

HUBUNGAN PELAYANAN FISIOTERAPI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA KASUS STROKE DI RUMAH SAKIT WILAYAH JAKARTA BARAT

Erni Selfiyan Laowo*, Mohamad Reza Hilmy, Jerry Maratis

Fakultas Fisioterapi, Universitas Esa Unggul, Jakarta
Jalan Arjuna Utara Nomor 9 Kebon Jeruk, Jakarta -11510

Alamat E-mail: selfiyanlaowo@gmail.com (S. Laowo)

Abstract

Purpose: To identify the relationship between physiotherapy services and patient satisfaction levels in stroke cases at West Jakarta Regional Hospital. Method: This research was a quantitative descriptive study, with the type correlation study by purposive sampling. The total sample was taken as many as 30 people by purposive sampling. Physiotherapy service data was measured by Quality Systems International (QSI), and patient satisfaction was measured by the MedRisk instrument. Result: Hypothesis testing with the Spearman-Rank correlation shows that there was a significant relationship between physiotherapy services and patient satisfaction in stroke cases at the West Jakarta Regional Hospital ($p < 0.002$) and ($r = 0,552$). Conclusion: There was a relationship between physiotherapy services and patient satisfaction levels in stroke cases at West Jakarta Regional Hospital, measured by Quality Systems International (QSI) and MedRisk instruments.

KEYWORDS: *Physiotherapy Services; Patient Satisfaction; Stroke.*

Abstrak

Tujuan: Untuk mengidentifikasi hubungan pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien pada kasus stroke di Rumah Sakit Wilayah Jakarta Barat. Metode: Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dengan tipe studi korelasi. Total sampel yang diambil sebanyak 30 orang dengan cara *purposive sampling*. Data pelayanan fisioterapi diukur dengan *Quality Systems International (QSI)*, dan kepuasan pasien diukur dengan instrumen *MedRisk*. Hasil: Uji hipotesis dengan *Spearman-Rank correlation* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien pada kasus stroke di Rumah Sakit Wilayah Jakarta Barat ($p < 0,002$) dan ($r = 0,552$). Kesimpulan: Terdapat hubungan pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien pada kasus stroke di Rumah Sakit Wilayah Jakarta Barat, diukur dengan *Quality Systems International (QSI)* dan instrumen *MedRisk*.

KATA KUNCI: Pelayanan Fisioterapi; Kepuasan Pasien; Stroke.

Pendahuluan

Pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan merupakan salah satu cerminan keberhasilan kinerja pada setiap produk yang menawarkan baik barang maupun jasa. Seiring berkembangnya ilmu, kebutuhan manusia akan sarana kesehatan semakin meningkat dan persaingan antara penyedia jasa semakin meningkat pula. Dalam hal ini, pola pikir masyarakat juga semakin berkembang sehingga menyebabkan masyarakat lebih kritis menentukan pilihan dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan untuk memperoleh hasil yang maksimal. Namun, pelayanan fisioterapi dan tingkat kepuasan pasien saat ini belum optimal, karena setiap institusi rumah sakit atau klinik fisioterapi memiliki cara berbeda dalam penanganan pasien khususnya pada pasien stroke.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan fisioterapi dan tingkat kepuasan pasien adalah banyaknya pasien yang berkunjung ke rumah sakit atau klinik fisioterapi dibandingkan dengan banyaknya

fisioterapis yang bekerja. Dengan ini, fisioterapis tidak mampu memberikan pelayanan secara maksimal sehingga sebagian besar fisioterapis memandang pasien sebagai objek praktik bukan sebagai subjek praktik sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Pelayanan fisioterapi merupakan pelayanan kesehatan terhadap pasien sebagai individu maupun kelompok, untuk semua jenis gangguan gerak dan fungsi tubuh secara paripurna melalui pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Pelayanan fisioterapi diberikan oleh fisioterapi baik secara mandiri dan atau bekerjasama dalam tim pelayanan pasien (Menkes, 2015). Penyediaan jasa layanan kesehatan menjadi lebih terpusat pada pasien, sehingga kepuasan pasien muncul sebagai hasil penting dari perawatan (Hush *et al.*, 2012). Kepuasan pasien adalah indikator penting dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan kesehatan. Ketika pasien tidak puas, mereka dapat menyebarkan pesan tentang pelayanan fisioterapi, dan akan mengakibatkan kerugian besar bagi pelayanan tersebut. Pasien yang melaporkan kepuasan tinggi lebih mungkin melanjutkan hubungan dengan perawatan selanjutnya dan mencari perawatan tambahan jika dibutuhkan (Tennakoon & de Zoysa, 2014).

