

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Fisioterapi merupakan bentuk pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk mengembangkan, memelihara, dan memulihkan gerak serta fungsi tubuh individu maupun kelompok sepanjang rentang kehidupan. Pelayanan ini dilakukan dengan berbagai metode, seperti penanganan manual, peningkatan gerak, penggunaan peralatan (fisik, elektroterapeutis, dan mekanis), pelatihan fungsi, serta komunikasi yang efektif antara fisioterapis dan pasien (Permenkes, 2015: 2).

Fisioterapi didasari pada teori ilmiah dan dinamis yang diaplikasikan secara luas dalam hal penyembuhan, pemulihan, pemeliharaan, dan promosi fungsi gerak tubuh yang optimal, meliputi; mengelola gangguan gerak dan fungsi, meningkatkan kemampuan fisik dan fungsional tubuh, mengembalikan, memelihara, dan mempromosikan fungsi fisik yang optimal, kebugaran dan kesehatan jasmani, kualitas hidup yang berhubungan dengan gerakan dan kesehatan, mencegah terjadinya gangguan, gejala, dan perkembangan, keterbatasan kemampuan fungsi, serta kecacatan yang mungkin dihasilkan oleh penyakit, gangguan, kondisi, ataupun cedera.

Standar pelayanan fisioterapi diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 65 Tahun 2015. Dalam peraturan tersebut, fisioterapis berperan sebagai anggota utama dalam tim pelayanan kesehatan primer, dengan pendekatan promotif dan preventif, tanpa mengesampingkan aspek kuratif serta rehabilitatif (Permenkes,

2015). Salah satu indikator keberhasilan layanan fisioterapi adalah kepuasan pasien, yang berperan penting dalam efektivitas pengobatan. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima cenderung lebih kooperatif dan mematuhi anjuran medis (Kementerian Kesehatan, 2023: 3). Oleh karena itu, komunikasi yang baik antara fisioterapis dan pasien menjadi aspek krusial dalam pelayanan fisioterapi.

Komunikasi interpersonal yang terjadi antara fisioterapis dan pasien merupakan bentuk interaksi dua arah yang bertujuan menciptakan pemahaman yang jelas mengenai prosedur perawatan. Komunikasi interpersonal merupakan proses sosial strategis dalam pertukaran pesan antara dua individu untuk membangun serta mempertahankan makna bersama (West & Turner, 2022: 8-9). Dalam konteks pelayanan kesehatan, komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam meningkatkan pemahaman pasien terhadap prosedur perawatan yang diberikan. Sebuah penelitian oleh Sari et al. (2022) menegaskan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dapat membantu pasien dalam memahami instruksi perawatan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan yang diterima.

Kepuasan pelanggan, dalam hal ini pasien, terjadi apabila harapan mereka terhadap pelayanan yang diterima dapat terpenuhi atau bahkan terlampaui (Kotler & Keller, 2016 : 442). Jika komunikasi interpersonal antara fisioterapis dan pasien tidak berjalan dengan baik, dapat timbul kesalahpahaman yang berdampak pada ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Maya Khairani pada tahun 2021 dengan judul Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien yang menyatakan

bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara komunikasi tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien (Khairani et al., 2021). Studi serupa yang dilakukan oleh Chatrine Virginia Tamara di Klinik Pratama Siti Rahma Tanjung Morowa juga menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dari tenaga kesehatan berdampak langsung pada kepuasan pasien rawat jalan (Tamara et al., 2022). Selain itu dalam konteks kualitas layanan kesehatan, yang dalam hal ini merupakan komunikasi interpersonal, baik secara digital maupun tatap muka, memiliki peran penting dalam kepuasan pasien. Penelitian dari K. Y. S. Putri pada tahun 2020 menemukan bahwa hambatan dalam memahami informasi medis dapat mengurangi kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan (Putri et al., 2020).

