

Systematic Review: Faktor Yang Mempengaruhi Interaksi Antara Fisioterapis Dengan Pasien

Dela Fariha Fuadi*, Aflah Tasya Salim, Agil Wicaksono, Mila Amelia Sopandi, Rayhan Ibrahim Hidayat, Rahmawati Aprillia

Program Studi Fisioterapi, Politeknik Kesehatan Hermina, Jakarta, Indonesia

*Penulis korespondensi

Alamat E-mail: delafariha@gmail.com (D F Fuadi)

Abstrak

Tujuan: Untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang mempengaruhi interaksi antara fisioterapis dengan pasien.

Metode: Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah menggunakan *systematic review*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menelusuri, mendokumentasikan serta meninjau semua artikel terkait faktor yang mempengaruhi interaksi antara fisioterapis dengan pasien dalam kurun waktu 2015-2022 yang diperoleh dari dua database yaitu *Google Scholar* dan *PubMed*

Hasil: didapatkan 10 artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan sebelumnya. Artikel yang didapatkan berasal dari Indonesia (7 artikel), Australia (1 artikel), Amerika (1 artikel), dan Inggris (1 artikel).

Kesimpulan: Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi interaksi fisioterapis kepada pasien antara lain seperti besarnya pendapatan keluarga pasien, tingkat pendidikan pasien berpengaruh terhadap intervensi yang diberikan, durasi pengobatan pasien juga berpengaruh terhadap pelayanan fisioterapi, status asuransi, pengalaman kerja fisioterapis dan gaji yang diterima oleh fisioterapis

KATA KUNCI: Faktor; Fisioterapis; Interaksi; Komunikasi; Pasien.

Pendahuluan

Pada era globalisasi, dimana ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju menyebabkan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan layanan kesehatan. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi tersebut dapat meningkatkan pola pikir masyarakat, sehingga menyebabkan pasien lebih berhati-hati dan berpikir kritis dalam memilih fasilitas kesehatan dan pengobatan yang akan dilakukan. Kehati-hatian tersebut ditandai dengan harapan pasien terhadap kesembuhan penyakitnya dan keinginan pelayanan kesehatan yang baik oleh petugas kesehatan. Sehingga tenaga kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas demi tercapainya kepuasan pasien, tidak terkecuali fisioterapis. Berdasarkan data dari (Kemenkes RI., 2021) terdapat peningkatan kemampuan membaca dan menulis huruf pada masyarakat Indonesia. Persentase Angka Partisipasi Sekolah di setiap kelompok umur juga mengalami peningkatan sejak tahun 2017 yang hanya sebesar 24,8% pada kelompok umur 19-24 tahun menjadi 26 % pada tahun 2021.