Stroke adalah salah satu masalah kesehatan yang paling utama pada masyarakat dan merupakan penyebab utama kecacatan bagi orang dewasa (Olaleye & Lawal, 2017). Walaupun penyakit stroke adalah penyakit mematikan, pada kenyataannya ada juga dari penderitanya dapat pulih sempurna, namun sebagian besarnya meninggalkan gejala-gejala sisa. Gejala yang muncul berupa gangguan motorik, sensorik, gangguan keseimbangan, postural kontrol, dan gangguan reflek yang terjadi akibat adanya gangguan atau kerusakan sirkulasi darah di otak. Gejala-gejala tersebut berdampak pada terjadinya keterbatasan gerak, perubahan struktur tubuh, gangguan bersosialisasi dengan lingkungan serta keterbatasan kemampuan aktivitas fungsional individu sehari-hari (Maratis *et al.*, 2020). Fisioterapi menjadi komponen utama dari rehabilitasi stroke yang berfokus pada pemulihan fungsi fisik untuk penderita stroke (Olaleye *et al.*, 2017) dan memainkan peran positif dalam meningkatkan kehidupan secara mandiri (Olaleye & Lawal, 2017). Penanganan secara rutin dan langsung serta bimbingan terhadap pasien dalam pelatihan memberikan pengalaman dan pengetahuan yang penting dalam hal pengawasan kualitas fisioterapi, pasien dan keluarga, yang bersifat individual pada masing-masing pasien (Fadnes *et al.*, 2017).

Menurut WHO, definisi stroke adalah tanda-tanda klinis dengan gangguan fungsi otak yang berkembang sangat cepat, dengan gejala yang berlangsung selama 24 jam atau lebih hingga menyebabkan kematian. Stroke merupakan hilangnya fungsi neurologis secara tiba-tiba yang disebabkan oleh gangguan aliran darah ke otak. Secara klinis, berbagai perubahan defisit ditingkat kesadaran dan gangguan fungsi sensorik, motorik, kognitif, persepsi, dan bahasa. Faktor risiko yang paling utama pada stroke adalah hipertensi, penyakit jantung, gangguan irama jantung dan diabetes militus (O'Sullivan *et al.*, 2014).

Prevalensi stroke di Indonesia tahun 2018 sebesar 10,9% permil, DKI Jakarta 12,2% permil. Prevalensi stroke di Indonesia berdasarkan jenis kelamin, laki-laki menunjukkan angka 11,0% permil sedangkan perempuan menunjukkan angka 10,9% permil. Untuk prevalensi berdasarkan perkotaan menunjukkan angka 12,6% permil sedangkan perdesaan menunjukkan angka 8,8% permil (Riskesmas, 2018).

Kepuasan pasien adalah ukuran sejauh mana pasien puas dengan perawatan kesehatan yang diterima dari penyedia layanan kesehatan. Kepuasan pasien semakin diakui sebagai hal yang penting ketika menilai kualitas perawatan kesehatan semakin meningkat dan mendapatkan manfaat dari perawatan. Pasien yang puas dengan pelayanan fisioterapi lebih cenderung bereaksi positif (Knight *et al.*, 2010).

Hingga saat ini belum ada penelitian yang mengkaji tentang kaitan antara pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien stroke. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dan mengetahui "Hubungan pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien pada kasus stroke di Rumah Sakit Wilayah Jakarta Barat". Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi bidang kesehatan khususnya fisioterapi dan masyarakat sehingga bisa menjadi bentuk preventif untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menitikberatkan analisis pada data-data angka yang diolah menggunakan uji statistik. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei atau observatif pada pasien stroke di Rumah Sakit Wilayah Jakarta Barat. Adapun variabel-variabel yang ditelaah dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien

pada kasus stroke menggunakan kuisisioner instrumen *MedRisk*; dan pelayanan fisioterapi menggunakan kuisisioner *Quality Systems International (QSI)*.

