

**HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN FISIOTERAPI TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK FISIOTERAPI MANDIRI
GRIYA SEHAT SALATIGA**



Disusun oleh:
Dedy Supriyatna
J120131020

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN
JURUSAN S1 FISIOTERAPI TRANSFER
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN FISIOTERAPI TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK FISIOTERAPI MANDIRI
GRIYA SEHAT SALATIGA**

Skripsi Ini Telah Disetujui Untuk Dipertahankan Dalam Ujian Skripsi

Program S1 Fisioterapi

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Diajukan Oleh:

DEDY SUPRIYATNA
J120131020

Pembimbing I

Pembimbing II

(Agus Widodo, SST.Ft, M.Fis)

(Umi Budi Rahayu, SST.Ft. M.Kes)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “ Hubungan antara Pelayanan Fisioterapi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Fisioterapi Mandiri Griya Sehat Salatiga ”, telah dipertahankan, dikoreksi dan disetujui didepan penguji. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Fisioterapi di Program Studi S1 Fisioterapi Transfer Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Surakarta, 29 Juni 2015

Menyetujui,

TIM PENGUJI SKRIPSI

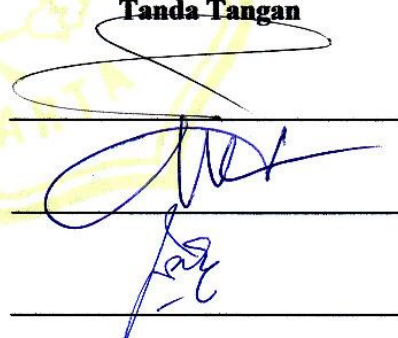
Penguji

Tanda Tangan

1. Agus Widodo, SST.Ft, M.Fis

2. Totok Budi S, S.Fis, MPH

3. Wahyuni, S.Fis, M.Kes



Mengetahui,

Dekan FIK UMS



(Dr. Suwaji, M.Kes)



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Dedy Supriyatna
NIM : J120131020
Program Studi : S1 Fisioterapi Transfer
Fakultas : Ilmu Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan antara Pelayanan Fisioterapi terhadap
Kepuasan Pasien di Klinik Fisioterapi Mandiri
Griya Sehat Salatiga

Menyatakan bahwa skripsi tersebut adalah karya saya sendiri dan bukan karya orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebut sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi akademis.

Surakarta, 29 Juni 2015

Peneliti



Dedy Supriyatna

MOTTO

Jadi Diri Sendiri, Cari Jati Diri, And Dapetin
Hidup Yang Mandiri
Optimis, Kaena Hidup Terus Mengalir Dan
Kehidupan Terus Berputar
Sesekali Liat Ke Belakang Untuk Melanjutkan
Perjalanan Yang Tiada Berujung

Berangkat dengan penuh keyakinan
Berjalan dengan penuh keikhlasan
Istiqomah dalam menghadapi cobaan

Jadilah seperti karang di lautan yang kuat
dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang
bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain,
karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada
Allah apapun dan di manapun kita berada
kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon.

Tidak ada masalah yang tidak bisa diselesaikan
selama ada komitmen bersama untuk
menyelesaiannya.

Berangkat dengan penuh keyakinan
Berjalan dengan penuh keikhlasan
Istiqomah dalam menghadapi cobaan

LEMBAR PERSEMBAHAN

Allah SWT dan Rasulku Muhammad SAW

Terima kasih atas segala pertolongan yang tak pernah putus-putus jalannya. Sembah sujud serta syukur Kepada allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan Ilmu. Atas Karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan , sholawat dan salam selalu terlimpahkan kehariban Rasullah Muhammad SAW.

Orang Tua

Terima kasih kepada Bapak dan Ibu (Supangat dan Lettet Tuginem), atas doa tulus dan perjuangannya untukku. Cinta Allah mengiringi langkah kita, hingga dalam jarakpun kita masing dilimpahkan kasih sayang dariNya. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat bapak dan ibu bangga padaku karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih.

Seluruh Keluarga

Untuk keluarga dari bapak dan ibu, terima kasih atas doa dan bantuannya, semoga apapun yang kalian berikan selalu bermanfaat pada saya sendiri.

Orang-orang Spesial

Pertama terspesial dalam hidupku untuk adekku Dwita Arianti, semoga lekas menyusul menyusun KTI nya dan menjadi seorang Ahli analis yang budiman, untuk teman teman Spesial ku Dwi Margasari Febriana dan Bakti Lestari terima kasih telah selalu bersama dalam membantuku menyusun skripsi ini.

