



**Faktor yang Berhubungan dengan Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam RSUD Sylvani Kota Binjai**

***Factors Associated With Outpatient Services At The Internal Medicine Poly Of Sylvani Hospital Binjai City***

**Atika Chintya Rahmadilla**

Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan.

**Abstrak**

**Pendahuluan:** Pelayanan Kesehatan merupakan upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi guna memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Poli penyakit dalam adalah unit pelayanan poli yang menangani orang dewasa dan lansia, penyakit non bedah hingga berbagai keluhan dan gejala penyakit yang mencakup hampir seluruh tubuh. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan. untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan pelayanan rawat jalan dipoli penyakit dalam RSUD Sylvani Kota Binjai. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Lokasi penelitian di RSUD Sylvani Kota Binjai . Populasi dan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah 92 responden. **Hasil:** Hasil penelitian menggunakan uji *chi square* antara lain *tangible* dengan *p-value*  $0,000 < 0,05$ , *reability* dengan *p-value*  $0,000 < 0,05$ , *responsiveness* dengan *p-value*  $0,001 < 0,05$ , *assurance* dengan *p-value*  $0,001 < 0,05$ , *emphaty* dengan *p-value* dengan  $0,000 < 0,05$  terhadap pelayanan. **Kesimpulan:** ada hubungan antara variabel *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* terhadap pelayanan rawat jalan di poli penyakit dalam. Saran kepada pihak rumah sakit agar meningkatkan jaminan pada pasien yang berobat untuk meningkatkan rasa percaya diri untuk kesembuhannya, dan kemampuan para perawat untuk membantu pasien memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap.

**Kata Kunci :** Pelayanan Kesehatan, Poli Penyakit Dalam

**Abstract**

**Background:** Health services are efforts organized individually or together in an organization to maintain and improve health, prevent and cure diseases and restore the health of individuals, families, groups and or communities. Internal medicine poly is a poly service unit that handles adults and the elderly, non-surgical diseases to various complaints and symptoms of diseases that cover almost the entire body.. **Objective:** This study aims to determine the factors associated with outpatient services at the internal medicine poly of Sylvani Hospital Binjai City. **Method:** This is quantitative with a cross sectional approach. The population and sample in this study used accidental sampling technique with a total of 92 respondents.

**Result:** The results of the study using the chi square test include *tangible* with a *p-value* of  $0.000 < 0.05$ , *reliability* with a *p-value* of  $0.000 < 0.05$ , *responsiveness* with a *p-value* of  $0.001 < 0.05$ , *assurance* with a *p-value* of  $0.001 < 0.05$ , *empathy* with a *p-value* of  $0.000 < 0.05$  on service. **Conclusion:** The conclusion of this study shows that there is a relationship between the variables of *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* on outpatient services at the internal medicine poly. It is suggested to the hospital to increase assurance to patients who seek treatment to increase confidence for their recovery, and the ability of nurses to help patients provide services quickly and responsively.

**Keywords:** Health Services, Internal Medicine Poly

**Alamat Korespondensi:**

Atika Chintya Rahmadilla, Jl. Beringin Lk. I Kec. Binjai Utara, Kota Binjai 081261551484,  
[atikavivo95@gmail.com](mailto:atikavivo95@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Menurut *World Health Organization* (WHO) sehat adalah suatu keadaan kondisi fisik, mental dan kesejahteraan sosial yang merupakan satu kesatuan dan bukan hanya bebas dari penyakit atau kecacatan. Menurut UU Kesehatan No. 23 tahun 1992, kesehatan didefinisikan secara lebih kompleks sebagai keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi (1).

Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat (2). Rumah sakit sebagai salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan keperawatan (3).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan yang sangat di perlukan pada setiap negara, bukan hanya negara maju namun negara berkembang juga mengutamakan pelayanan kesehatan, faktanya pelayanan yang diberikan kepada pasien di negara berkembang seperti Malaysia, Thailand, Singapura dan Brunei memuaskan pasiennya. Hal ini terlihat dari cakupan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan dengan target 75% namun 80% pasien yang mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan (4).

Perkembangan manajemen rumah sakit memang semakin kompleks dan makin banyak disiplin ilmu yang terlibat didalamnya. Tidak saja profesi kedokteran, tetapi juga teknik, ekonomi, hukum, akuntan, dan lain-lain. Diawal perkembangan rumah sakit di hampir semua negara, perkembangan rumah sakit menunjukkan kecenderungan yang sama. Di negara-negara maju rumah sakit menghadapi kritik yang tajam, baik dari masyarakat maupun pemerintah khususnya mengenai biaya rumah sakit yang sangat tinggi. Di negara-negara berkembang rumah sakit didorong untuk mampu meningkatkan

pelayanan dengan tingkatan teknologi yang tinggi dan kenyamanan, agar dapat memenuhi kebutuhan dan selera segenap masyarakat tanpa memperhatikan kemampuan masyarakat untuk dapat memikul beban biayanya (5).

