

Artikel Penelitian

Analisis Persepsi Pasien terhadap Implementasi SPO Alur Pelayanan Fisioterapi: Studi Kualitatif di RSUD BLU Timika

Kosmas Mote *, *Balqis Wasliati*

Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Magister Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Medistra, Lubuk Pakam, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Diterima Redaksi: 02 Februari 2026
Revisi Akhir: 09 Februari 2026
Diterbitkan *Online*: 11 Februari 2026

KATA KUNCI

Persepsi Pasien
Standar Prosedur Operasional
Alur Pelayanan
Fisioterapi
Rumah Sakit

KORESPONDENSI (*)

E-mail: kosmasmote1977@gmail.com

A B S T R A K

Pelayanan fisioterapi yang bermutu menuntut penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) secara konsisten dan dipahami oleh pasien sebagai pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pasien terhadap implementasi SPO alur pelayanan fisioterapi di RSUD BLU Timika. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara mendalam terhadap 12 pasien fisioterapi rawat jalan yang dipilih secara purposive. Data dianalisis menggunakan analisis tematik dengan kerangka SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien memiliki persepsi positif terhadap kompetensi dan sikap fisioterapis, namun masih terdapat persepsi kurang positif terkait kejelasan alur pelayanan dan fasilitas pendukung, khususnya media informasi dan ruang tunggu. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara implementasi SPO secara struktural dan pengalaman pelayanan yang dirasakan pasien. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi SPO dan perbaikan fasilitas pendukung diperlukan untuk meningkatkan mutu pelayanan fisioterapi.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan indikator penting keberhasilan sistem kesehatan dan kinerja fasilitas pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan tidak hanya diukur dari aspek klinis, tetapi juga dari bagaimana pelayanan tersebut dipersepsikan oleh pasien sebagai pengguna layanan. Persepsi pasien menjadi cerminan kualitas interaksi antara sistem pelayanan, tenaga kesehatan, dan pasien itu sendiri (Lestari & Pramudito, 2021).

Persepsi pasien memiliki peran strategis dalam menentukan tingkat kepuasan, kepercayaan, serta keberlanjutan pemanfaatan layanan kesehatan. Pasien yang memiliki persepsi positif terhadap pelayanan cenderung lebih patuh terhadap terapi dan memiliki loyalitas terhadap fasilitas kesehatan, sedangkan persepsi negatif dapat memunculkan ketidakpuasan dan penurunan minat berobat ulang (Pratiwi, 2019).

Dalam konteks rumah sakit, Standar Prosedur Operasional (SPO) menjadi instrumen penting untuk menjamin pelayanan yang aman, konsisten, dan berkualitas. SPO tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja tenaga kesehatan, tetapi juga sebagai mekanisme perlindungan hak pasien agar memperoleh pelayanan sesuai standar yang ditetapkan (Hidayati & Supriyadi, 2020).

Pelayanan fisioterapi merupakan bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan yang berperan dalam rehabilitasi, pemulihan fungsi, dan peningkatan kualitas hidup pasien. Layanan ini membutuhkan alur pelayanan yang jelas, mudah dipahami, dan terintegrasi agar pasien dapat mengikuti setiap tahapan pelayanan secara optimal (Susanto & Rahmawati, 2019).

Pemerintah Indonesia telah menetapkan standar pelayanan fisioterapi melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 65 Tahun 2015. Regulasi ini menegaskan bahwa pelayanan fisioterapi dapat diakses secara langsung (*direct access*) oleh pasien tanpa harus melalui rujukan dokter, dengan alur pelayanan yang sistematis mulai dari pendaftaran, asesmen, intervensi, hingga evaluasi (Permenkes, 2015).

Meskipun regulasi telah tersedia, implementasi SPO alur pelayanan fisioterapi di fasilitas kesehatan sering kali menghadapi kendala di tingkat praktik. Salah satu permasalahan utama adalah kurangnya sosialisasi dan informasi kepada pasien mengenai alur pelayanan yang harus dijalani, sehingga pasien mengalami kebingungan dan ketidakpastian selama proses pelayanan (Rahmawati, 2020).

Hasil penelitian pada tesis Kosmas Mote menunjukkan bahwa di RSUD BLU Timika masih terdapat pasien yang belum memahami secara utuh alur pelayanan fisioterapi sesuai Permenkes No. 65 Tahun 2015, khususnya terkait konsep akses langsung dan tahapan pelayanan fisioterapi rawat jalan. Kondisi ini berdampak pada persepsi pasien terhadap kelancaran dan kejelasan pelayanan.