My Best Friend's

Buat Sahabat ku “ Dewi Fitriani,Jojo, Mas Arif Pristianto Rizki Taufik, Dedy kurniawan Lubis, Muhammad, Kak Lizan , Diasnopta , yang selalu memberikan doa, nasihat, hiburan dan semangat selama kuliah dan sampai selesainya skripsi ini dan terspecial buat bunda Ririt Ika Lestari terima kasih sudah menggantikan posisi sebagai ibu disini yang telah memotivasi kami agar dapat terselesaikan nya skripsi ini, terima kasih banyak buat semuanya trkhusus buat Keluarga Besar S1 Fisiotrapi transfer, semangat buat kita semua, Be the Best !!!

Teman Teman Kos

Buat teman teman yang ada di kos, maaf tidak bisa menyebut nama satu persatu, terima kasih buat kalian semua atas hiburan yang kalian berikan disaat saya mulai merasa jenuh dan letih dalam menyusun skripsi ini, terima kasih juga atas doa nya sehingga terselesaikan nya skripsi ini, Always be the best dan bisa menyusul wisudanya.

Dosen Pembimbing Tugas Akhirku

Bapak Agus Widodo, SST. Ft, M.Fis dan Ibu Umi Budi Rahayu, SST. Ft, M.Kes selaku dosen pembimbing tugasakhir saya, terima kasih banyak bapak/ibu, saya sudah dibantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari,sya tidak akan lupa atas bantuan dan kesabaran dari bapak dan ibu.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirobil'alamin segala puji bagi Allah atas limpahan karunia-NYA yang tiada terbatas. Hanya karena rahmat, taufik serta hidayah-NYA semata penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN FISIOTERAPI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI KLINIK FISIOTERAPI GRIYA SEHAT SALATIGA”

Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Fisioterapi di Program Studi Fisioterapi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam menyusun skripsi ini tidak lupa kiranya penulis mengucapkan banyak terima aksih kepada semua pihak:

1. Bapak Prof. Bambang Setiaji. Selaku rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Suwadi M.Kes. Selaku dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta
3. Ibu Isnaini Herawati S.Fis, M.Sc. Selaku Kaprogdi Fisioterapi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Agus Widodo, S.Ft, M.Fis, selaku Pembimbing I penulis yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingannya.
5. Ibu Umi Budi.R,S.Fis.,M.Sc, selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingannya.

6. Terima kasih banyak buat Dwi Margasari Febriana yang telah memberikan do'a, semangat dan dukungannya sehingga skripsi ini selesai dengan baik dan Teman teman tercinta Bekti Lestari, Dewi Fitriani, Fitri Kusuma Dewi, Rizki Taufik, Dedy Kurniawan Lubis, Muhammad, Teman Teman Kos yang telah memberikan do'a, semangat dan dukungan sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
7. Rekan-rekan mahasiswa Fisioterapi SI Transfer atas kerjasama dan kekompakannya, terkhusus buat bunda Ririt Ika Lestari, terimakasih banyak sudah menggantikan posisi ibu disini dan terima kasih juga buat semangat dan motivasinya.

Semoga amal dan kebaikan semua pihak tersebut mendapat balasan yang lebih baik dari Allah S.W.T.

Karya ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran guna perbaikan dalam kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan, tenaga kesehatan dan penelitian khususnya di bidang Fisioterapi.

Surakarta, Juni 2015

Penulis

ABSTRAK

PROGRAM STUDI S I FISIOTERAPI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
Skripsi, Juni 2015

DEDY SUPRIYATNA

**HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN FISIOTERAPI TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK FISIOTERAPI MANDIRI GRIYA
SEHAT SALATIGA**

5 Bab, halaman, tabel, gambar

(Dibimbing Oleh: AgusWidodo, S.Ft, M.Fis dan Umi Budi.R,S.Fis.,M.Sc)

Latar belakang: Salah satu tantangan besar dalam pemberian pelayanan kesehatan saat ini adalah terpenuhinya harapan masyarakat akan mutu dan kapasitas pelayanan kesehatan. Klinik Fisioterapi Mandiri Griya Sehat adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialis diselenggarakan lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis.