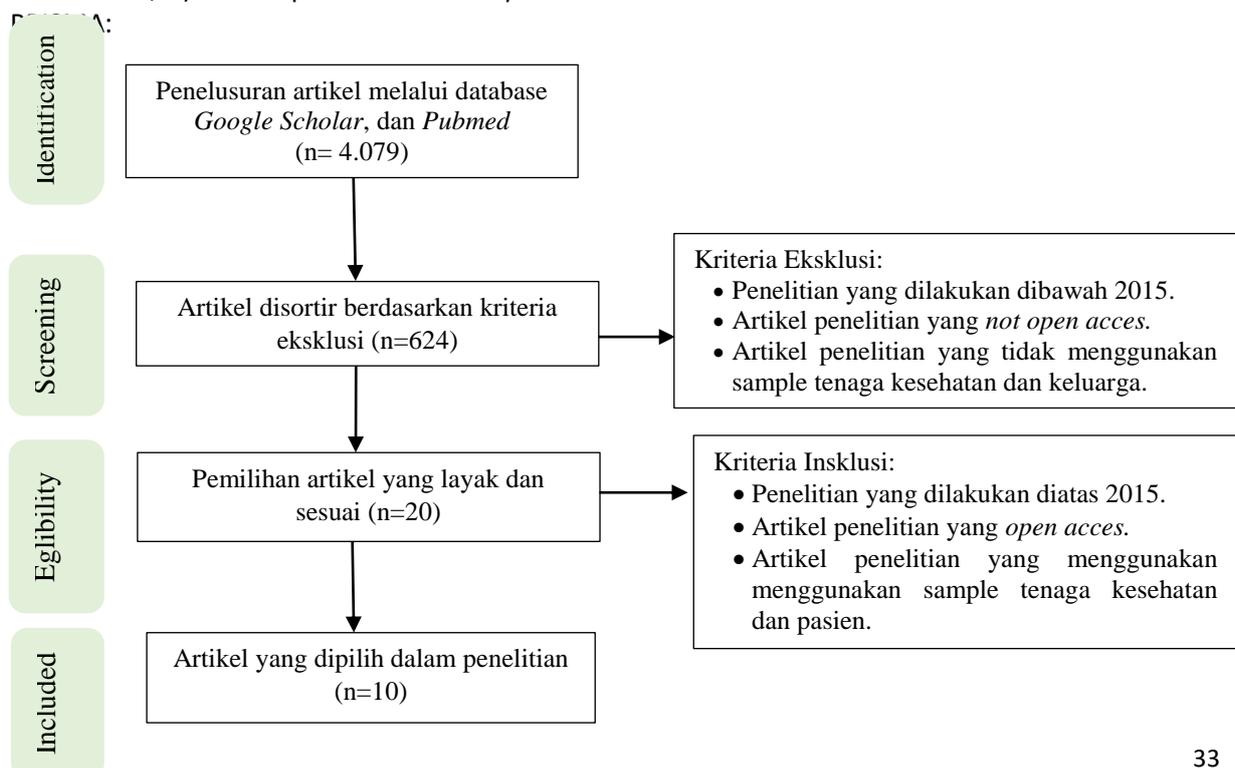
Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, fisioterapis perlu menjalin hubungan serta komunikasi yang baik dengan pasien. Fisioterapi merupakan suatu bentuk pelayanan kesehatan yang difokuskan kepada individu atau kelompok untuk mengembangkan, memelihara dan memulihkan gerak dan fungsi tubuh sepanjang kehidupan manusia. Berbagai upaya untuk menjamin mutu pelayanan fisioterapi telah dilakukan, diantaranya adalah terdapat regulasi yang mengatur

pelayanan fisioterapi di Indonesia yaitu Undang-Undang No. 80 tahun 2013 tentang standar pelayanan fisioterapi yang mengatur bagaimana pelayanan fisioterapi seharusnya diberikan pada pelayanan kesehatan (Ghufroni et al., 2017).

Beberapa studi telah menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor utama yang dapat mempengaruhi interaksi fisioterapis dengan pasien seperti keterampilan interpersonal dan komunikasi fisioterapis (mendengarkan, empati, keramahan, dorongan, kepercayaan diri, komunikasi non-verbal), keterampilan praktis fisioterapis (edukasi pasien, keahlian dan pelatihan yang dilakukan), perawatan yang berpusat pada pasien secara individual (diindividualisasikan, mempertimbangkan pendapat dan preferensi pasien), dan aspek organisasi dan lingkungan (waktu, fleksibilitas dengan janji dan perawatan pasien) (O’Keeffe et al., 2016). Menjalin hubungan serta interaksi yang baik kepada pasien dapat meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, dan kepatuhan pasien terhadap jadwal terapi yang diberikan, sehingga keberhasilan terapi ikut meningkat. Berdasarkan hal tersebut dalam artikel ini penulis mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi interaksi antara fisioterapis dengan pasien yang dilakukan secara sistematis mengikuti metode ilmiah yang disajikan dalam *Systematic Reviews*.

Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah *systematic review*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menelusuri, mendokumentasikan serta meninjau semua artikel terkait faktor yang mempengaruhi interaksi antara fisioterapis dengan pasien dalam kurun waktu 2015-2022. Tinjauan Pustaka yang peneliti peroleh dari penelitian sebelumnya memiliki peran dalam membentuk kerangka berfikir pada penelitian ini. Artikel yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari dua database yaitu *Google Scholar* dan *PubMed*. Adapun kata kunci yang digunakan pada saat penelusuran yaitu (“faktor yang mempengaruhi interaksi antara fisioterapis dan pasien”, “*What is influence physiotherapists-patients interaction*”). Kriteria inklusi dari penelitian ini adalah 1) Sample penelitian berupa fisioterapi, tenaga medis dan pasien, 2) Fisioterapi atau tenaga medis dan pasien yang melakukan interaksi, 3) Artikel penelitian yang dilakukan maksimal tahun 2015, 4) Artikel penelitian *open access*. Adapun kriteria eksklusi dari penelitian ini adalah 1) Fisioterapi atau tenaga medis dan pasien yang tidak melakukan interaksi, 2) Penelitian yang dilakukan dibawah tahun 2015, 3) Artikel penelitian tidak *open access*. Berikut adalah flowchart berdasarkan metode



Gambar 1 Metode Prisma.

