

**GAMBARAN MUTU PELAYANAN DI POLIKLINIK
FISIOTERAPI RSUD ABEPURA**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat*



Oleh:

**ANIKE WENDEY
NIM: 20170711014021**

**PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
JURUSAN/PRODI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
JAYAPURA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk diajukan pada Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih.

Pada

Hari/Tanggal : Senin, 15 Juli 2024

Tempat/Ruang : Ruang Sidang Fakultas Kesehatan Masyarakat

Tim Pembimbing

Pembimbing I,



Melkior Tappy, SKM, MPH
NIP. 19650407 198802 1 001

Pembimbing II,



Helen Try Juni Asti, S.Kep., Ns., M.P.H.
NIP. 19880610 201803 2 001



Mengetahui
Ketua Jurusan IKM/FKM

Orti Novita Medyati, SKM, M.Kes
NIP. 19761126 200112 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diuji dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM) pada Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Cenderawasih Jayapura Tahun 2024.


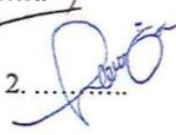



Nama : Anike Wendey
NIM : 20170711014021
Hari/Tanggal : Senin, 15 Juli 2024
Judul Skripsi : Gambaran Mutu Pelayanan Di poliklinik Fisioterapi RSUD Abepura

Mengesahkan


Dekan FKM,
Dr. Semuel Peter Irah, SKM, MPH
NIP. 19761216 200604 1 002


Ketua Jurusan FKM,
Dr. Novita Medyati, SKM, M.Kes
NIP. 19761126 200112 2 001

Tim Penguji:

- | | | |
|---|--------------|--|
| 1. Melkior Tappy, SKM, M.PH
NIP. 19650407 198802 1 001 | (Ketua) | 1.  |
| 2. Helen Try Juni Asti, S.Kep, Ns., M.PH.
NIP. 19880610 201803 2 001 | (Sekretaris) | 2.  |
| 3. Dr. Sarce Makaba, S.Si, Apt. M.Kes
NIP. 19740902 200112 2 001 | (Anggota) | 3.  |
| 4. Dr. Agus Zainuri, S.Pd, MPH
NIP. 19801108 200604 1 002 | (Anggota) | 4.  |
| 5. Habibi Zamuli, S.KM, M.PH
NIP. 19860429 202321 1 013 | (Anggota) | 5.  |

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ANIKE WENDEY

NIM : 20170711014021

Judul : Gambaran Mutu Pelayanan Di Poliklinik Fisioterapi Rsud Abepura

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang persepsi saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jayapura, 15 Juli 2024

Anike Wendy
NIM. 20170711014021

RIWAYAT HIDUP

Nama : Anike Wendey
Tempat Tanggal Lahir : Abepura, 31 Januari 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen Protestan
Kewarganegaraan : Indonesia

Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 2 Abepura 2011
2. SMP YPK Genyem 2014
3. SMA Negeri 1 Nimboran 2017
4. Menempuh Pendidikan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih 2017-2024

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jayapura, 15 Juli 2024

Anike Wendey
NIM : 20170711014021

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Jangan takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan”(Yesaya 41:10)

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Om - om terkasih yang selalu memberikan dukungan baik moral maupun materil, serta dukungan doa.
3. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih Jayapura yang telah berjasa memberikan ilmu kepada saya.
4. Para sahabat yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
5. Almamater Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Karena segala rahmat dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan hasil penelitian ini tidak terlepas dari segala bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu ijin penulis dengan kerendahan hati memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Oscar O. Wambrau, SE., M.Sc,Agr selaku Rektor Universitas Cenderawasih Jayapura.
2. Dr. Samuel Piter Irab, S.KM., M.PH, Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih Jayapura.
3. Dr. Novita Medyati, S.KM., M.Kes Ketua Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih Jayapura.
4. Karel Batmanlusi, S.H., M.H. Ketua Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih
5. Melkior Tappy, S.KM., M.PH selaku Pembimbing I atas masukan dalam penyusunan proposal penelitian ini
6. Helen Try Juni Asti, S.Kep., Ns., M.PH. selaku Pembimbing II atas masukan dalam penyusunan proposal penelitian ini
7. Dr. Sarce Makaba, S.Si, Apt. M.Kes selaku Penguji I atas masukan dan saran dalam perbaikan proposal penelitian ini.

8. Dr. Agus Zainuri, S.Pd., M.PH selaku Penguji II atas masukan dan saran dalam perbaikan proposal penelitian ini.
9. Habibi Zamuli, S.KM., M.PH selaku Penguji III atas masukan dan saran dalam perbaikan proposal penelitian ini.
10. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Cenderawasih mendidik dan membantu selama masa perkuliahan.
11. Rekan – rekan mahasiswa yang memberikan dukungan pada penulis.

Dari segala bantuan penulis tidak sanggup membalasnya secara materil kecuali dengan memohon doa pada Tuhan Yang Maha Esa.