Peningkatan pelayanan kesehatan merupakan langkah terpenting untuk meningkatkan daya saing di Indonesia di sektor kesehatan. Perkembangan terakhir menunjukkan bahwa masyarakat pengguna pelayanan kesehatan pemerintah dan swasta semakin menuntut pelayanan yang bermutu. Pemberi pelayanan adalah pejabat atau pegawai instalasi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang pelayanan, sedangkan penerima pelayanan adalah orang yang badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah. Karakter pelayanan umum menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 adalah mengandung unsur kesederhanaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, serta ketepatan waktu (6).

Keputusan Menteri Kesehatan No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit menyatakan kepuasan pasien harus mencapai 90% ke atas (7).

Penentuan mutu pelayanan dapat ditinjau dari lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Upaya peningkatan mutu dengan penilaian melalui persepsi pasien terhadap mutu pelayanan di rumah sakit memberi dampak positif bagi peningkatan kepercayaan pasien atau masyarakat (8). Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit juga terlihat dari kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh organisasi pelayanan kesehatan (9).

Penelitian ini pernah dilakukan oleh Mayang Sari (2017) dari Universitas Andalas meneliti tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit dalam RSUD DR. Rasidin Padang Tahun 2017 populasi penelitian yang telah berkunjung minimal dua kali di poliklinik penyakit dalam dengan jumlah sampel

106 orang. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien puas (67%). Dimensi kehandalan (56,6%), daya tanggap (78,8%), jaminan (76,4%), dan empati (62,3%) berada dalam kategori baik sedangkan bukti langsung (63,2%) dalam kategori tidak baik. Hasil penelitian ini masih menunjukkan belum terpenuhinya target kepuasan pasien jika dilihat pada PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang menyebutkan bahwa paling sedikit 88,31% pasien menyatakan puas dengan pelayanan kesejahteraan yang diberikan (7).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 01 maret 2022 RSU Sylvani Kota Binjai melalui observasi dan wawancara adapun hasil wawancara yang dilakukan kepada pasien rawat jalan RSU Sylvani Kota Binjai dari 12 pasien diwawancara oleh peneliti ada 4 pasien mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan seperti pasien yang kurang jelas pendengarannya dan dibantu oleh perawat dengan cara mendatangi, membantu pasien masuk kedalam ruangan poli penyakit dalam setelah pasien selesai untuk kontrol dengan dokter perawat mengucapkan semoga lekas sembuh kepada pasien dan 8 pasien mengatakan kurang puas pada saat pelayanan di poli penyakit dalam dan petugas poli penyakit dalam kurang baik dalam berkomunikasi atau kurang ramah seperti pada bagian poli penyakit dalam sebelum melakukan kontrol ulang pada poli penyakit dalam pasien di tensi terlebih dahulu oleh perawat yang tersedia di poliklinik ketika nomor antrian di panggil maka pasien harus masuk ke ruang poli penyakit dalam dan di tanyakan terlebih dahulu oleh perawat bagaimana tensi pasien tersebut, ketika pasien belum melakukan tensi maka harus kembali ke perawat di poliklinik tersebut agar dilakukan tensi tetapi perawat yang berada di poliklinik kurang ramah dalam berkomunikasi dengan pasien dan adapun perawat pada unit poli penyakit dalam bersikap ketus ketika memanggil nomor antrian pasien berulang dikarenakan pasien kurang mendengar dengan baik. Pada bagian pendaftaran yaitu menurut

beberapa pasien menyatakan bahwasannya staf pada bagian unit pendaftaran kurang ramah serta masih perlu perbaikan pelayanan agar lebih baik dalam melayani setiap pasien yang datang pada sistem pelayanan di unit pendaftaran.

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian merupakan bagian penelitian yang berisi uraian-uraian tentang gambaran alur penelitian yang menggambarkan pola pikir peneliti dalam melakukan penelitian yang lazim disebut paradigma penelitian (10).

Survei analitik adalah survei atau penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi. Dalam penelitian (*survey*) analitik, dari analisis korelasi diketahui seberapa jauh kontribusi faktor risiko tertentu terhadap adanya suatu kejadian tertentu (efek) (10).