Klinik Fisioterapi Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis., merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang bergerak di bidang fisioterapi. Klinik ini telah berdiri sejak tahun 2009 dan berlokasi di Griya Salsabila Blok D2, Jatiluhur, Bekasi. Fisioterapis utama, Bapak Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis., memiliki pengalaman luas dalam menangani pasien dengan berbagai keluhan terkait fisioterapi. Layanan di klinik ini melibatkan proses konsultasi, diagnosis, dan penentuan metode perawatan yang sesuai bagi pasien.

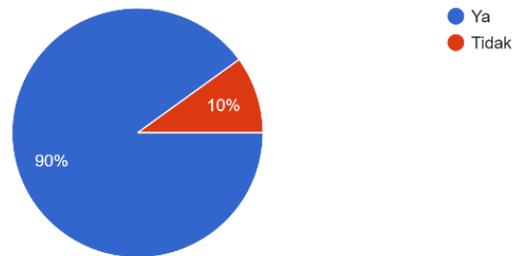
Intelligentia - Dignitas

Namun, berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan pada bulan Juni 2024 terhadap 30 pasien yang telah menerima perawatan di Klinik Fisioterapi Iman Santoso dalam periode Februari hingga Mei 2024, ditemukan bahwa terdapat beberapa kendala dalam komunikasi interpersonal antara fisioterapis dan pasien.

Gambar 1.1
Hasil Pra Riset 1
n = 30

Saya sering merasa kebingungan dengan penjelasan fisioterapis mengenai prosedur perawatan yang saya terima

30 responses



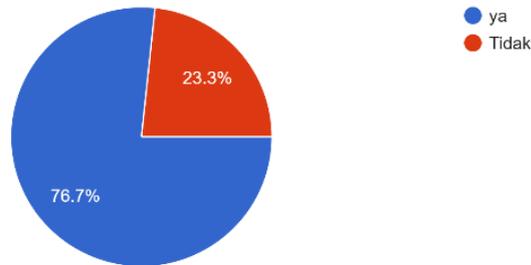
Sumber: (Olahan Peneliti, 2024)

Hasil dari pra-riset menyatakan bahwa sebanyak 27 responden (90%) menyetujui bahwa mereka sering merasa kebingungan dengan penjelasan fisioterapis mengenai prosedur perawatan yang diterima. Sementara itu, 3 responden (10%) menjawab tidak setuju atau tidak merasa kebingungan dengan penjelasan fisioterapis.

Intelligentia - Dignitas

Gambar 1.2
Hasil Pra Riset 2
n = 30

Saya pernah mengalami kesulitan dalam melakukan instruksi yang disampaikan oleh fisioterapis
30 responses



Sumber: (Olahan Peneliti, 2024)

Hasil berikutnya memperlihatkan bahwa sebanyak 23 responden (76,7%) menyetujui bahwa mereka pernah mengalami kesulitan dalam memahami dan melaksanakan instruksi yang disampaikan. Sementara itu, 7 responden (23,3%) menjawab tidak setuju atau tidak kesulitan dalam memahami dan melaksanakan instruksi.

Sebanyak 27 dari 30 pasien mengaku sering merasa kebingungan dengan penjelasan mengenai prosedur perawatan yang diberikan oleh fisioterapis, sementara 23 dari 30 pasien mengalami kesulitan dalam memahami dan melaksanakan instruksi yang disampaikan. Periode Februari hingga Mei 2024 dipilih sebagai fokus penelitian karena merupakan musim puncak, di mana jumlah pasien yang datang ke klinik meningkat secara signifikan. Hal ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai dinamika komunikasi antara fisioterapis dan pasien dalam kondisi klinik yang lebih sibuk dari biasanya.