Penelusuran dan pemilihan artikel dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan metode *Systematic Reviews and Meta-Analysis (PRISMA)*. Penelusuran dan pemilihan artikel dilakukan pada bulan November tahun 2022 oleh penulis A yang selanjutnya kembali disaring 10 artikel berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan.

Hasil

Berdasarkan hasil penelusuran dan pemilihan artikel yang telah dilakukan oleh penulis (A), didapatkan 10 artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Artikel yang didapatkan berasal dari Indonesia (7 artikel), Australia (1 artikel), Amerika (1 artikel), dan Inggris (1 artikel). Studi *systematic review* yang peneliti lakukan berisi artikel mengenai faktor yang mempengaruhi interaksi antara fisioterapis dan pasien yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Pembahasan

Menjalin hubungan yang baik dengan pasien merupakan bagian paling penting dalam melakukan pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan dituntut untuk melakukan pelayanan kesehatan yang bermutu serta berkualitas, sehingga tercapainya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, tidak terkecuali dengan fisioterapi. Hubungan yang baik antara pasien dengan fisioterapis berpengaruh terhadap keberhasilan terapi yang dilakukan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Ghufroni et al., 2017) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi interaksi fisioterapis kepada pasien antara lain: (1) Besarnya pendapatan keluarga pasien, semakin tinggi pendapatan pasien maka semakin rendah penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga pelayanan fisioterapi yang diberikan harus maksimal demi kepuasan pasien. (2) Tingkat pendidikan pasien berpengaruh terhadap intervensi yang diberikan. Pasien dengan pendidikan tinggi cenderung berpikir kritis dan memiliki tuntutan yang lebih tinggi sehingga fisioterapis harus menjelaskan lebih detail mengenai intervensi yang diberikan, dan begitupun sebaliknya fisioterapis harus menjelaskan mengenai kondisi dan intervensi yang diberikan dengan bahasa yang lebih awam dan mudah dimengerti kepada pasien dengan Pendidikan yang rendah. Hal tersebut juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Livia, 2019) yang menjelaskan bahwa seorang fisioterapis harus memahami karakteristik pasien, khususnya pasien dengan kondisi khusus seperti pasien Autis yang mengharuskan fisioterapis ketika melakukan komunikasi memerlukan penggunaan simbol-simbol seperti bahasa lisan, *gesture* tubuh ataupun bahasa isyarat. (3) Durasi pengobatan pasien juga berpengaruh terhadap pelayanan fisioterapi, semakin lama durasi pengobatan yang dilakukan maka semakin menurunkan tingkat kepuasan pasien. Maka dari itu fisioterapis perlu menjalin hubungan interpersonal yang baik dengan pasien sehingga pasien nyaman melakukan pengobatan bahkan dengan durasi yang lama. Hal tersebut didukung oleh penelitian (Supriyatna, 2015) dan (Kleiner et al., 2021) yang menyatakan bahwa menjadi seorang fisioterapis yang baik memerlukan sikap yang sopan, ramah, rapi, cepat tanggap, responsif, komunikatif, serta peduli kepada pasien sehingga timbul kepercayaan dan kenyamanan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. (Hiller et al., 2015) dalam penelitiannya juga menyebutkan bahwa ketika membangun interaksi dengan pasien, fisioterapis harus berfokus pada kekhawatiran pasien terutama detail dan lokasi nyeri, melakukan komunikasi yang terstruktur, memimpin percakapan, dan gunakan komunikasi non-verbal seperti *body language*, anggukan kepala, dan kontak mata sehingga menunjukkan empati, keterlibatan, dan minat kepada pasien sebagai individu. (4) Status asuransi, pasien yang melakukan pengobatan menggunakan asuransi BPJS Non PBI akan memiliki harapan yang lebih terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga fisioterapis perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. (5) Pengalaman kerja fisioterapis, semakin lama banyak jam terbang seorang fisioterapis maka keterampilan dan pengetahuan serta keterampilan dalam hal komunikasi akan semakin meningkat, hal tersebut akan

