan penanganan pasien secara langsung oleh dokternya. Hubungan ini memerlukan komunikasi terapeutik yang merupakan komunikasi interpersonal (antar pribadi) yang mengarah pada tujuan

kesembuhan pasien dengan titik tolak saling memberi pengertian antara tenaga medis dan pasien.

Disadari ataupun tidak terbentuknya komunikasi terapeutik dapat menyediakan ruang yang aman bagi pasien untuk menjelaskan pengalaman sakitnya serta menyediakan ruang bagi fisioterapis untuk memberikan informasi dan *emotional support* pada masing-masing pasien sehingga dicapai status kesehatan yang maksimal. Komunikasi terapeutik yang dibangun oleh fisioterapis terhadap pasien akan mempengaruhi persepsi pasien terhadap suatu penampilan pelayanan, dimana lebih lanjut dapat memberikan kontribusi terhadap sudut pandang tentang kualitas pelayanan.

Di RSUD Dr. Moewardi Surakarta pelayanan fisioterapi sendiri bernaung dibawah Instalasi Rehabilitasi Medik bersama dengan okupasi terapi, terapi wicara, ortostik protestik, pekerja sosial medik, dan psikologi yang mempunyai fungsi sebagai pelayanan penunjang medik terapeutik. Baik di RSUD Dr. Moewardi maupun RSUI Kustati pelayanan fisioterapi diberikan di bangsal untuk pasien rawat inap dan di poliklinik untuk pasien rawat jalan.

Poliklinik umum fisioterapi di RSUD Dr. Moewardi Surakarta buka setiap hari Senin hingga Sabtu mulai pukul 08.00 hingga 12.00 WIB. Pelayanan yang disediakan beragam yaitu diatermi, stimulasi elektris, parafin bath, ultrasound, terapi latihan dan senam (asma, stroke, hamil, dan lansia) pada hari-hari tertentu, dengan jumlah fisioterapis yang bertugas sebanyak empat orang. Pasien bisa mendapatkan pelayanan di poliklinik fisioterapi baik dengan rujukan maupun secara langsung (*direct acces*), cara

pembayarannya pun bermacam-macam dapat menggunakan asuransi kesehatan antara lain: Askeskin/Jamkesmas, Askes PNS-Sosial, Askes Sukarela-Komersial-Mandiri, SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu), dan secara umum (dibayar sendiri oleh pasien).

Sementara di RSUI Kustati Surakarta poliklinik umum fisioterapi buka setiap hari Senin hingga Sabtu mulai pukul 08.00 hingga 17.00 WIB. Pelayanan yang disediakan hampir sama dengan yang dimiliki poliklinik fisioterapi RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Jumlah keseluruhan fisioterapis ada dua orang, bertugas secara bergantian pada *shift* pagi dan siang. Dalam satu *shift* hanya terdapat satu fisioterapis dan satu tenaga administrasi. Cara pembayaran dilakukan dengan membayar langsung di kasir pembayaran oleh pasien atau keluarga setelah mendapat pelayanan fisioterapi. Pasien yang menggunakan asuransi kesehatan yang sifatnya komersil tetap membayar sendiri kemudian penggantian biaya (klaim) dilakukan setelah itu oleh pasien terhadap perusahaan asuransi.

Pasien rawat jalan adalah seseorang yang membutuhkan pelayanan kesehatan lebih lanjut, sifatnya menetap untuk beberapa saat di rumah sakit. Berdasarkan data kunjungan dan penerimaan pasien rawat jalan dari bulan Agustus-Oktober 2009 di poliklinik fisioterapi RSUD Dr. Moewardi Surakarta tercatat bahwa angka pasien umum rata-rata per bulan mengalami kecenderungan meningkat dengan jumlah 56 orang di bulan Agustus, 65 orang di bulan September dan 95 orang di bulan Oktober (Sumber: Data kunjungan dan penerimaan pasien rawat jalan poliklinik fisioterapi RSUD Dr. Moewardi Surakarta, 2009). Di poliklinik fisioterapi RSUI Kustati Surakarta juga tercatat

angka kunjungan pasien rawat jalan dari bulan Agustus-Oktober 2009 meningkat dengan jumlah 229 orang di bulan Agustus, 275 di bulan September, dan 287 di bulan Oktober (Sumber: Data kunjungan pasien rawat jalan poliklinik fisioterapi RSUI Kustati Surakarta, 2009).

Berdasarkan kenyataan yang ada tentang data kunjungan dan penerimaan pasien rawat jalan di poliklinik fisioterapi RSUD Dr. Moewardi Surakarta maupun RSUI Kustati Surakarta yang mengalami peningkatan maka penulis merasa perlu menganalisis tentang kualitas pelayanan fisioterapi. Hal ini tidak terlepas dari beberapa hal yang secara prinsip membedakan kedua rumah sakit tersebut, misalnya dari status kepemilikan yang sudah jelas berbeda, waktu pemberian layanan kesehatan, selain itu juga sistem pembayaran layanan kesehatan, dan hal yang tidak kalah penting adalah komunikasi yang terbangun antara tenaga medis (fisioterapis) terhadap pasien.