Temuan lapangan mengungkapkan bahwa sebagian pasien menilai pelayanan fisioterapi sudah baik dari sisi kompetensi tenaga kesehatan, namun masih merasakan ketidakjelasan informasi pada tahap awal pelayanan, seperti pendaftaran dan alur antrian. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar regulasi dan pengalaman pasien di lapangan.

Persepsi pasien terhadap implementasi SPO tidak hanya dipengaruhi oleh prosedur tertulis, tetapi juga oleh kualitas komunikasi tenaga kesehatan, ketersediaan informasi visual, serta kemudahan akses layanan. Komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman dan persepsi negatif meskipun tindakan klinis telah dilakukan sesuai standar (Rini & Lestari, 2020).

RSUD BLU Timika sebagai rumah sakit rujukan di Kabupaten Mimika memiliki tanggung jawab besar dalam menjamin mutu pelayanan fisioterapi yang sesuai dengan regulasi nasional. Namun, berdasarkan hasil wawancara dalam tesis, pasien masih mengalami kebingungan dalam mengikuti alur pelayanan akibat tidak tersedianya media informasi alur pelayanan yang sistematis dan mudah dipahami.

Kondisi tersebut berimplikasi pada munculnya keluhan pasien terkait waktu tunggu dan proses pelayanan yang dianggap berbelit. Padahal, secara struktural SPO telah diterapkan, tetapi belum sepenuhnya dipahami oleh pasien sebagai pengguna layanan. Hal ini mempertegas pentingnya menilai pelayanan tidak hanya dari perspektif penyedia, tetapi juga dari sudut pandang pasien (Kurniawan & Prasetyo, 2019).

Model SERVQUAL menempatkan persepsi pasien sebagai elemen utama dalam menilai kualitas pelayanan melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam konteks pelayanan fisioterapi, dimensi *responsiveness* dan *tangibles* sangat berkaitan dengan kejelasan alur pelayanan dan ketersediaan informasi bagi pasien (Parasuraman dkk., 1988).

Hasil penelitian tesis menunjukkan bahwa persepsi pasien di RSUD BLU Timika cenderung positif pada dimensi *assurance* dan *empathy*, namun masih negatif pada dimensi *tangibles* dan *responsiveness*, terutama terkait fasilitas ruang tunggu dan informasi alur pelayanan fisioterapi. Temuan ini menegaskan bahwa aspek non-klinis sangat berpengaruh terhadap pengalaman pasien.

Oleh karena itu, evaluasi terhadap persepsi pasien menjadi langkah strategis untuk menilai efektivitas implementasi SPO alur pelayanan fisioterapi. Persepsi pasien dapat digunakan sebagai dasar perbaikan sistem pelayanan, peningkatan mutu, serta penguatan kebijakan internal rumah sakit agar selaras dengan Permenkes No. 65 Tahun 2015 (Sari & Hadi, 2020).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai persepsi pasien terhadap implementasi Standar Prosedur Operasional (SPO) alur pelayanan fisioterapi di RSUD BLU Timika menjadi penting untuk mengidentifikasi kesenjangan antara standar regulasi dan praktik pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan mutu pelayanan fisioterapi yang berorientasi pada kebutuhan dan pemahaman pasien.

TINJAUAN PUSTAKA

Persepsi pasien merupakan konsep sentral dalam kajian mutu pelayanan kesehatan karena mencerminkan bagaimana pasien memahami, merasakan, dan menilai pelayanan yang diterimanya. Persepsi terbentuk melalui proses kognitif dan afektif berdasarkan pengalaman langsung pasien selama berinteraksi dengan sistem pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan, serta lingkungan fisik pelayanan (Lestari & Pramudito, 2021). Dalam pelayanan kesehatan modern, persepsi pasien tidak lagi dipandang sebagai aspek subjektif semata, melainkan sebagai indikator penting dalam evaluasi mutu pelayanan.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, persepsi pasien berkaitan erat dengan tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap fasilitas pelayanan. Pasien yang memiliki persepsi positif cenderung menunjukkan kepatuhan terhadap terapi, keterlibatan aktif dalam proses perawatan, serta kecenderungan untuk kembali menggunakan layanan yang sama (Pratiwi, 2019). Sebaliknya, persepsi negatif dapat menimbulkan ketidakpuasan, keluhan, dan bahkan penolakan terhadap pelayanan lanjutan.