Hasil dan Pembahasan

Subjek penelitian yang diambil pada penelitian ini merupakan pasien stroke di Rumah Sakit Wilayah Jakarta Barat. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan menjelaskan hubungan pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien pada kasus stroke di Rumah Sakit Wilayah Jakarta Barat.

Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Juli 2020 sampai bulan Agustus 2020. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini didapatkan berdasarkan kriteria inklusi antara lain pasien stroke tanpa rentang usia, pasien mampu membaca dan menulis, pasien yang menjalani fisioterapi selama 2 bulan, bersedia menjadi subjek penelitian, dan kooperatif serta mau menandatangani *informed consent*. Sedangkan kriteria eksklusi antara lain adanya gangguan kognitif dan adanya gangguan kesadaran diukur dengan *Glasgow Coma Scale* yang telah ditetapkan agar memperoleh sampel yang benar-benar *representative* (mewakili) populasi, yang dalam penelitian ini pasien stroke di Rumah Sakit Wilayah Jakarta Barat. Total sampel yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebanyak 30 orang. Data yang diperoleh dari sampel berupa data mentah, seperti jenis kelamin dan usia. Data tersebut diperoleh setelah sampel menandatangani lembar persetujuan (*Informed Consent*).

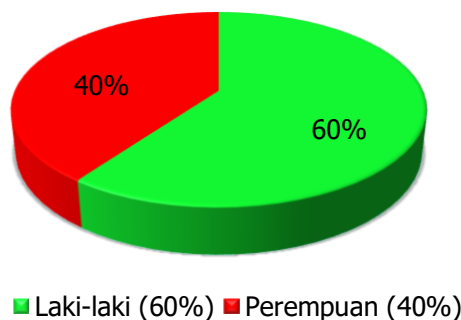


Diagram 1. Distribusi Data Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Diagram 1 distribusi data berdasarkan jenis kelamin di atas menunjukkan bahwa sampel pada penelitian ini terdiri dari 18 orang berjenis kelamin laki-laki dengan presentase 60% dan 12 orang berjenis kelamin perempuan dengan presentase 40%. Dengan nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi (SD) $1,40 \pm 0,49$. Sementara pada distribusi data berdasarkan usia didapatkan hasil *mean* dan SD $59,83 \pm 9,71$, median 60. Minimum 38 dan maksimum 79, menunjukkan bahwa sampel pada penelitian ini memiliki usia termuda 38 tahun dan usia tertua 79 tahun.

Karakteristik berdasarkan usia menunjukkan bahwa sampel yang berusia 38 tahun, 42 tahun, 46 tahun, 48 tahun, 50 tahun, 51 tahun, 53 tahun, 65 tahun, 68 tahun, 71 tahun, 72 tahun, 73 tahun dan 79 tahun menduduki peringkat terendah dengan masing – masing berjumlah 1 orang. Selanjutnya sampel yang berusia 52 tahun, 57 tahun, 58 tahun, dan 69 tahun masing – masing berjumlah 2 orang, dan yang terakhir sampel berusia 60 tahun, 62 tahun dan 67 tahun menduduki peringkat tertinggi yang berjumlah 3 orang.

Data penelitian variabel bebas (independen) dalam penelitian ini berupa pelayanan fisioterapi, sedangkan variabel terikat (dependen) berupa kepuasan pasien. Kedua data telah didokumentasikan dan diolah dalam program SPSS 25.0 hak cipta IBM. Penyajian data deskriptif hasil pengukuran variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 1.

Pengukuran kepuasan pasien menggunakan kuisisioner didapatkan nilai *mean* dan SD $84,20 \pm 7,61$ dan pengukuran pelayanan fisioterapi menggunakan kuisisioner didapatkan nilai *mean* dan SD $35,10 \pm 6,22$.

