

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan dalam industri jasa kesehatan semakin hari semakin ketat, termasuk pada sektor praktik mandiri. Munculnya banyak klinik dan praktik mandiri menjadi salah satu indikator meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas, mudah diakses, serta mampu memberikan hasil yang memuaskan, yaitu kesembuhan (Apriani *et al.* 2023). Kondisi ini mendorong masyarakat untuk lebih selektif dalam memilih tempat pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan pun dituntut tidak hanya memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, tetapi juga mampu memenuhi ekspektasi pasien.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, termasuk pada praktik fisioterapi mandiri. Menurut Renatami (Lily & Yurike, 2015), pengukuran kepuasan pasien adalah bagian yang krusial dalam proses pelayanan karena kepuasan berfungsi sebagai tolok ukur kualitas layanan. Hal ini diperkuat oleh Lubis & Andayani (dalam (Triawati *et al.*, 2022), ang menyebutkan bahwa kepuasan muncul dari perbandingan antara harapan pasien dengan pengalaman pelayanan yang diterima. Pasien yang merasa puas akan lebih mungkin kembali menggunakan layanan tersebut serta merekomendasikannya kepada orang lain melalui komunikasi *word of mouth*.

Dalam praktik fisioterapi mandiri, hubungan antara pasien dan terapis cenderung bersifat lebih personal, sehingga kepuasan pasien menjadi aspek yang sangat menentukan keberlangsungan dan keberhasilan praktik. Ekspektasi pasien, sebagai keyakinan atau harapan sebelum menerima layanan, memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan (Sudarsono *et al.*, 2024). Olson dan Dover (Haryani, 2022) menjelaskan bahwa harapan menjadi acuan utama dalam mengevaluasi hasil pelayanan. Jika pelayanan sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi, kepuasan pasien tercapai; sebaliknya, ketidaksesuaian ekspektasi dapat menimbulkan ketidakpuasan. Ekspektasi pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain *enduring service intensifier*, *transitory service intensifier*, kebutuhan pribadi (*personal need*), pengalaman masa lalu (*past experience*), serta pengaruh orang lain melalui *word of mouth* (Noviana & Gorda, 2018). Pemahaman terhadap faktor-faktor tersebut sangat penting agar penyedia layanan fisioterapi mandiri dapat merancang strategi peningkatan mutu pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien.

Kebutuhan terhadap layanan fisioterapi di Indonesia terus meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan kesadaran masyarakat akan pentingnya penanganan gangguan gerak. Data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2021 menunjukkan bahwa Jawa Timur merupakan provinsi dengan jumlah penduduk terbanyak kedua di Indonesia, yang berdampak pada meningkatnya permintaan layanan kesehatan, termasuk fisioterapi. Fisioterapi sendiri merupakan layanan rehabilitasi kesehatan yang

berfokus pada pemulihan gerak dan fungsi tubuh, sehingga keberadaannya semakin dibutuhkan (Chairunnisa & Puspita, 2017).

Di Kota Malang, pertumbuhan praktik fisioterapi mandiri menunjukkan perkembangan yang signifikan. Berdasarkan studi pendahuluan, ditemukan delapan praktik fisioterapi mandiri aktif selama dua bulan pengamatan, sementara data *Google Maps* mencatat terdapat sebelas praktik fisioterapi mandiri yang tersebar di kota tersebut (Putri *et al.*, 2023). Kondisi ini menunjukkan adanya potensi pasar yang besar sekaligus tantangan dalam menjaga mutu pelayanan agar tetap kompetitif dan mampu memenuhi ekspektasi pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan kajian lebih lanjut dalam bentuk penelitian yang berjudul: “Hubungan Ekspektasi Pasien terhadap Kepuasan pada Pelayanan Praktik Fisioterapi Mandiri di Kota Malang.”