Standar Prosedur Operasional (SPO) merupakan instrumen manajerial yang dirancang untuk memastikan bahwa setiap pelayanan kesehatan dilaksanakan secara sistematis, konsisten, dan sesuai standar mutu. SPO berfungsi sebagai pedoman kerja bagi tenaga kesehatan sekaligus sebagai alat kontrol mutu pelayanan (Hidayati & Supriyadi, 2020). Dalam praktik pelayanan kesehatan, keberadaan SPO sangat penting untuk meminimalkan variasi pelayanan dan menjamin keselamatan pasien.

Pelayanan fisioterapi memiliki karakteristik khusus karena melibatkan proses asesmen fungsional, perencanaan intervensi, pelaksanaan terapi, serta evaluasi berkelanjutan. Keberhasilan pelayanan fisioterapi tidak hanya ditentukan oleh kompetensi klinis fisioterapis, tetapi juga oleh kejelasan alur pelayanan yang dilalui pasien (Susanto & Rahmawati, 2019). Oleh karena itu, implementasi SPO dalam pelayanan fisioterapi menjadi elemen penting dalam menjamin mutu dan efektivitas pelayanan.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 65 Tahun 2015 menetapkan standar pelayanan fisioterapi yang harus diterapkan di seluruh fasilitas pelayanan kesehatan. Regulasi ini mengatur alur pelayanan fisioterapi yang mencakup pendaftaran pasien, asesmen awal oleh fisioterapis, perencanaan intervensi, pelaksanaan terapi, serta evaluasi dan rujukan balik. Salah satu prinsip utama dalam regulasi ini adalah penerapan akses langsung (*direct access*), yang memberikan kemudahan bagi pasien untuk memperoleh layanan fisioterapi tanpa rujukan dokter (Permenkes, 2015).

Meskipun standar telah ditetapkan secara normatif, berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi SPO sering kali belum diikuti dengan sosialisasi yang memadai kepada pasien. Pasien kerap menjalani pelayanan secara pasif tanpa memahami tahapan alur pelayanan yang sedang dilalui, sehingga menimbulkan kebingungan dan persepsi negatif terhadap sistem pelayanan (Rahmawati, 2020). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan dan praktik pelayanan di lapangan.

Faktor-faktor yang memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan meliputi kualitas komunikasi, sikap tenaga kesehatan, lingkungan fisik, serta kejelasan informasi pelayanan. Komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien berperan penting dalam membangun kepercayaan dan rasa aman pasien selama menjalani pelayanan (Rini & Lestari, 2020). Ketidakjelasan informasi, khususnya terkait alur pelayanan, dapat memicu ketidakpuasan meskipun tindakan klinis telah dilakukan sesuai standar.

Lingkungan fisik pelayanan juga berkontribusi dalam membentuk persepsi pasien. Kebersihan ruangan, kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan fasilitas, serta privasi pasien menjadi aspek yang memengaruhi pengalaman pelayanan fisioterapi (Setiawan & Yulianto, 2022). Dalam pelayanan fisioterapi, keterbatasan ruang dan antrean penggunaan alat sering kali menjadi sumber keluhan pasien apabila tidak dikelola dengan baik.

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry digunakan secara luas untuk menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengguna layanan. Model ini mencakup lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman dkk., 1988). Dalam pelayanan fisioterapi, dimensi *responsiveness* dan *tangibles* sangat berkaitan dengan kejelasan alur pelayanan dan ketersediaan informasi bagi pasien.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan fisioterapi cenderung positif pada dimensi assurance dan empathy, terutama terkait kompetensi dan sikap fisioterapis, namun masih lemah pada dimensi tangibles dan responsiveness akibat keterbatasan fasilitas dan informasi alur pelayanan (Sari & Hadi, 2020). Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan mutu pelayanan tidak cukup hanya pada aspek klinis, tetapi juga pada sistem dan manajemen pelayanan.

Pemahaman pasien terhadap alur pelayanan merupakan bagian integral dari implementasi SPO. Pasien yang memahami tahapan pelayanan cenderung merasa lebih nyaman, terlibat, dan puas terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya, rendahnya pemahaman pasien terhadap alur pelayanan dapat memperkuat persepsi negatif dan menurunkan efektivitas pelayanan fisioterapi (Lestari & Pramudito, 2021).