Komunikasi terapeutik dalam hubungan antara pasien dan tenaga medis secara tidak langsung dapat membentuk suatu persepsi pasien terhadap kualitas personal fisioterapis. Penelitian ini dimaksudkan untuk membandingkan faktor kualitas pelayanan fisioterapi di poliklinik RSUD Dr. Moewardi Surakarta dengan RSUI Kustati Surakarta menggunakan pendekatan komunikasi terapeutik antara fisioterapis terhadap pasien.

## **B. Identifikasi Masalah**

Menurut Jonas dan Rosenberg (1998) yang dikutip oleh Aditama (2000) menyatakan bahwa terdapat tiga aspek penilaian mutu pelayanan, yaitu aspek teknik, aspek kriteria, dan aspek pendekatan. Berorientasi terhadap kapasitas

sebuah poliklinik, seperti halnya poliklinik fisioterapi penilaian mutu pelayanan dapat dilakukan dengan ketiga aspek tersebut.

Aspek teknik menggunakan tiga komponen yaitu komponen struktur, komponen proses, dan komponen hasil. Komponen struktur digunakan untuk menilai keadaan fasilitas yang ada, keadaan bangunan fisik, struktur organisasi, kualifikasi rumah sakit yang menaungi, dan lain-lain. Komponen proses digunakan untuk menilai bagaimana aktivitas tenaga medis dan petugas kesehatan lainnya dalam menangani pasien. Komponen hasil untuk menilai dampak pengobatan terhadap status kesehatan.

Kemudian aspek kriteria menggunakan kriteria eksplisit yaitu kriteria yang nyata tertulis, dan kriteria implisit yaitu kriteria yang tidak tertulis dalam menilai mutu pelayanan. Selanjutnya dalam aspek pendekatan dibagi kedalam pendekatan umum yaitu menilai kemampuan rumah sakit dan atau petugasnya lalu membandingkan dengan standar yang ada dan pendekatan khusus dilakukan dengan menilai hubungan atau interaksi antara pasien dengan pemberi pelayanan di rumah sakit. Di Amerika Serikat pendekatan khusus dilakukan untuk menilai kepuasan pasien, penilaian malpraktek, dan penilaian dari organisasi profesi medik.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dikatakan bahwa di poliklinik fisioterapi RSUD Dr. Moewardi Surakarta dan RSUI Kustati Surakarta terdapat hubungan atau interaksi antara fisioterapis terhadap pasien menggunakan komunikasi terapeutik yang turut menentukan kualitas pelayanan. Data kunjungan pasien umum yang meningkat pun turut menjadi

teka-teki terhadap kualitas pelayanan fisioterapi di poliklinik fisioterapi RSUD Dr. Moewardi Surakarta dan RSUI Kustati Surakarta. Maka dari itu penulis bermaksud melakukan penelitian untuk mengkaji perbedaan komunikasi terapeutik antara fisioterapis terhadap pasien rawat jalan di poliklinik fisioterapi RSUD Dr. Moewardi Surakarta dengan RSUI Kustati Surakarta.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penelitian ini dibatasi pada pasien umum yang mengeluarkan biaya sendiri untuk menjalani rawat jalan di poliklinik fisioterapi RSUD Dr. Moewardi Surakarta dan RSUI Kustati Surakarta kemudian pasien akan menilai kualitas pelayanan fisioterapi berdasarkan pendekatan khusus yaitu komunikasi terapeutik antara fisioterapis terhadap pasien.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, dapat dirumuskan permasalahan berupa: apakah ada perbedaan komunikasi terapeutik fisioterapis terhadap pasien rawat jalan di poliklinik fisioterapi RSUD Dr. Moewardi Surakarta dengan RSUI Kustati Surakarta?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan fisioterapi berdasarkan perbedaan komunikasi terapeutik fisioterapis terhadap pasien rawat jalan di poliklinik fisioterapi RSUD Dr. Moewardi Surakarta dengan RSUI Kustati Surakarta.

## **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi masyarakat, bagi penulis, bagi instansi pemerintahan maupun swasta dan bagi institusi pendidikan tinggi fisioterapi.

### **1. Bagi Masyarakat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan pada masyarakat tentang pentingnya mengkritisi keseimbangan hak dan kewajiban sebagai pasien sehingga pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan.

### **2. Bagi Penulis**

Bagi penulis memberikan pengalaman dan wawasan dalam penelitian yang telah dilakukan.

### **3. Bagi Instansi Pemerintahan maupun Swasta**

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pada penyelenggara pelayanan fisioterapi khususnya pada pelayanan rawat jalan untuk menyertakan pentingnya komunikasi yang efektif dan efisien dalam batasan terapeutik demi terwujudnya perbaikan mutu pada SDM sehingga akan mempertinggi daya saing.