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah bagaimana hubungan dari ekspektasi pasien terhadap kepuasan pada pelayanan praktik fisioterapi mandiri di Kota Malang?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui bagaimana hubungan dari ekspektasi pasien terhadap kepuasan pada pelayanan praktik fisioterapi mandiri di Kota Malang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi ekspektasi pasien pada pelayanan praktik fisioterapi mandiri di Kota Malang
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pada pelayanan praktik fisioterapi mandiri di Kota Malang.
- c. Menganalisis ekspektasi pasien terhadap kepuasan pasien pada pelayanan praktik fisioterapi mandiri di Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi perkembangan layanan Kesehatan terutama dalam bidang praktik Fisioterapi mandiri dan juga dapat menjadi bahan referensi terbaru sebagai studi literatur untuk menambah informasi terkait.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Nurfajriani, 2020)	Pengaruh Ekspektasi Pelanggan (Harapan Pelanggan) dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet (Studi Kasus Pada Pelanggan Internet PT. Telkom Cabang BIMA)	Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif, dengan sampel 96 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling karena jumlah populasi yang tidak diketahui pasti jumlahnya (Unknown Population). Pengumpulan data penelitian dengan kuesioner yang menggunakan skala Likert.	Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa ekspektasi pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang dibuktikan dengan nilai uji t sebesar 2,587 dan Sig 0,011. Sedangkan kepuasan pelanggan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai uji t 0,984 dan Sig 0,328. Selanjutnya ekspektasi pelanggan dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan secara simultan dengan nilai uji F sebesar 4,470 dan Sig 0,014.
2.	(Mayu et al., 2024)	Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pasien Program Fisioterapi Praktik Mandiri di halMalang Raya	Penelitian kuantitatif deskriptif jenis observasional analitik yang bertujuan menganalisis korelasi antara dua variabel dengan pendekatan “cross-sectional”. Subjek penelitian ini adalah pasien yang menjalani Program Fisioterapi di Malang Raya. Teknik sampling menggunakan accidental	Hasil uji korelasi menggunakan Spearman’s rho didapatkan nilai p pada variabel kualitas pelayanan dan tingkat kepatuhan sebesar 0,750 dimana nilai p value >0,05. Tidak ada korelasi antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan program fisioterapi praktik mandiri di Malang Raya

			sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi.	
3.	(Setianingsih Ani, 2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di RUMAH SAKIT "S"	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan bersifat asosiatif kausal dengan cara mengumpulkan data melalui metode survey, yaitu melakukan observasi langsung dan membagikan kuisioner kepada pasien dan keluarga pasien di salah satu unit rawat inap Rumah Sakit "S".	Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan kesehatan yaitu keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), empati (emphaty), kepercayaan (assurance), dan berwujud (tangible) sama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit "S" dengan hasil perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($91,124 > 2,30$). Tetapi pada indikator tangible dan assurance hasil penelitian menunjukkan masih belum berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien di Rumah Sakit "S" dengan nilai tangible $t_{hitung} 1,701 < t_{tabel} 1,980$ dan nilai assurance $t_{hitung} 0,482 < t_{tabel} 1,980$. Artinya variabel indikator tangible dan assurance terhadap variabel kepuasan pasien di Rumah Sakit "S" ditolak.
4.	(Apriani <i>et al.</i> , 2023)	Hubungan Kualitas Pelayanan Fisioterapi Pada Tingkat Homecare Terhadap Kepuasan Pasien di Praktek Mandiri Fisioterapi Malang Raya	Penelitian ini menggunakan pendekatan observasional dengan desain cross sectional dengan 37 responden atau sampel dalam pengisian dua kuisioner pada masing-masing variabel yakni kuisioner servqual dan kuisioner medrisk selama 5 minggu penelitian.	Hasil uji shapiro-wilk untuk kualitas pelayanan pada klinik mandiri fisioterapi sebesar $0,059 > 0,005$ dan tingkat kepuasan pasien sebesar $0,078 > 0,005$ yang berarti data berdistribusi normal. Uji pearson correlation bernilai $0,000 < 0,005$ yang berarti terdapat hubungan anatar kedua variabel. Terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan fisioterapi tingkat homecare terhadap kepuasan pasien pada praktek amndiri fisioterapi malang raya dilihat dari nilai pearson correlation yakni 0,618.

5.	(Putri et al., 2023)	Hubungan Kualitas Pelayanan Fisioterapi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dengan Kasus Sport Praktik Mandiri Fisioterapi di Malang Raya	Penelitian ini menggunakan kuesioner SERVQUAL untuk menilai kualitas pelayanan dan kuesioner MedRisk untuk menilai kepuasan pasien physical therapy. Teknik sampling yang digunakan ialah convenience sampling yang mana sampel diambil apabila bersedia menjadi responden.	Hasil penelitian ini didapatkan uji normalitas variabel SERVQUAL 0,068 dan MedRisk 0,099 diartikan kedua variabel normal. Uji korelasi menggunakan pearson didapatkan nilai 0,000 ($<0,05$) yang disimpulkan ada hubungan antara dua variable. Didapatkan hasil bahwa ada hubungan kualitas pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien kasus sport di praktik mandiri fisioterapi.
----	----------------------	--	---	--