Jayapura, 15 Juli 2024

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Mutu Layanan Kesehatan.....	7
B. Rumah Sakit.....	19
C. Poliklinik Fisioterapi.....	22
D. Kerangka Teori	26
E. Kerangka Konsep	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel	29
D. Definisi Operasional	32
E. Jenis dan Sumber Data.....	33
F. Instrumen Penelitian	33
G. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	34
H. Analisis dan Penyajian Data	36
I. Etika Penelitian	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
B. Hasil Penelitian	41
C. Pembahasan.....	44
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	61
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Tabel	Halaman
1.1.	Keaslian Penelitian	7
3.1.	Definisi Operasional	30
3.2.	Kisi-kisi Kuisisioner Kualitas Pelayanan	32
4.1.	Instalasi Poli Klinik (Rawat Jalan) RSUD Abepura	39
4.2.	Pelayanan Rawat Inap RSUD Abepura	40
4.3.	Distribusi Responden Menurut Umur di Poliklinik Fisioterapi RSUD Abepura	42
4.4.	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin di Poliklinik Fisioterapi RSUD Abepura	42
4.5.	Distribusi Responden Menurut, Pendidikan di Poliklinik Fisioterapi RSUD Abepura	43
4.6.	Distribusi Responden Menurut Pekerjaan di Poliklinik Fisioterapi RSUD Abepura	43
4.7.	Distribusi Responden Menurut Jenis BPJS di Poliklinik Fisioterapi RSUD Abepura	44
4.9.	Distribusi Mutu Pelayanan Berdasarkan Kehandalan di Poliklinik Fisioterapi RSUD Abepura	44
4.10.	Distribusi Mutu Pelayanan Berdasarkan Daya Tanggap di Poliklinik Fisioterapi RSUD Abepura	44
4.11.	Distribusi Mutu Pelayanan Berdasarkan Jaminan Pada Pelayanan Poliklinik Fisioterapi RSUD Abepura	44
4.12.	Distribusi Mutu Pelayanan Berdasarkan Perhatian Poliklinik Fisioterapi RSUD Abepura	45
4.13.	Distribusi Mutu Pelayanan Berdasarkan Bukti Fisik Poliklinik Fisioterapi RSUD Abepura	45

DAFTAR GAMBAR

No	Gambar	Halaman
2.1.	Kerangka Teori	26
2.2.	Kerangka Konsep	27

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran : Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran : Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran : Kuesioner
- Lampiran : Surat Izin Penelitian
- Lampiran : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran : Master Tabel
- Lampiran : Hasil Pengolahan Data
- Lampiran : Dokumentasi Penelitian

DAFTAR SINGKATAN

Kemkes RI	:	Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
Menkes	:	Menteri Kesehatan
Permenkes	:	Peraturan Menteri Kesehatan
RSUD	:	Rumah Sakit Umum Daerah
UU	:	Undang - Undang

GAMBARAN MUTU PELAYANAN DI POLIKLINIK FISIOTERAPI RSUD ABEPURA

Oleh:

*ANIKE WENDEY
NIM: 20170711014021*

ABSTRAK

Fisioterapi berperan besar dalam pelayanan kesehatan yang ditujukan kepada individu dan/atau kelompok untuk mengembangkan, memelihara dan memulihkan gerak dan fungsi tubuh, mutu pelayanan fisioterapi yang baik meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui Gambaran Mutu Pelayanan di Poliklinik Fisioterapi RSUD Abepura.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke poliklinik fisioterapi sebanyak 311 orang dan sampel sebanyak 76 orang dengan cara accidental sampling yang di laksanakan pada 24-31 Oktober 2023. Data diperoleh menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan univariat.

Hasil penelitian diperoleh mutu pelayanan berdasarkan kehandalan pada pelayanan di poliklinik fisioterapi mayoritas puas dengan persentase 68,4%. Mutu pelayanan berdasarkan daya tanggap pada pelayanan di poliklinik fisioterapi mayoritas puas dengan persentase 55,3%. Mutu pelayanan berdasarkan jaminan pada pelayanan di poliklinik fisioterapi mayoritas puas dengan persentase 59,2%. Mutu pelayanan berdasarkan empati pada pelayanan di poliklinik fisioterapi mayoritas puas dengan persentase 56,6%. Mutu pelayanan berdasarkan bukti langsung pada pelayanan di poliklinik fisioterapi mayoritas puas dengan persentase 56,6%.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Poliklinik Fisioterapi

OVERVIEW OF THE QUALITY OF SERVICES AT THE PHYSIOTHERAPY POLYCLINIC OF ABEPURA HOSPITAL

By

ANIKE WENDEY
NIM: 20170711014021

ABSTRACT

Physiotherapy plays a major role in health services aimed at individuals and/or groups to develop, maintain and restore movement and body function, so that good quality physiotherapy services including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible can increase patient satisfaction. The aim of the research is to determine the quality of service in the physiotherapy polyclinic at Abepura District Hospital.

The type of research used is quantitative descriptive. The population in this study was 311 patients who visited the physiotherapy polyclinic and a sample of 76 people using accidental sampling which was carried out on 24-31 October 2023. Data was obtained using a questionnaire and analyzed using univariate.

The research results showed that the quality of service was based on the reliability of the service at the physiotherapy polyclinic the majority were satisfied with a percentage of 68,4%. The quality of service based on the responsiveness to service at the physiotherapy polyclinic, the majority are satisfied with a percentage of 55,3%. The quality of service based on the assurance of service at the physiotherapy polyclinic the majority are satisfied with a percentage of 59,2%. The quality of service based empathy to service at the physiotherapy polyclinic, the majority are satisfied with a percentage of 56.6%. The quality of service based on tangible of service at the physiotherapy polyclinic the majority are satisfied with a percentage 56,6%.

Keyword: Quality Of Services Physiotherapy Polyclinic