Tabel 1. Deskriptif Hasil Pengukuran Variabel

Variabel	N	Mean	Median	Standar Deviasi	Minimum	Maksimum
Kepuasan Pasien	30	84,20	83	7,61	22	103
Pelayanan Fisioterapi	30	35,10	36	6,22	25	43

Sumber: Data Primer, 2020

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas dengan *Shapiro-Wilk Test*

Variabel	<i>p-value</i>	Keterangan
Kepuasan Pasien	0,542	Normal
Pelayanan Fisioterapi	0,010	Tidak Normal

Sumber: Data Primer, 2020

Berdasarkan Tabel 2 hasil uji normalitas diatas menunjukkan variabel kepuasan pasien nilai $p = 0,542$, artinya $p > 0,05$ dapat dikatakan bahwa data terdistribusi normal. Pada variabel pelayanan fisioterapi nilai $p = 0,010$ artinya $p < 0,05$ dapat dikatakan bahwa data terdistribusi tidak normal.

Dari hasil uji normalitas, dapat disimpulkan bahwa uji hipotesis yang akan digunakan adalah menggunakan uji nonparametrik yaitu uji *Spearman-Rank correlation*. Hal ini dikarenakan pada uji normalitas didapatkan ada data yang distribusinya tidak normal yaitu data pada variabel pelayanan fisioterapi.

Analisis data pada pengujian hipotesis bertujuan untuk menganalisis makna hubungan antar variabel, besar kekuatan hubungan antar variabel, serta arah hubungan antar variabel.

Tabel 3 Hasil Analisis Uji *Spearman-Rank correlation* antara Pelayanan Fisioterapi dengan Kepuasan Pasien

Pelayanan Fisioterapi	Kepuasan Pasien	
	<i>r</i>	0,552
<i>p</i>	< 0,002	
<i>n</i>	30	

Sumber: Data Primer, 2020

Dari Tabel 3 dapat dilihat bahwa berdasarkan hasil uji *Spearman-Rank correlation* dengan nilai $p < 0,002$ dimana $p < \alpha (0,05)$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien pada kasus stroke di Rumah Sakit Wilayah Jakarta Barat. Nilai $r = 0,552$ yang berarti terdapat hubungan antara pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien dengan arah korelasi positif (searah) yang berarti semakin tinggi pelayanan fisioterapi maka semakin tinggi nilai kepuasan pasien, begitupun sebaliknya. nilai r ini juga menginterpretasikan bahwa kekuatan korelasi variabel pada penelitian ini adalah korelasi bersifat kuat atau tinggi.

Deskripsi Data

Dari hasil profil demografi sampel, karakteristik berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sampel yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak bila dibandingkan dengan sampel yang berjenis kelamin perempuan. Hal ini didukung oleh sebuah kajian yang dilakukan Riskesdas pada tahun 2018 yang menyatakan bahwa angka kejadian stroke di Indonesia lebih banyak terjadi pada laki-laki bila dibandingkan dengan perempuan, yaitu 11,0% berbanding 10,9% permil. Faktor risiko yang mempengaruhi pada jenis kelamin laki

– laki adalah penggunaan alkohol, tembakau (perokok), hipertensi, riwayat infark miokard, penyakit arteri perifer dan penurunan kadar testosteron total dalam sirkulasi darah (Girijala *et al.*, 2017).

Karakteristik sampel berdasarkan usia menunjukkan bahwa kebanyakan sampel didominasi berusia > 60 tahun, hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh O'Sullivan *et al.* (2014) yang menyatakan bahwa angka kejadian stroke pada usia 65 tahun meningkat secara dramatis seiring bertambahnya usia dan 28% stroke terjadi pada individu yang berusia dibawah 65 tahun. Pada rentang usia ini, sampel cenderung kurang melakukan aktivitas fisik dan pola makan sehat yang tidak teratur sehingga mempengaruhi pola hidup dan mempengaruhi meningkatnya penyakit kardiovaskular, hipertensi dan diabetes melitus tipe 2. Hal ini sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa menurunnya aktivitas fisik dan pola makan sehat akan mempengaruhi meningkatnya riwayat penyakit penyerta sehingga risiko untuk terkena stroke akan lebih berpengaruh (Girijala *et al.*, 2017).

Pada penelitian ini nilai pelayanan fisioterapi yang diukur dengan menggunakan kuisisioner *Quality Systems International* didapatkan nilai *mean* dan SD 35,10±6,22. Dimana sampel penelitian adalah pasien stroke dan pelayanan fisioterapi menjadi komponen utama dari rehabilitasi stroke yang berfokus pada pemulihan fungsi fisik (Olaleye *et al.*, 2017) dan memainkan peran positif dalam meningkatkan kehidupan secara mandiri (Olaleye & Lawal, 2017).

