

Analisis Pengaruh Perbedaan Kualifikasi Fisioterapis Terhadap Efektifitas Layanan Fisioterapi di WM Center

Novannisa, Nikky

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=138811&lokasi=lokal>

Abstrak

Kualitas layanan fisioterapi sangat dipengaruhi oleh kompetensi tenaga fisioterapis, termasuk tingkat pendidikan, pengalaman kerja, dan kepemilikan sertifikasi kompetensi klinis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh perbedaan kualifikasi fisioterapis terhadap efektivitas layanan fisioterapi di WM Center yang diukur menggunakan Net Promoter Score (NPS) sebagai indikator kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain potong lintang (cross-sectional) berdasarkan data sekunder dari 27 fisioterapis aktif di empat cabang WM Center. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi tingkat pendidikan, lama bekerja, dan kepemilikan sertifikasi kompetensi, sedangkan variabel dependennya adalah efektivitas layanan fisioterapi yang diukur melalui skor NPS. Analisis dilakukan menggunakan uji Chi-Square, Spearman, Mann-Whitney, dan regresi logistik ordinal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara ketiga variabel kualifikasi fisioterapis terhadap nilai NPS. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perbedaan kualifikasi fisioterapis tidak berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas layanan fisioterapi di WM Center. Penelitian ini merekomendasikan perlunya telaah terhadap faktor lain di luar kualifikasi formal yang mungkin lebih berperan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien.

The quality of physiotherapy services is greatly influenced by the competence of physiotherapists, including their educational background, work experience, and clinical certification. This study aims to analyze the impact of differences in physiotherapist qualifications on the effectiveness of physiotherapy services at WM Center, using the Net Promoter Score (NPS) as an indicator of patient satisfaction. A quantitative cross-sectional approach was applied using secondary data from 27 active physiotherapists across four WM Center branches. The independent variables included educational level, years of experience, and certification ownership, while the dependent variable was service effectiveness measured through NPS. Data analysis was conducted using Chi-Square, Spearman, Mann-Whitney, and ordinal logistic regression. The results showed no statistically significant influence of the three qualification variables on NPS scores. Therefore, it can be concluded that differences in physiotherapist qualifications do not significantly affect the effectiveness of physiotherapy services at WM Center. This study recommends further exploration of other non-formal factors that may play a more substantial role in improving service quality and patient satisfaction.