

**HUBUNGAN PELAYANAN *TOL ALIMA* DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD UNDATA
PROVINSI SULAWESI TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu
Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu



**HELFIYANTI
201601P232**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2018**

ABSTRAK

HELFIYANTI. Hubungan Pelayanan *Tol Alima* Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Dibimbing oleh METRYS NDAMA dan HASNIDAR.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Undata merupakan salah satu organisasi kesehatan milik Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah yang berada di kota Palu, Sulawesi Tengah. RSUD Undata selalu meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai target yang diharapkan. Jumlah pasien *Tol Alima* berjumlah 3.667 orang, upaya yang dilakukan adalah dengan perluasan pembangunan gedung rumah sakit dan penambahan fasilitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah dianalisisnya hubungan pelayanan *Tol Alima* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian ini adalah *kuantitatif* pendekatan analitik dengan menggunakan desain *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini semua pasien rawat jalan di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah pada saat penelitian dilakukan yang memenuhi kriteria prioritas *Tol Alima*. Sampel berjumlah 43 orang, dengan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*. Hasil penelitian bahwa 23 orang responden yang menyatakan pelayanan *Tol Alima* baik lebih banyak yang puas terhadap layanan rawat jalan yaitu 19 responden (82,6%) sedangkan dari 20 orang responden yang menyatakan pelayanan *Tol Alima* kurang baik lebih banyak yang kurang puas terhadap pelayanan rawat jalan yaitu 16 responden (80%). Hasil uji “*chi square*” diperoleh nilai $p: 0,000$ ($p \text{ value} \leq 0,05$). Simpulan ada hubungan pelayanan *Tol Alima* dengan kepuasan pasien Rawat Jalan Di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. Saran kepada Rumah Sakit Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah sebaiknya lebih mensosialisasikan pelayanan *Tol Alima*.

Kata kunci: *Tol Alima*, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

HELFIYANTI. The Relationship of Tol Alima Services to the Satisfaction of Patient in Regional Public Hospital of Undata Central Sulawesi Province. under the Supervisions of METRYS NDAMA and HASNIDAR.

Regional Public Hospital of Undata is one of health organization of central Sulawesi government in Palu. Regional Public Hospital of Undata always improves their service quality to reach expected target. Total number of patients in Tol Alima was 3.667. An effort conducted is to do reconstruction of building and to add the service facilitation. This research intends to analyze the relationship of Tol Alima service to the satisfaction of patient in Regional Public Hospital of Undata Central Sulawesi Province. This quantitative research using the analytical approach and cross sectional study designs. Population of this research was all patient of Regional Public Hospital of Undata Central Sulawesi Province that fulfills the priority criteria of Tol Alima. Sample of this research was 43 people taken through purposive sampling. The result of this research revealed that 19 out of 23 (82.6%) respondents states that the service in Tol is satisfying, 16 respondents out of 20 (80%) states that they are less satisfied to the service. The result of chi square test shows that value of $p: 0.000$ (p value < 0.05). Therefore, it can be concluded that the service in Tol Alima related to the satisfaction of patients. Suggestion addresses to the hospital is they need to socialize the service of Tol Alima.

Keywords: Tol Alima, Satisfaction of Patient



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori Umum Tentang Kepuasan Pasien	6
2.2 Tinjauan Tentang Tol Alima	16
2.3 Kerangka Teori	20
2.4 Kerangka Konsep	21
2.9 Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	22
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.4 Variabel Penelitian	24
3.5 Definisi Operasional	24
3.6 Instrumen Penelitian	25
3.7 Teknik Pengumpulan Data	26

3.8	Pengolahan Data	27
3.9	Analisa Data	27
3.10	Penyajian Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian	29
4.2	Pembahasan	31
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	35
5.2	Saran	35
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

4.1	Distribusi Frekuensi Umur, Pendidikan, dan Pekerjaan di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah	29
4.2	Distribusi pelayanan <i>Tol Alima</i> rawat jalan di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah	30
4.3	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah	30
4.4	Hubungan Pelayanan <i>Tol Alima</i> Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah	31

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Skema Kerangka Teori	20
Gambar 2.2 Skema Kerangka Konsep	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin pengambilan data penelitian

Lampiran 2. Lembar Persetujuan Responden

Lampiran 3. Kuesioner

Lampiran 4. Jadwal Kegiatan Penelitian

Lampiran 5. Master Tabel

Lampiran 6. Hasil Olahan Data

Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian

Lampiran 8. Surat Keterangan Selesai Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat harus mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu. Rendahnya suatu mutu pelayanan rumah sakit akan berpengaruh pada ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit (Pohan 2012).

Salah satu aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia adalah kesehatan. Manusia kebanyakan akan melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima. Orang yang sedang menderita sakit biasanya akan berusaha untuk mengatasi dan mengobati penyakit yang dideritanya hingga dia sembuh. Tubuh yang sehat merupakan kehendak setiap orang. Untuk dapat mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu di antaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan seperti rumah sakit (Adisasmito 2013).