Kendala ini mengindikasikan adanya masalah dalam penyampaian makna selama proses komunikasi interpersonal antara fisioterapis dan pasien. Makna merupakan inti dari komunikasi interpersonal karena menentukan bagaimana pesan dipahami oleh penerima (West & Turner, 2022: 8). Dalam kasus ini, ketika fisioterapis menggunakan bahasa teknis atau istilah medis yang sulit dipahami oleh pasien, maka makna yang diterima oleh pasien menjadi berbeda dengan yang dimaksudkan oleh fisioterapis sehingga mungkin merasa kebingungan dan tidak dapat menginterpretasikan pesan dengan benar. Hal ini dapat menyebabkan ketidakjelasan dan kebingungan dalam mengerti informasi ataupun langkah-langkah perawatan yang akan dilakukan. Kebingungan ini kemudian dapat berdampak negatif pada pengalaman pasien selama perawatan, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan mereka.

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, penelitian ini bertujuan untuk melihat faktor-faktor komunikasi interpersonal apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien di Klinik Fisioterapi Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis. Dari gambaran permasalahan yang terjadi Klinik Fisioterapi Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Faktor-Faktor Komunikasi Interpersonal Terapis yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di Klinik Fisioterapi Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pra-survei yang dilakukan pada bulan Juni 2024 kepada 30 pasien di Klinik Fisioterapi Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis yang juga menerima perawatan antara Februari hingga Mei 2024, permasalahan yang timbul dari komunikasi interpersonal fisioterapis adalah pasien di Klinik Fisioterapi Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis merasa kebingungan dalam penjelasan mengenai prosedur perawatan diterima dan kesulitan dalam melakukan instruksi atau informasi yang disampaikan oleh fisioterapis. Dalam situasi ini, ketika fisioterapis menggunakan bahasa teknis atau istilah medis yang sulit dipahami oleh pasien, pesan yang disampaikan bisa menjadi tidak jelas bagi pasien. Hal ini menimbulkan kebingungan dan kesulitan dalam memahami informasi atau instruksi perawatan yang diberikan. Kebingungan ini kemudian dapat mempengaruhi pengalaman pasien selama perawatan, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan mereka.

Melihat uraian permasalahan yang terjadi maka penelitian ini merumuskan masalah dengan bagaimana komunikasi interpersonal antara fisioterapis dan pasien. Kemudian, bagaimana kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan fisioterapis. Selanjutnya faktor-faktor komunikasi interpersonal mana yang paling memengaruhi kepuasan pasien. Sehingga pada akhirnya penelitian ini akan memberikan pandangan terkait faktor komunikasi interpersonal fisioterapis yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk fisioterapis dalam meningkatkan pelayanan kesehatannya sehingga dapat mendapatkan kepuasan pasien yang lebih optimal.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi rumusan permasalahan, diantaranya:

1. Bagaimana komunikasi interpersonal antara fisioterapis dan pasien di Klinik Fisioterapi Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis.?
2. Bagaimana kepuasan pasien mengenai pelayanan fisioterapi di Klinik Fisioterapi Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis.?
3. Apa saja faktor-faktor komunikasi interpersonal terapis yang paling mempengaruhi kepuasan pasien mengenai pelayanan fisioterapi di Klinik Fisioterapi Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis.?

1.3 Tujuan Penelitian

Terdapatnya rumusan masalah memberikan gambaran yang jelas mengenai arah penelitian ini. Berdasarkan hasil pra-survei terhadap 30 pasien Klinik Fisioterapi Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis., ditemukan bahwa mayoritas pasien mengalami kebingungan terhadap penjelasan prosedur perawatan yang diberikan oleh fisioterapis. Selain itu, sejumlah pasien juga mengalami kesulitan dalam memahami instruksi atau informasi yang disampaikan selama sesi fisioterapi. Komunikasi yang kurang efektif dapat menghambat pemahaman pasien terhadap prosedur yang dijalani, yang pada akhirnya berpotensi menurunkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima.

Kepuasan pasien menjadi aspek krusial dalam pelayanan fisioterapi, karena tidak hanya berpengaruh pada pengalaman individu pasien tetapi juga pada keberlanjutan layanan klinik itu sendiri. Pasien yang merasa puas cenderung lebih

patuh terhadap instruksi terapi, memiliki motivasi lebih tinggi untuk menyelesaikan perawatan, serta berpotensi merekomendasikan layanan kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menurunkan kepercayaan pasien terhadap klinik, mengurangi kemungkinan mereka untuk kembali berobat, serta berdampak pada citra klinik dalam jangka panjang.