### **4. Bagi Institusi Pendidikan Tinggi Fisioterapi**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian lebih lanjut.

## G. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian yang menyangkut tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit memang telah banyak dilakukan, akan tetapi penelitian tentang perbedaan komunikasi terapeutik fisioterapis terhadap pasien rawat jalan di poliklinik fisioterapi RSUD Dr. Moewardi Surakarta dengan RSUI Kustati Surakarta sepengetahuan penulis belum pernah dilakukan, adapun penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini adalah:

1. Penelitian Rustanti (2003) dengan judul penelitian : "Hubungan Antara Karakteristik Dan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Fisioterapi Pada RSO Prof Dr R Soeharso Surakarta Tahun 2003". Penelitian ini termasuk jenis penelitian Deskriptif Kualitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*, yaitu suatu desain penelitian yang menggambarkan tentang hubungan antara faktor karakteristik yang terdiri dari umur, jenis kelamin, pendidikan, pendapatan dan faktor persepsi pasien tentang mutu pelayanan yang terdiri dari kehandalan, ketanggapan, keyakinan, perhatian dan penampilan pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian dilaksanakan di Poliklinik Fisioterapi RSO Prof Dr R Soeharso Surakarta pemilihan sampel dengan metode *Purposive random sampling* dengan kriteria pasien rawat jalan fisioterapi yang telah mendapatkan pelayanan minimal 6 kali. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Quota sampling* yaitu setelah mencapai 66 responden pengambilan dihentikan. Data yang terkumpul di analisis dengan uji chi square menggunakan program SPSS

10 *for window*. Hasil penelitian adalah : (1) ada hubungan antara pendapatan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,001$ , (2) ada hubungan antara persepsi pasien tentang kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,007$ , (3) ada hubungan antara persepsi pasien tentang ketanggapan dengan tingkat kepuasan dengan nilai  $p = 0,014$ , (4) ada hubungan antara persepsi pasien tentang keyakinan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,000$ , (5) ada hubungan antara persepsi pasien tentang perhatian dengan tingkat kepuasan dengan nilai  $p = 0,004$ , (6) ada hubungan antara persepsi pasien tentang penampilan pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,032$ . Saran ditujukan kepada fisioterapis untuk selalu menerapkan proses fisioterapi dengan benar, memelihara komunikasi dengan pasien dan selalu memonitor keadaan pasien saat dilakukan terapi. Bagi manajemen rumah sakit agar mengikut sertakan fisioterapis dalam pelatihan kefisioterapiannya maupun pelatihan komunikasi, mengoptimalkan jumlah peralatan fisioterapi.

2. Penelitian Santosa (2002) dengan judul penelitian : "Beberapa Faktor yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Unit Rehabilitasi Medik RSUD Unit Swadana Pemerintah Kabupaten Kudus Tahun 2002". Penelitian ini termasuk jenis penelitian *explanatory research* dengan pendekatan *Cross Sectional*, yaitu suatu desain penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas berupa umur, pendidikan, jenis pekerjaan, tingkat sosial ekonomi, pengetahuan, lama

waktu pelayanan, jarak ke tempat pelayanan kesehatan dengan variabel terikatnya adalah tingkat kepuasan pasien. Penelitian dilaksanakan di unit rehabilitasi medik RSUD Unit Swadana Pemerintah Kabupaten Kudus. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan perhitungan melalui rumus *Vincent Casperz*, diperoleh sample 73 orang. Data yang terkumpul di analisis dengan uji chi square dengan tingkat kepercayaan 95% dan kemudian untuk mengetahui keeratan hubungan dilakukan perhitungan koefisien contingensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 73 responden yang diteliti sebanyak 57,5% tingkat kepuasan sedang, 31,5% tingkat kepuasan tinggi dan 11,0% kepuasan rendah. Dan uji statistik menyebutkan tidak ada hubungan umur dengan tingkat kepuasan ( $p = 0,980$ ), ada hubungan pendidikan dengan tingkat kepuasan ( $p = 0,047$ ) ada hubungan jenis pekerjaan dengan tingkat kepuasan ( $p = 0,038$ ), ada hubungan tingkat sosial ekonomi dengan tingkat kepuasan ( $p = 0,039$ ) tidak ada hubungan antara pengetahuan dan kepuasan ( $p = 0,639$ ), ada hubungan lama waktu pelayanan dengan tingkat kepuasan ( $p = 0,045$ ), ada hubungan jarak ke pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan ( $p = 0,990$ ). Berdasarkan hasil penelitian diatas maka perlu untuk diadakan peningkatan mutu pelayanan pada unit rehabilitasi medik, agar kepuasan pasien dapat lebih ditingkatkan dengan cara penambahan peralatan kerja dan penataan ulang rehabilitasi medik.