Dengan demikian, tinjauan pustaka ini menegaskan bahwa persepsi pasien terhadap implementasi SPO alur pelayanan fisioterapi dipengaruhi oleh interaksi antara regulasi, sistem pelayanan rumah sakit, kualitas komunikasi tenaga kesehatan, dan pengalaman pasien. Kajian ini menjadi landasan teoritis dalam menganalisis persepsi pasien terhadap implementasi SPO alur pelayanan fisioterapi di RSUD BLU Timika berdasarkan Permenkes No. 65 Tahun 2015.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggali secara mendalam persepsi dan pemahaman pasien terhadap implementasi Standar Prosedur Operasional (SPO) alur pelayanan fisioterapi di RSUD BLU Timika berdasarkan ketentuan Permenkes Nomor 65 Tahun 2015. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengalaman subjektif pasien, makna yang mereka bangun, serta penilaian mereka terhadap proses pelayanan fisioterapi yang dijalani, bukan pada pengukuran kuantitatif kepuasan atau efektivitas layanan.

Desain penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, yang memungkinkan peneliti memperoleh gambaran komprehensif mengenai fenomena pelayanan fisioterapi sebagaimana dialami langsung oleh pasien. Desain ini dianggap paling sesuai untuk mengungkap persepsi, pemahaman, serta kendala pasien dalam mengikuti alur pelayanan fisioterapi yang telah distandarkan secara regulatif, namun belum sepenuhnya dipahami oleh pengguna layanan.

Penelitian dilaksanakan di RSUD BLU Timika, Kabupaten Mimika, Provinsi Papua Tengah, sebagai salah satu rumah sakit rujukan yang menyelenggarakan pelayanan fisioterapi rawat jalan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada peran strategis RSUD BLU Timika dalam pelayanan kesehatan masyarakat serta adanya implementasi SPO alur pelayanan fisioterapi yang mengacu pada Permenkes Nomor 65 Tahun 2015. Waktu penelitian dilaksanakan selama kurang lebih satu bulan, meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menerima pelayanan fisioterapi rawat jalan di RSUD BLU Timika. Subjek penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi pasien rawat jalan yang telah menjalani pelayanan fisioterapi minimal dua kali kunjungan, bersedia menjadi informan, serta mampu berkomunikasi dengan baik dalam Bahasa Indonesia. Sementara itu, kriteria eksklusi mencakup pasien dengan kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan untuk diwawancarai atau mengalami gangguan komunikasi yang dapat memengaruhi kualitas data.

Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 12 orang, yang ditetapkan berdasarkan prinsip kejenuhan data (data saturation), yaitu kondisi di mana wawancara tambahan tidak lagi menghasilkan informasi atau tema baru yang signifikan. Jumlah ini dinilai telah memadai untuk menggambarkan variasi persepsi dan pemahaman pasien terhadap implementasi SPO alur pelayanan fisioterapi di RSUD BLU Timika.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah pedoman wawancara semi-terstruktur yang disusun berdasarkan rumusan masalah penelitian, ketentuan Permenkes Nomor 65 Tahun 2015, serta kerangka teori SERVQUAL. Pedoman wawancara dirancang untuk menggali persepsi pasien terkait aspek pelayanan, kualitas fasilitas, komunikasi tenaga kesehatan, serta pemahaman pasien terhadap tahapan alur pelayanan fisioterapi. Selain wawancara, peneliti juga menggunakan lembar observasi untuk mencatat kondisi nyata pelayanan dan alur yang dijalani pasien di lapangan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) secara langsung kepada informan di lokasi pelayanan fisioterapi RSUD BLU Timika. Wawancara dilakukan dalam suasana yang nyaman dan tidak mengganggu proses pelayanan, dengan durasi yang disesuaikan dengan kondisi informan. Seluruh wawancara direkam dengan persetujuan informan dan kemudian ditranskripsikan secara verbatim untuk menjaga keakuratan data. Selain itu, peneliti melakukan observasi partisipatif terbatas terhadap alur pelayanan fisioterapi sebagai bagian dari upaya triangulasi data.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis tematik dengan mengacu pada tahapan yang dikemukakan oleh Braun dan Clarke. Proses analisis dimulai dengan membaca dan memahami seluruh transkrip wawancara, dilanjutkan dengan proses pengkodean awal, pengelompokan kode ke dalam kategori, serta penetapan tema-tema utama. Tema yang dihasilkan kemudian dianalisis dan dimaknai dengan menggunakan kerangka SERVQUAL sebagai lensa konseptual untuk memahami persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan fisioterapi.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan beberapa strategi, antara lain triangulasi metode melalui wawancara dan observasi, triangulasi sumber dengan membandingkan jawaban antar informan, serta member check, yaitu mengonfirmasi kembali hasil interpretasi peneliti kepada informan untuk memastikan kesesuaian makna. Selain itu, peneliti juga melakukan pencatatan proses penelitian secara sistematis guna menjaga transparansi dan akuntabilitas penelitian.