Kepuasan pasien merupakan ukuran sejauh mana pasien puas dengan perawatan kesehatan yang diterima dari penyedia layanan kesehatan. Kepuasan pasien semakin diakui sebagai hal yang penting ketika menilai kualitas perawatan kesehatan semakin meningkat dan mendapatkan manfaat dari perawatan. Pada penelitian ini nilai kepuasan pasien yang diukur dengan menggunakan kuisisioner (instrumen *MedRisk*) didapatkan nilai *mean* dan SD 84,20±7,61.

Hubungan Pelayanan Fisioterapi dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji *Spearman-Rank correlation* dengan nilai $p < 0,002$ dimana $p < \alpha$ (0,05) menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien pada kasus stroke di Rumah Sakit Wilayah Jakarta Barat. Nilai $r = 0,552$ yang berarti terdapat hubungan antara pelayanan fisioterapi dengan kepuasan pasien dengan arah korelasi positif (searah) yang berarti semakin tinggi pelayanan fisioterapi maka semakin tinggi nilai kepuasan pasien, begitupun sebaliknya. nilai r ini juga menginterpretasikan bahwa kekuatan korelasi variabel pada penelitian ini adalah korelasi bersifat kuat atau tinggi.

Dalam konteks ruang lingkup penelitian ini terdapat korelasi yang kuat atau tinggi antara variabel penelitian, yang mana pasien melaporkan kepuasan mereka terhadap layanan fisioterapi yang diterimanya, yaitu dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Indikator inilah yang memungkinkan keberlanjutan jangka panjang pasien dalam menjalani proses rehabilitasi paska stroke. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tennakoon *et al.* (2014) yang menyatakan bahwa pasien yang melaporkan kepuasan tinggi lebih mungkin melanjutkan hubungan dengan perawatan selanjutnya dan mencari perawatan tambahan jika dibutuhkan.

Pada penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa Hubungan Pelayanan Fisioterapi terhadap Kepuasan Pasien pada Kondisi Post Operasi Orthopedi mendapatkan hasil yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien sangat baik. Dimana membuktikan bahwa pelayanan fisioterapi dalam penanganan kondisi post operasi orthopedi dan kasus stroke yang baik dapat menunjukkan bahwa pasien merasa puas sehingga terjadi penanganan yang efektif yang akan membuat pasien datang kembali untuk melakukan perawatan lebih lanjut.

Pelayanan fisioterapi merupakan pelayanan kesehatan terhadap pasien sebagai individu maupun kelompok, untuk semua jenis gangguan gerak dan fungsi tubuh secara paripurna melalui pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Pelayanan fisioterapi diberikan oleh fisioterapi baik secara mandiri dan atau bekerjasama dalam tim pelayanan pasien (Menkes, 2015). Penanganan dilakukan secara rutin dan langsung serta bimbingan terhadap pasien dalam pelatihan memberikan pengalaman dan pengetahuan yang penting dalam hal pengawasan kualitas fisioterapi, pasien dan keluarga, yang bersifat individual pada masing-masing pasien (Fadnes *et al.*, 2017). Dalam memberikan pelayanan kesehatan ada kebutuhan yang lebih besar untuk mempertahankan kredibilitas dengan menyediakan pelayanan berkualitas

tinggi. Kualitas dari pelayanan adalah hal yang utama bagi kepuasan dan loyalitas dari pasien (Upadhyai *et al.*, 2019).

Peningkatan kualitas semakin penting dalam bidang perawatan kesehatan. Pelayanan fisioterapi berupaya untuk meningkatkan kualitas dan profesionalisme dalam perawatan dan kesadaran yang semakin tinggi akan pentingnya fisioterapi berbasis bukti (Scholte *et al.*, 2014). Pasien yang puas dengan pelayanan fisioterapi lebih cenderung bereaksi positif. Pentingnya kepuasan pasien tercermin dalam pengamatan bahwa pasien yang puas dan tidak puas berperilaku berbeda dalam hal perilaku yang berhubungan dengan kesehatan dan kesediaan untuk terus menggunakan penyedia layanan kesehatan (Knight *et al.*, 2010). Kepuasan pasien dikaitkan dengan lamanya tinggal dalam menerima perawatan, komunikasi yang baik dengan penyedia layanan, pemeliharaan privasi selama perawatan, kondusivitas situasi untuk mengajukan pertanyaan, dan ketersediaan layanan yang diperlukan (Alkuwaiti *et al.*, 2018).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan pelayanan fisioterapi dengan tingkat kepuasan pasien pada kasus stroke di Rumah Sakit Wilayah Jakarta Barat.