membuat pasien dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (Kim et al., 2017). Hal tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan (Sumartinah, 2019) yang menjelaskan bahwa dalam menjalin hubungan dengan pasien memerlukan keterampilan dalam komunikasi interpersonal (sikap percaya, sikap suportif dan sikap terbuka), serta menguasai teori praktik fisioterapi dan kompetensi profesi fisioterapi. (5) Pelatihan yang diikuti fisioterapis akan meningkatkan skill dalam menangani pasien sehingga pasien percaya terhadap intervensi yang diberikan. (O’Keeffe et al., 2016) dalam penelitiannya juga menjelaskan bahwa keterampilan praktis fisioterapis seperti edukasi pasien dan pelatihan yang dilakukan merupakan faktor utama yang mempengaruhi interaksi antara fisioterapis dengan pasien. (6) Gaji yang diterima oleh fisioterapis. (Roland & Dudley, 2015) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa penambahan insentif tenaga kesehatan akan meningkatkan kualitas tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan.

Selain itu tingkat motivasi pasien juga merupakan faktor yang penting dalam interaksi antara fisioterapis dan pasien. Pasien dengan motivasi yang buruk akan menyebabkan keberhasilan terapi menjadi rendah. Maka dari itu fisioterapis perlu meningkatkan motivasi pasien dengan cara memberikan dorongan, meningkatkan kepercayaan diri pasien, serta dapat juga dengan menerapkan faktor spiritualitas ketika memberikan intervensi fisioterapis, sehingga pasien akan lebih termotivasi untuk sembuh dan memiliki harapan yang realistis, serta menerima kondisi disabilitasnya sehingga dapat mengurangi cemas dan mencegah depresi pasien (Nunung Febriany Sitepu, Ellyta Aizar, Asrizal, 2022).

Tabel 1. Studi systematic review mengenai faktor yang mempengaruhi interaksi antara fisioterapis dengan pasien

No	Judul Artikel	Penulis	Tahun	Metode	Hasil Penelitian
1	<i>Effects of Patient and Physiotherapist Characteristics on Perceived Quality of Physiotherapy Care at Dr Moewardi Hospital, Surakarta</i>	Afif Ghufroni, Rita Benya Adriani, dan Didik Tamtomo	2017	<i>Observational analytic study with cross-sectional design</i>	Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas mutu pelayanan fisioterapis kepada pasien adalah besarnya pendapatan keluarga pasien, tingkat pendidikan pasien, durasi pengobatan pasien, status asuransi, banyaknya jam terbang/ pengalaman kerja fisioterapis, pelatihan yang diikuti fisioterapis, serta gaji yang diterima oleh fisioterapis.
2	<i>Exploring healthcare communication models in private physiotherapy practice</i>	Amy Hiller, Marilys Guillemain, dan Clare Delany	2015	<i>Qualitative ethnographic methods</i>	Dalam membangun interaksi dengan pasien, fisioterapis harus melakukan beberapa hal seperti: berfokus pada kekhawatiran pasien terutama detail dan lokasi nyeri, lakukan komunikasi yang terstruktur, memimpin percakapan, dan gunakan komunikasi non-verbal seperti body language, anggukan kepala, dan kontak mata sehingga menunjukkan empati, keterlibatan, dan minat kepada pasien sebagai individu.
3	Komunikasi Interpersonal Dengan Pendekatan Interaksi Simbolik Antara Fisioterapis Dengan Anak Autis Di RS Hermina Yogya	Karlina Arma Livia	2019	Penelitian lapangan, menggunakan analisis deskriptif kualitatif	Fisioterapis harus mengetahui dan memahami karakteristik pasien Autis serta membangun hubungan interpersonal dengan kepercayaan, terbukaan dan kejujuran. Sehingga interaksi yang terjadi antara fisioterapis dengan anak Autis dapat sesuai dengan kondisi pasien contohnya dengan melakukan komunikasi interpersonal menggunakan simbol-simbol seperti bahasa lisan, gesture tubuh ataupun bahasa isyarat.
4	<i>What Influences Patient-Therapist Interactions in Musculoskeletal Physical Therapy? Qualitative Systematic Review and Meta-Synthesis</i>	Mary O'Keeffe, Paul Cullinane, John Hurley, Irene Leahy, Samantha Bunzli, Peter B. O'Sullivan, Kieran O'Sullivan	2016	<i>Qualitative Systematic Review and Meta-Synthesis</i>	Faktor utama yang mempengaruhi interaksi antara fisioterapis dan pasien adalah keterampilan interpersonal dan komunikasi fisioterapis (mendengarkan, empati, keramahan, dorongan, kepercayaan diri, komunikasi non-verbal), keterampilan praktis fisioterapis (edukasi pasien, keahlian dan pelatihan yang dilakukan), perawatan yang

