

## KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FISIOTERAPI DI PUSKESMAS TASIKMADU KARANGANYAR

Indah Dian Novita Sari, Ari Sapti Mei Leni, Ipa Sari Kardi

[Indahdianns8@gmail.com](mailto:Indahdianns8@gmail.com)

Universitas 'Aisyah Surakarta

### ABSTRAK

**Latar Belakang :** Puskesmas sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama dimana fisioterapi menjadi salah satu pelayanan kesehatan, sehingga perlu dilakukan evaluasi guna meningkatkan mutu pelayanan di puskesmas. **Tujuan :** Mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan fisioterapi berdasarkan lima dimensi yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. **Metode :** Penelitian ini menggunakan rancangan *cross sectional*. Menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 31 responden. **Hasil :** Hasil penelitian ini diperoleh bahwa responden merasa sangat puas 24 orang (77,4%) dan merasa puas 7 orang (22,6%) terhadap lima dimensi pelayanan fisioterapi yang diberikan. Hanya saja ada beberapa responden yang tidak puas terhadap pelayanan penunjang dibagian administrasi. **Kesimpulan :** Sebagian besar responden sangat puas terhadap pelayanan fisioterapi karena terapis jelas dalam memberikan informasi, ramah dan sabar, hanya saja ada beberapa responden yang tidak puas dengan pelayanan pendukung di bagian administrasi karena pegawai administrasi kurang ramah.

**Kata kunci :** Kepuasan pasien; pelayanan fisioterapi; lima dimensi.