Daftar Pustaka

- Alkuwaiti, A., Maruthamuthu, T., & Akgun, S. (2018). Factors associated with the quality of outpatient service: The application of factor analysis – A case study. *INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTHCARE MANAGEMENT*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1422910>
- Fadnes, A., Dybesland, A. R., Hæstad, H. A., & Lund, I. (2017). Sharing physiotherapy knowledge about rare diseases – the strategy of National Neuromuscular Centre Norway. *European Journal of Physiotherapy*. <https://doi.org/10.1080/21679169.2017.1381304>
- Girijala, R. L., Sohrabji, F., & Bush, R. L. (2017). Sex differences in stroke: Review of current knowledge and evidence. In *Vascular Medicine (United Kingdom)*. <https://doi.org/10.1177/1358863X16668263>
- Hush, J. M., Yung, V., Mackey, M., Adams, R., Wand, B. M., Nelson, R., & Beattie, P. (2012). Patient satisfaction with musculoskeletal physiotherapy care in australia: An international comparison. *Journal of Manual and Manipulative Therapy*. <https://doi.org/10.1179/2042618612Y.0000000009>
- Knight, P. K., Cheng, A. N. J., & Lee, G. M. (2010). Results of a survey of client satisfaction with outpatient physiotherapy care. *Physiotherapy Theory and Practice*. <https://doi.org/10.3109/09593980903164058>
- Maratis, J., Fatria, I., Meidian, A. C., Abdurrasyid, & Syah, L. O. M. G. (2020). Pelatihan Rhythmic Auditory Stimulation (RAS) dan Visual Cue Training (VCT) Memperbaiki Kemampuan Berjalan Pasien Stroke. *Fisio Mu, Vol. 1(2)*, 68–75. <https://doi.org/10.23917/fisiomu.v%vi%i.11428>
- Menkes. (2015). Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 65 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Fisioterapi. [www.Peraturan.Go.Id](http://www.peraturan.go.id).
- O'Sullivan, S. B., Schmitz, T. J., & Fulk, G. D. (2014). *Examination of Coordination and Balance*. *Physical Rehabilitation* (M. M. Biblis (ed.); 6th editio).
- Olaleye, Olubukola A., Hamzat, T. K., & Akinrinsade, M. A. (2017). Satisfaction of Nigerian stroke survivors with outpatient physiotherapy care. *Physiotherapy Theory and Practice*. <https://doi.org/10.1080/09593985.2016.1247931>
- Olaleye, Olubukola Adebisi, & Lawal, Z. I. (2017). Utilization of physiotherapy in the continuum of stroke care at a tertiary hospital in Ibadan, Nigeria. *African Health Sciences*. <https://doi.org/10.4314/ahs.v17i1.11>
- Riskesmas. (2018). Riset Kesehatan Dasar 2018. *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*. <https://doi.org/10.23917/riskesdas.2018> Desember 2013
- Scholte, M., Neeleman-Van Der Steen, C. W. M., Hendriks, E. J. M., Nijhuis-van der Sanden, M. W. G., & Braspenning, J. (2014). Evaluating quality indicators for physical therapy in primary care. *International Journal for Quality in Health Care*. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzu031>
- Tennakoon, T., & de Zoysa, P. (2014). Patient satisfaction with physiotherapy services in an Asian country: A report from Sri Lanka. *Hong Kong Physiotherapy Journal*. <https://doi.org/10.1016/j.hkphj.2014.07.001>
- Upadhyai, R., Jain, A. K., Roy, H., & Pant, V. (2019). A Review of Healthcare Service Quality Dimensions and

their Measurement. *Journal of Health Management*. <https://doi.org/10.1177/0972063418822583>