Hasil survei kepuasan pasien yang dilakukan oleh Kementerian RI di beberapa rumah sakit di Jakarta (2016), menunjukkan bahwa 12,81% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, sedangkan sikap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan berada di ranking kedua dengan persentase 93,7% di bawah dokter (94,5%) (Kemenkes RI 2016).

Akibat ketidakpuasan pada pemberi jasa pelayanan kesehatan lokal, pasien pilih berobat ke Luar Negeri. Menurut Hardjodisastro, mengatakan saat ini masih banyak pasien yang merasa tidak aman atau tidak puas dengan pelayanan Rumah Sakit lokal. Tak heran jika para pasien tersebut berbondongbondong ke luar negeri mendapat pengobatan di negara lain. Hal itu

terjadi karena komunikasi efektif dengan pasien belum menjadi urusan utama petugas kesehatan di Indonesia (Kusuma 2014).

Sebanyak 30% Rumah Sakit di Indonesia belum menerapkan standar pelayanan. Dirjen Bina Pelayanan Medik, Dr. Farid W Husain, SpB KBD, mengatakan masih ada sekitar 20% hingga 30% dari 1.000 lebih rumah sakit yang belum menerapkan standar minimal pelayanan, kebanyakan adalah rumah sakit daerah dan kabupaten. Standar minimal itu tak hanya berpatokan pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, tapi juga meliputi ketersediaan sarana dan prasarana. Termasuk, gedung dan peralatan yang dimiliki. Penerapan itu menjadi tanggung jawab pemerintah, dalam hal ini Dinkes Propinsi. Dinkes Propinsi berhak memberikan teguran pada rumah sakit yang belum menerapkan standar pelayanan minimum (Mursyidah 2015).

Tol Alima merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dalam upaya meningkatkan dan mempercepat pelayanan bagi kelima pasien prioritas yaitu pasien nyeri, pasien batuk lebih dari 2 (dua) minggu, pasien lansia (lanjut Usia) tanpa pendamping, pasien difabel (pasien yang keterbatasan gerak oleh karena penggunaan alat bantu gerak) dan pasien dengan kehamilan trimester ke-3 (tiga) serta pasien dengan gangguan tumbuh kembang (RSUD Undata 2015).

Upaya kesehatan ditujukan untuk peningkatan kualitas pelayanan, pemerataan dan jangkauan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan masyarakat perlu terus ditingkatkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat karena terwujudnya keadaan sehat merupakan kehendak semua pihak. Untuk mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal perlu dilakukan, salah satu upaya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting yakni penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Solikhah 2014).

Layanan kesehatan yang bermutu yakni layanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien akan selalu merasa berhutang budi serta sangat berterimakasih (Pohan 2012). Pemberi layanan kesehatan harus memahami status kesehatan dan kebutuhan layanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dan mendidik masyarakat tentang layanan

kesehatan dasar dan melibatkan masyarakat dalam menentukan bagaimana cara yang paling efektif menyelenggarakan layanan kesehatan (Pohan 2012).

Pemberian pelayanan kepada pasien akan berjalan dengan baik apabila dilakukan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan tertib, dan penuh rasa tanggung jawab (Kemenkes RI 2017). Rumah sakit sebagai penyedia pelayanan dituntut agar selalu meningkatkan kualitas pelayanannya tanpa membedakan latar belakang sosial dan penanggung biaya pasien karena pasien yang bertindak sebagai konsumen yang menggunakan pelayanan tersebut ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas sehingga menciptakan kepuasan bagi pasien (Sabarguna 2015).

Dengan penerapan layanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan layanan kesehatan, artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari layanan kesehatan (Pohan 2012). Kepuasan pasien mempunyai tempat tersendiri dan merupakan hal yang sangat penting untuk bertahannya suatu rumah sakit. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pasien dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit sehingga perlu diperhatikan dan dievaluasi secara terus menerus kepuasan dan harapan dari pasien (Setiawan 2013)

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebut akan dipersepsikan oleh konsumen setelah konsumen menggunakan barang atau jasa. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri 2014).

Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya terus menerus agar dapat diketahui kelemahan dan kekurangan jasa pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan

masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien (Bata 2013). Kemampuan rumah sakit memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari kepuasan pasien. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang dan jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik dan memuaskan (Assauri 2013).