					berpusat pada pasien secara individual (diindividualisasikan, mempertimbangkan pendapat dan preferensi pasien), dan aspek organisasi dan lingkungan (waktu, fleksibilitas dengan janji dan perawatan pasien).
5	Keterampilan Komunikasi Interpersonal, Penguasaan Teori Praktik Fisioterapi, dan Kompetensi Profesi Fisioterapis Mahasiswa yang Belajar Praktik Pengalaman Klinis di Rumah Sakit Ortopedi Prof. R. Soeharso Surakarta	Sumartinah	2019	Kualitatif-etnometodologi	Dalam menjalin hubungan dengan pasien memerlukan keterampilan dalam komunikasi interpersonal (sikap percaya, sikap suportif dan sikap terbuka), menguasai teori praktik fisioterapi dan kompetensi profesi fisioterapi (melakukan assessment fisioterapi, merumuskan diagnosa fisioterapi, menyusun perencanaan terapi, melakukan tindakan/ intervensi fisioterapi, melakukan evaluasi dan re-evaluasi, professional sebagai fisioterapis).
6	Quality of medical service, patient satisfaction and loyalty with a focus on interpersonal-based medical service encounters and treatment effectiveness: a cross-sectional multicenter study of complementary and alternative medicine (CAM) hospitals	Chang Eun Kim, Joon-Shik Shin, Jinho Lee, Yoon Jae Lee, Meriong Kim, Areum Choi, Ki Byung Park, Ho-Joo Lee and In-Hyuk Ha	2017	Survey study "cross sectional"	Efektivitas <i>treatment</i> pada pasien dipengaruhi oleh hasil pengukuran kinerja dokter dan kualitas prosedur pelayanan. Fasilitas dan lingkungan yang baik berdampak pada tingkat kepuasan pasien.
7	Hubungan Antara Pelayanan Fisioterapis Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Fisioterapi Mandiri Griya Sehat Salatiga	Dedy Supriyatna	2015	Descriptive dengan pendekatan Cross Sectional.	Fisioterapis harus memahami kebutuhan dan keinginan pasien, serta selalu melakukan pelayanan kesopanan, keramahan, kerapian dan ketanggapan ketika berinteraksi dengan pasien.
8	<i>An integrative review of the qualities of a 'good' physiotherapist</i>	Michelle J. Kleiner, dkk	2020	<i>comprehensive literature search, quality appraisal of studies, and</i>	Enam kualitas fisioterapis muskuloskeletal yang 'baik' diidentifikasi sebagai: responsif, etis, komunikatif, peduli, kompeten, dan kolaboratif.

				<i>thematic analysis of findings</i>	
9	Pengaruh Spritualitas Terhadap Motivasi Pasien Post Stroke Dalam Menjalani Fisioterapi Di Rumah Sakit	Nunung Febriany Sitepu, Ellyta Aizar, Asrizal, Siti Zahara	2022	Analisis deskriptif presentase	Penerapan Spritualitas dalam memberikan intervensi fisioterapis menyebabkan pasien lebih termotivasi untuk sembuh dan memiliki harapan yang realistis dan pasien dapat menerima kondisi disabilitasnya sehingga mengurangi cemas dan mencegah depresi.
10	How Financial and Reputational Incentives Can Be Used to Improve Medical Care	Martin Roland and R. Adams Dudley	2016	Analisis deskriptif	Keikutsertaan dokter dalam merancang sistem insentive dan reward memberikan efek peningkatan kualitas layanan.