Oleh karena itu, penting bagi fisioterapis untuk mengoptimalkan komunikasi interpersonal guna memastikan bahwa setiap informasi yang disampaikan dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor komunikasi interpersonal fisioterapis yang mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga dapat memberikan pemahaman lebih lanjut aspek komunikasi interpersonal yang mempengaruhi kepuasan pasien di Klinik Fisioterapi Iman Santoso. Melalui rumusan-rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini memiliki tujuan diantaranya:

1. Mengetahui komunikasi interpersonal antara fisioterapis dan pasien di Klinik Fisioterapi Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis.
2. Mengetahui kepuasan pasien mengenai pelayanan fisioterapi di Klinik Fisioterapi Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor komunikasi interpersonal terapis yang paling mempengaruhi kepuasan pasien mengenai pelayanan fisioterapi di Klinik Fisioterapi Iman Santoso, S.KM., S.Ft., M.Fis.

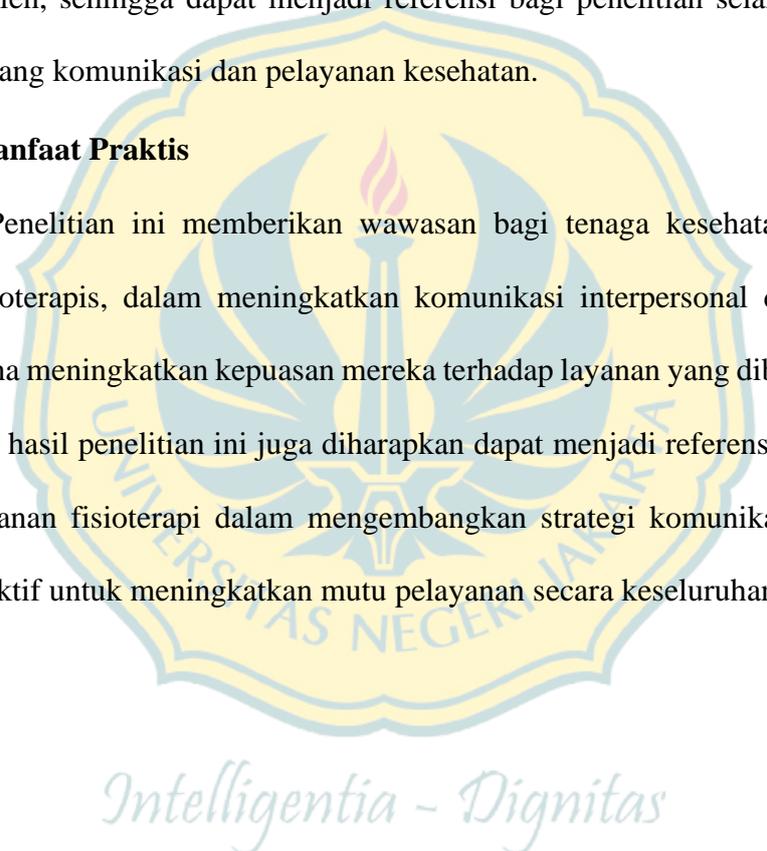
1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini memberikan kontribusi pada kajian komunikasi interpersonal dalam konteks layanan kesehatan, khususnya dalam hubungan antara fisioterapis dan pasien. Selain itu, hasil penelitian ini menambah wawasan mengenai faktor-faktor komunikasi interpersonal dalam membentuk kepuasan pasien, sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang komunikasi dan pelayanan kesehatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan wawasan bagi tenaga kesehatan, khususnya fisioterapis, dalam meningkatkan komunikasi interpersonal dengan pasien guna meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi institusi layanan fisioterapi dalam mengembangkan strategi komunikasi yang lebih efektif untuk meningkatkan mutu pelayanan secara keseluruhan.



Intelligentia - Dignitas