Penelitian Asrin (2016), tentang gambaran praktik pelayanan perawat perawat dalam pemberian pelayanan keperawatan diperoleh hasil responden yang berpendidikan tinggi lebih banyak melakukan pelayanan baik kepada pasien dibandingkan dengan yang berpendidikan rendah (69,6%). Penelitian yang dilakukan oleh Balkis Soraya (2007) di Rumah Sakit Islam Khadijah Palembang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pasien yang puas dengan pelayanan keperawatan adalah 49% dan 51% pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Undata merupakan salah satu organisasi kesehatan milik Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah yang berada di kota Palu, Sulawesi Tengah. RSUD Undata selalu meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai target yang diharapkan. Jumlah pasien *Tol Alima* berjumlah upaya yang dilakukan adalah dengan perluasan pembangunan gedung rumah sakit dan penambahan fasilitas pelayanan. Akan tetapi saat ini di RSUD Undata belum memiliki area tunggu bagi keluarga pasien untuk menampung keluarga pasien saat berkunjung, serta belum ditemukannya survei lebih lanjut tentang kepuasan pasien. Sementara itu, agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien, rumah sakit perlu mengevaluasi pelayanan yang diberikan secara bertahap untuk meningkatkan kepuasan pasien. (Profil RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah).

Dengan uraian diatas Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Hubungan Pelayanan *Tol Alima* Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut: “Apakah Ada Hubungan Pelayanan *Tol Alima* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah dianalisisnya hubungan pelayanan *Tol Alima* dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Pendidikan/ Ilmu Pengetahuan

Bagi institusi pendidikan, dapat memberikan tambahan referensi di perpustakaan dan dapat dimanfaatkan bagi rekan lain jika melakukan penelitian dengan variabel yang berbeda.

1.4.2 Bagi Masyarakat

Dapat dijadikan bahan informasi bagi masyarakat dalam upaya peningkatan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

1.4.3 Bagi Tempat Penelitian

Bahan evaluasi bagi RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah dalam meningkatkan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan. Bahan informasi dan pertimbangan dalam membuat aturan atau kebijakan untuk meningkatkan kinerja perawat dalam melakukan pelayanan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta (ID): PT Raja GrafindoPersada
- Arikunto. 2015. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Ptaktek*. Edisi V. Jakarta (ID): Rineka Cipta.
- Assauri 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta (ID): Rajawali Pers
- Gerson. 2014. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta (ID): PPM
- Gibson. 2017. *Organisasi*. Jakarta (ID): Binarupa Aksara.
- Hafizurrachman. 2014. *Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit*. Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional.
- Hastanto. 2016. *Analisa Data Bidang Kesehatan*. Jakarta (ID): Raja Grafindo Persada
- Ilyas. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta (ID): Salemba Empa
- Irawan. 2013. *Analisis Pengaruh Kepemilikan Institusional, Leverage, Ukuran Perusahaan dan Profitabilitas terhadap Manajemen Laba Studi pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI 2009-2014*". Skripsi. Semarang. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Imbalo. 2015. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta (ID): EGC.
- [Kemenkes RI] Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2014. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta (D): Kemenkes RI. www.depkes.go.id. Diakses 07 Maret 2018
- Kotler. 2015. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Jakarta (ID): PT. INDEKS Kelompok Media
- Machfoedz 2012. *Statistika Deskriptif: Bidang Kesehatan. Keperawatan. dan Bidan (Bio Statistik)*. Yogyakarta (ID): Fitramaya. Raja Grafindo Persada
- Muninjaya. 2014. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta (ID): EGC
- Mursyidah. 2015. *Manajemen Perdagangan Eceran*. Yogyakarta (ID): Ekonosia
- Nasir, Muhith, Ideputri. 2011. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan, Konsep Pembuatan Karya Tulis dan Thesis untuk Mahasiswa Kesehatan*. Yogyakarta (ID): Nuha Medika.

- Notoatmodjo, 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta (ID): Rineka Cipta
- Notoatmodjo. 2014. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta (ID): Rineka Cipta
- Nursalam. 2013. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, tesis, Dan Intrumen penelitian Keperawatan*, Salemba Medika (ID): Jakarta
- Nursalam. 2013. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta (ID): Salemba Medika
- Paparaya. 2015. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta (ID): Bina Aksara.
- Pohan. 2016. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Terapan*. Jakarta (ID): EGC
- Potter & Perry. 2015. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik edisi 4*. Jakarta (ID): EGC.
- RSUD Undata. 2018. *Profil Rumah Sakit Umum Daerah Undata*. Palu
- RSUD Undata. 2015. *Aplikasi Pengusulan Tol Alima*. Palu
- Sabarguna. 2015. *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta (ID): Konsorium RSI Jateng dan DIY
- Setiawan. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta (ID): PT. BumiAksara.
- Simamora. 2013. *Dokumentasi Proses Keperawatan*. Jember (ID): Jember University Press
- Solikhah. 2014. *Eksperimentasi Model Pembelajaran Kooperatif*. Jakarta (ID): Salemba Medika
- Sugiyono. 2016. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung (ID): Sagung Seto
- Supardi. 2014. *Kinerja Guru*. Jakarta (ID): PT Raja Grafindo.
- Tobing. 2014. *Care Your Self Patient* Jakarta (ID): Penebar Plus.
- Tjiptono. 2012. *Standar Operasional Prosedur dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta (ID): Salemba Medika
- Tjiptono 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta (ID): Salemba Medika
- Trisnantoro. 2016. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta (ID): Gadjah Mada University Press