Kesimpulan

Dalam menjalin hubungan dengan pasien, seorang fisioterapis harus memperhatikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi interaksi fisioterapis kepada pasien antara lain besarnya pendapatan keluarga pasien, tingkat pendidikan pasien, durasi pengobatan, status asuransi, pengalaman kerja fisioterapis dan gaji yang diterima fisioterapis. Selain itu menjadi seorang fisioterapis yang baik memerlukan sikap yang sopan, ramah, rapi, cepat tanggap, responsif, komunikatif, serta peduli kepada pasien sehingga timbul kepercayaan, kenyamanan, dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Seorang fisioterapis juga perlu meningkatkan motivasi pasien dengan cara memberikan dorongan, meningkatkan kepercayaan diri pasien, serta dapat juga dengan menerapkan faktor spiritualitas ketika memberikan intervensi fisioterapis, sehingga pasien akan lebih termotivasi untuk sembuh dan memiliki harapan yang realistis, serta menerima kondisi disabilitasnya sehingga mengurangi rasa cemas dan mencegah depresi pada pasien.

Daftar Pustaka

- Ghufroni, A., Adriani, R. B., & Tamtomo, D. (2017). Effects of Patient and Physiotherapist Characteristics on Perceived Quality of Physiotherapy Care at Dr. Moewardi Hospital, Surakarta. *Journal of Health Policy and Management*, 02(01), 67–78. <https://doi.org/10.26911/thejhpm.2017.01.02.06>
- Hiller, A., Guillemin, M., & Delany, C. (2015). Exploring healthcare communication models in private physiotherapy practice. *Patient Education and Counseling*, 98(10), 1222–1228. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2015.07.029>
- Kemenkes RI. (2021). Profil Kesehatan Indo-nesia. In *Pusdatin.Kemendes.Go.Id.*
- Kim, C. E., Shin, J.-S., Lee, J., Lee, Y. J., Kim, M., Choi, A., Park, K. B., Lee, H.-J., & Ha, I.-H. (2017). Quality of medical service, patient satisfaction and loyalty with a focus on interpersonal-based medical service encounters and treatment effectiveness: a cross-sectional multicenter study of complementary and alternative medicine (CAM) hospitals. *BMC Complementary and Alternative Medicine*, 17(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12906-017-1691-6>
- Kleiner, M. J., Kinsella, E. A., Miciak, M., Teachman, G., McCabe, E., & Walton, D. M. (2021). An integrative review of the qualities of a ‘good’ physiotherapist. *Physiotherapy Theory and Practice*, 00(00), 1–27. <https://doi.org/10.1080/09593985.2021.1999354>
- Livia, K. A. (2019). Komunikasi Interpersonal Dengan Pendekatan Interaksi Simbolik Antara Fisioterapis Dengan Anak Autis Di RS Hermina Yogya. In *Naskah Publikasi Program Studi Ilmu* <http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/7620/>
- Nunung Febriany Sitepu, Ellyta Aizar, Asrizal, S. Z. (2022). Pengaruh Spritualitas Terhadap Motivasi Pasien Post Stroke Dalam Menjalani Fisioterapi Di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Dan Masyarakat (Jurnal KeFis)*, 2(April), 42–47.
- O’Keeffe, M., Cullinane, P., Hurley, J., Leahy, I., Bunzli, S., O’Sullivan, P. B., & O’Sullivan, K. (2016). What influences patient-therapist interactions in musculoskeletal physical therapy? Qualitative systematic review and meta-synthesis. *Physical Therapy*, 96(5), 609–622. <https://doi.org/10.2522/ptj.20150240>
- Roland, M., & Dudley, R. A. (2015). How Financial and Reputational Incentives Can Be Used to Improve Medical Care. *Health Services Research*, 50, 2090–2115. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.12419>
- Sumartinah, S. (2019). Ketrampilan Komunikasi Interpersonal, Penguasaan Teori Praktik Fisioterapi, dan Kompetensi Profesi Fisioterapis Mahasiswa yang Belajar Praktik Pengalaman Klinis di Rumah Sakit Ortopedi Prof. R. Soeharso Surakarta. *SOTIRIA (Jurnal Theologia Dan Pendidikan Agama Kristen)*, 2(2), 109–120. <https://doi.org/10.47166/sot.v2i2.14>
- Supriyatna, D. (2015). Hubungan Antara Pelayanan Fisioterapi terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Fisioterapi Mandiri Griya Sehat Salatiga. *Ekp*, 13(3), 1576–1580.