Dengan metode penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang mendalam dan komprehensif mengenai persepsi serta pemahaman pasien terhadap implementasi SPO alur pelayanan fisioterapi di RSUD BLU Timika, sekaligus mengidentifikasi kesenjangan antara ketentuan regulasi dan praktik pelayanan di lapangan sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan fisioterapi.

Pendekatan fenomenologi relevan karena fokus penelitian bukan pada pengukuran efek intervensi, melainkan pada bagaimana orang tua memaknai pengalaman mereka, bagaimana persepsi terbentuk, serta faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam penerapan pengelolaan DA di kehidupan sehari-hari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Pasien terhadap Aspek Pelayanan Fisioterapi

Berdasarkan hasil wawancara karena peneliti adalah orang asli PAPUA jadi tidak terdapat kendala dalam penggunaan bahasa, sebagian besar pasien memiliki persepsi positif terhadap aspek pelayanan fisioterapi yang diterima, terutama terkait kompetensi tenaga fisioterapis dan konsistensi pelaksanaan tindakan terapi. Pasien menilai bahwa proses asesmen dan intervensi fisioterapi dilakukan secara profesional dan sesuai dengan kebutuhan klinis mereka. Persepsi positif ini terutama muncul pada dimensi *assurance* dan *reliability*, di mana pasien merasa yakin terhadap kemampuan fisioterapis serta keandalan pelayanan yang diberikan.

Namun demikian, beberapa pasien masih mengungkapkan adanya persepsi negatif terkait waktu tunggu dan keteraturan alur pelayanan. Pasien mengaku sering mengalami antrean yang panjang dan belum memahami secara jelas tahapan pelayanan yang harus dilalui sejak pendaftaran hingga tindakan terapi, sehingga menimbulkan kesan pelayanan berjalan lambat.

Tabel 1. Persepsi Pasien terhadap Aspek Pelayanan Fisioterapi

Kategori Persepsi	Jumlah Informan	Uraian Persepsi Dominan
Positif	7	Pelayanan terapi profesional, fisioterapis kompeten, tindakan sesuai keluhan
Netral	3	Pelayanan cukup baik namun kurang informatif
Negatif	2	Waktu tunggu lama dan alur pelayanan kurang jelas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap aspek pelayanan fisioterapi di RSUD BLU Timika cenderung positif, khususnya terkait kompetensi fisioterapis dan konsistensi tindakan terapi yang diberikan. Temuan ini

sejalan dengan teori kualitas pelayanan kesehatan yang menekankan bahwa kompetensi tenaga kesehatan dan keandalan pelayanan merupakan faktor utama dalam membentuk persepsi dan kepercayaan pasien (Donabedian, 2005). Pasien yang merasa yakin terhadap kemampuan tenaga kesehatan akan menilai pelayanan sebagai bermutu meskipun terdapat keterbatasan pada aspek lain.

Dalam perspektif model SERVQUAL, persepsi positif pasien pada aspek ini mencerminkan terpenuhinya dimensi assurance dan reliability, yaitu jaminan kompetensi serta keandalan pelayanan yang dirasakan pasien (Parasuraman dkk., 1988). Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Sari dan Hadi (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan fisioterapi umumnya memperoleh penilaian baik dari pasien pada aspek profesionalisme dan ketepatan tindakan klinis.