Tujuan: Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara Pelayanan Fisioterapi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Fisioterapi.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode *descriptive* dengan pendekatan *Cross Sectional*. Sampel dalam penelitian sebanyak 50 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan non probability teknik sampling jenuh. Selanjutnya diuji dengan mengetahui hubungan antara kepuasan pasien dengan pelayanan fisioterapi dengan uji *Chi Square*.

Hasil: Dari uji *Chi Square* diperoleh nilai $P = 0,01$ atau nilai $P < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti memiliki hubungan yang signifikan antara Pelayanan Fisioterapi dan Kepuasan Pasien.

Kesimpulan: ada hubungan antara pelayan fisioterapi terhadap kepuasan pasien di klinik fisioterapi mandiri Griya Sehat Salatiga.

Kata Kunci: *pelayanan, fisioterapi, kepuasan pasien*

ABSTRACT

S1 PHYSIOTHERAPY STUDY PROGRAM
HEALTH FACULTY
MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF SURAKARTA
Thesis, June, 2015

DEDY SUPRIYATNA

**RELATIONSHIP BETWEEN THE SERVICE PHYSIOTHERAPY OF
PATIENT SATISFACTION IN MANDIRI GRIYA SEHAT
PHYSIOTHERAPI CLINIC SALATIGA**

5 chapters, pages, ... tables, ... pictures

(Supervised by: AgusWidodo, S.Ft, M.Fis and Umi Budi.R,S.Fis.,M.Sc)

Background: One of the big challenges in the delivery of health care today is the fulfillment of people's expectations about the quality and capacity of health services. Mandiri Griya Sehat Physiotherapy Clinic is organizing health care facilities that provide individual health care basic medical services and/or specialists held more than one type of health personnel and led by a medic.

Objective: To determine whether there is a relationship between Patient Satisfaction Services Physiotherapy Clinic Physiotherapy.

Methods: This study used a descriptive method with cross sectional approach. Samples many as 50 people. The sampling technique using a non-probability sampling technique saturated. Furthermore tested by knowing the relationship between patient satisfaction with physiotherapy services with Chi Square test.

Results: Of the Chi Square test values obtained $P = 0.01$ or $P < 0.05$, so that H_0 refused and H_a accepted which means it has a significant relationship between Physiotherapy Services and Patient Satisfaction.

Conclusion: there is a relationship between the waiter physiotherapy on patients' satisfaction in Mandiri Griya Sehat physiotherapy clinic Salatiga.

Keywords: services, physiotherapy, patient satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori.....	6
1. Pelayanan Fisioterapi	6
a. Pengertian Fisioterapi.....	6

b. Pelayanan Fisioterapi	6
c. Jenis-jenis Pelayanan Fisioterapi	7
2. Kepuasan Pasien	9
a. Pengertian Kepuasan	9
b. Pengertian Kepuasan Pasien.....	10
c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	11
d. Metode Pengukuran Kepuasan.....	13
B. Kerangka Berfikir.....	18
C. Kerangka Konsep	18
D. Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Jenis Penelitian.....	19
B. Tempat dan Waktu Penelitian	19
C. Populasi dan Sampel.....	20
D. Variabel Penelitian	20
E. Definisi Konseptual	20
F. Definisi Operasional	21
G. Jalannya Penelitian.....	22
H. Analisis Data	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
A. Gambaran Umum Penelitian	24
B. Hasil Penelitian	24
C. Pembahasan.....	27

D. Keterbatasan Penelitian.....	31
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	32
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2. Skema Kerangka Berfikir.....	18
Gambar 2.3. Skema Kerangka Konsep	18

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi Subyek Penelitian Berdasarkan Umur.....	25
Tabel 4.1	Distribusi Subyek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Tabel 4.1	Distribusi Subyek Penelitian Berdasarkan Jenis Pekerjaan	25
Tabel 4.3	Gambaran Pelayanan Fisioterapi distribusi	26
Tabel 4.4	Gambaran Kepuasan Pasien Distribusi	26
Tabel 4.5	Hubungan Pelayanan Fisioterapi Terhadap Kepuasan Pasien	27

DAFTAR LAMPIRAN

A. DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI

B. DATA PENELITIAN

1. Questioner Pelayanan Fisioterapi
2. Questioner Kepuasan Pasien
3. Data Pelayanan Fisioterapi dan Kepuasan Pasien
4. Uji *chi square*

C. SURAT KETERANGAN

1. Surat permohonan menjadi responden
2. Surat Persetujuan Menjadi Responden
3. Surat selesai Penelitian