Namun demikian, masih ditemukannya persepsi negatif terkait waktu tunggu dan keteraturan alur pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh tindakan klinis, tetapi juga oleh sistem pelayanan yang mendukung. Menurut (Pratiwi, 2019), ketidakteraturan alur pelayanan dan waktu tunggu yang panjang dapat menurunkan persepsi mutu pelayanan meskipun tindakan medis telah dilakukan sesuai standar. Temuan ini menegaskan adanya kesenjangan antara pelaksanaan SPO secara internal dengan pengalaman pelayanan yang dirasakan pasien.

Persepsi Pasien terhadap Kualitas Fasilitas dan Bukti Fisik (Tangibles)

Persepsi pasien terhadap kualitas fasilitas pelayanan fisioterapi menunjukkan kecenderungan kurang positif, terutama pada aspek ruang tunggu dan sarana informasi alur pelayanan. Sebagian besar pasien menyatakan bahwa fasilitas terapi secara klinis sudah memadai, namun fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, penunjuk arah, dan media informasi alur pelayanan masih terbatas.

Ketiadaan bagan alur pelayanan dan media visual di area pendaftaran maupun ruang fisioterapi menyebabkan pasien merasa bingung mengenai tahapan pelayanan yang harus dijalani. Hal ini memperkuat persepsi negatif pada dimensi *tangibles*, meskipun tindakan terapi dinilai memuaskan. Salah satu pasien menyatakan bahwa keberadaan poster atau diagram alur pelayanan akan sangat membantu pemahaman pasien baru.

Tabel 2. Persepsi Pasien terhadap Kualitas Fasilitas Pelayanan

Aspek Fasilitas	Persepsi Positif	Persepsi Negatif
Ruang terapi	✓	–
Peralatan fisioterapi	✓	–
Ruang tunggu	–	✓
Media informasi alur pelayanan	–	✓

Persepsi pasien terhadap kualitas fasilitas dan bukti fisik pelayanan fisioterapi menunjukkan kecenderungan kurang positif, terutama pada aspek ruang tunggu dan ketersediaan media informasi alur pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* dalam model SERVQUAL belum terpenuhi secara optimal. (Parasuraman dkk., 1988) menegaskan bahwa fasilitas fisik, sarana pendukung, serta tampilan informasi merupakan elemen penting yang memengaruhi persepsi pengguna layanan terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan.

Ketiadaan bagan alur pelayanan dan media visual informasi menyebabkan pasien mengalami kebingungan dalam mengikuti tahapan pelayanan fisioterapi. Hal ini sejalan dengan pendapat (Rahmawati, 2020) yang menyatakan bahwa kurangnya informasi prosedural dapat menimbulkan persepsi negatif dan meningkatkan ketidakpastian pasien dalam mengakses pelayanan kesehatan. Dalam konteks SPO, informasi alur pelayanan seharusnya tidak hanya menjadi pedoman internal tenaga kesehatan, tetapi juga disosialisasikan kepada pasien sebagai pengguna layanan.

Penelitian (Setiawan dan Yulianto, 2022) juga menunjukkan bahwa kenyamanan ruang tunggu dan kejelasan informasi pelayanan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan dan persepsi pasien. Dengan demikian, meskipun fasilitas klinis fisioterapi di RSUD BLU Timika dinilai memadai, keterbatasan fasilitas pendukung dan media informasi menjadi faktor penghambat dalam pembentukan persepsi positif pasien terhadap implementasi SPO secara menyeluruh.

Persepsi Pasien terhadap Komunikasi dan Interaksi Tenaga Kesehatan

Komunikasi dan interaksi tenaga kesehatan merupakan aspek yang paling banyak mendapat penilaian positif dari pasien. Pasien menilai bahwa fisioterapis bersikap ramah, empatik, dan memberikan penjelasan terkait tindakan terapi yang dilakukan. Sikap ini membangun rasa aman dan kepercayaan pasien selama menjalani pelayanan fisioterapi, yang mencerminkan dimensi *empathy* dan *assurance* dalam SERVQUAL.

Meskipun demikian, komunikasi awal terkait alur pelayanan fisioterapi dinilai masih kurang optimal. Informasi mengenai prosedur administrasi, tahapan pelayanan, dan konsep *direct access* sesuai Permenkes No. 65 Tahun 2015 belum disampaikan secara sistematis kepada pasien, sehingga persepsi positif terhadap komunikasi interpersonal belum sepenuhnya diikuti dengan pemahaman sistem pelayanan secara menyeluruh.

Tabel 3. Persepsi Pasien terhadap Komunikasi Tenaga Kesehatan

Aspek Komunikasi	Persepsi Dominan
Sikap dan empati fisioterapis	Positif
Penjelasan tindakan terapi	Positif
Informasi alur pelayanan	Negatif
Sosialisasi SPO	Negatif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dan interaksi tenaga kesehatan, khususnya fisioterapis, dipersepsikan sangat positif oleh pasien. Sikap ramah, empatik, serta penjelasan tindakan terapi yang diberikan mampu menciptakan rasa aman dan kepercayaan pasien selama menjalani pelayanan fisioterapi. Temuan ini sejalan dengan teori komunikasi terapeutik yang menekankan bahwa hubungan interpersonal yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien merupakan kunci keberhasilan pelayanan kesehatan (Stuart, 2016).

Dalam kerangka SERVQUAL, persepsi positif ini mencerminkan terpenuhinya dimensi *empathy* dan *assurance*. Pasien merasa diperhatikan secara personal dan yakin bahwa pelayanan yang diterima aman serta sesuai dengan kebutuhan mereka (Parasuraman dkk., 1988). Penelitian (Rini dan Lestari, 2020) juga menemukan bahwa sikap empatik tenaga kesehatan memiliki pengaruh kuat terhadap persepsi dan kepuasan pasien, bahkan mampu mengimbangi keterbatasan fasilitas pelayanan.

Namun demikian, komunikasi yang baik pada tingkat interpersonal belum sepenuhnya diikuti dengan komunikasi sistemik terkait alur pelayanan dan konsep SPO. Informasi mengenai tahapan pelayanan fisioterapi dan mekanisme *direct access* sebagaimana diatur dalam Permenkes Nomor 65 Tahun 2015 belum disampaikan secara terstruktur kepada pasien. Hal ini sejalan dengan temuan (Lestari dan Pramudito, 2021) yang menyatakan bahwa kurangnya edukasi pasien mengenai sistem pelayanan dapat membatasi pemahaman dan partisipasi pasien dalam proses perawatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien terhadap implementasi Standar Prosedur Operasional (SPO) alur pelayanan fisioterapi di RSUD BLU Timika menunjukkan kecenderungan positif pada aspek kompetensi dan sikap tenaga fisioterapis. Pasien merasa aman dan percaya terhadap tindakan terapi yang diberikan. Namun demikian, masih ditemukan persepsi kurang positif pada aspek kejelasan alur pelayanan dan fasilitas pendukung, khususnya terkait media informasi dan ruang tunggu, yang menyebabkan pasien belum sepenuhnya memahami tahapan pelayanan fisioterapi sesuai SPO. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar manajemen RSUD BLU Timika meningkatkan sosialisasi SPO alur pelayanan fisioterapi kepada pasien melalui media visual dan edukasi langsung. Selain itu, perbaikan fasilitas pendukung dan penguatan komunikasi sistemik diharapkan dapat meningkatkan pemahaman pasien, memperbaiki pengalaman pelayanan, serta mendorong peningkatan mutu pelayanan fisioterapi secara berkelanjutan..

DAFTAR PUSTAKA

- Donabedian, A. (2005). *Evaluating the quality of medical care*. The Milbank Quarterly, 83(4), 691–729. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x>
- Hidayati, R., & Supriyadi. (2020). Implementasi standar prosedur operasional dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(2), 85–94.
- Lestari, D., & Pramudito, A. (2021). Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit pemerintah. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 16(1), 45–54.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Fisioterapi. (2015). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Pratiwi, R. (2019). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 101–110.
- Rahmawati, I. (2020). Pemahaman pasien terhadap alur pelayanan kesehatan di rumah sakit umum. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 9(1), 33–41.
- Rini, S., & Lestari, Y. (2020). Pengaruh komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Keperawatan Klinis*, 5(2), 67–75.
- Sari, M., & Hadi, S. (2020). Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan fisioterapi di rumah sakit. *Jurnal Fisioterapi Indonesia*, 5(1), 1–9.
- Setiawan, A., & Yulianto, D. (2022). Lingkungan fisik dan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 25(3), 141–150.
- Stuart, G. W. (2016). *Principles and practice of psychiatric nursing* (10th ed.). Elsevier.
- Susanto, H., & Rahmawati, N. (2019). Manajemen pelayanan fisioterapi di fasilitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Rehabilitasi Medik*, 4(2), 55–63.