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Desain *Cross Sectional* merupakan desain epidemiologi yang paling sering digunakan, dan dianggap desain yang paling mudah dan sederhana (11). Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Sylvani Binjai Jl. Perintis Kemerdekaan No. 21, Kelurahan Pahlawan, Kecamatan Binjai Utara, Kota Binjai, Provinsi Sumatera Utara, Kode Pos 20748, Indonesia. Waktu penelitian dilaksanakan mulai survei awal tanggal 01 Maret 2021 sampai dengan selesai.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien poli penyakit dalam yang terdata pada tahun 2021 atau 1 tahun terakhir di Rumah Sakit Sylvani Kota Binjai sebanyak 1100 pasien. Dan sampel sebanyak 92 orang. Penarikan sampel dilakukan dengan *accidental sampling* (sampling) yaitu pengambilan kasus atau responden yang kebetulan ada pada saat dilakukan penelitian (12).

Defenisi Operasional dan Aspek Pengukuran:

### 1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Mutu

pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh penggunanya.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ini mengandung arti bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu, akurat sesuai dengan yang ditawarkan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pelayanan kesehatan yang responsif/cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggannya ditentukan oleh sikap petugas di garis depan pelayanan, karena mereka secara langsung yang berhubungan langsung dengan pasien, dan keluarga pasien. Baik secara langsung tatap muka, komunikasi non verbal langsung atau melalui telepon.

4. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keraguan-keraguan.

5. Empati (*Emphaty*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan (13).

Peneliti menggunakan 3 (tiga) jenis data yaitu data primer, sekunder dan data tertier (11). Teknik pengumpulan data terdiri dari data primer diperoleh dari observasi, wawancara serta pemberian kuesioner kepada pasien. Pengumpulan data sekunder diperoleh dari profil rumah sakit dan data dari instalasi rekam medis RSUD Sylvania Kota Binjai.

Data tertier diperoleh melalui studi kepustakaan dan sudah dipublikasi secara resmi seperti jurnal, buku, sumber elektronik dan lainnya.

Teknik pengolahan data meliputi *collecting, checking, coding, entering* dan *data processing* (14).

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisa univariat dan analisa bivariat dengan uji *chi-square* (14).

**HASIL PENELITIAN**

**Analisa Univariat**

**Tabel 1.** Distribusi Karakteristik Responden di Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Sylvania Kota Binjai

No.	Karakteristik	F	%
<b>Umur</b>			
1.	22-40 Tahun	14	15,2
2.	41-49 Tahun	50	54,3
3.	>60 Tahun	28	30,4
<b>Jumlah</b>		<b>92</b>	<b>100</b>
<b>Pendidikan</b>			
1.	SD	23	25,0
2.	SMP	26	28,3
3.	SMA	37	40,2
4.	Perguruan Tinggi	5	5,4
5.	Tidak Sekolah	1	1,1
<b>Jumlah</b>		<b>92</b>	<b>100</b>
<b>Pekerjaan</b>			
1.	Ibu rumah tangga	37	40,2
2.	Wiraswasta	32	34,8
3.	PNS	12	13,0
4.	Karyawan swasta	11	12,0

Jumlah	92	100
--------	----	-----

Berdasarkan Tabel 1. terkait distribusi frekuensi karakteristik responden diketahui bahwa dari jumlah 92 responden karakteristik umur responden yang berumur 22-40 tahun ada sebanyak 14 responden (15,2%), 50 responden (54,3%) yang berumur 41- 49 tahun, dan 28 responden (30,4%) yang berumur > 60 tahun.

Pada karakteristik pendidikan terakhir responden, dari jumlah 92 responden yang mempunyai pendidikan SD sebanyak 23 responden (25,0%), SMP sebanyak 26 responden (28,3%), SMA sebanyak 37

responden (40,2%), Perguruan tinggi sebanyak 5 responden (5,4%) dan Tidak sekolah sebanyak 1 responden (1,1%).

Karakteristik Pekerjaan responden, dapat dilihat dari jumlah 92 responden sebanyak 37 responden (40,2%) yang memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, 32 responden (34,8%) yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, 12 responden (13,0%) yang memiliki pekerjaan sebagai PNS dan 11 responden (12,0%) yang memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta.

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Responden Menurut Variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* di Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai

Variabel	F	(%)
<b><i>Tangible</i></b>		
Baik	68	73,9
Kurang	24	26,1
<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>100</b>
<b><i>Reliability</i></b>		
Baik	65	70,3
Kurang	27	29,3
<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>100</b>
<b><i>Responsiveness</i></b>		
Baik	63	68,5
Kurang	29	31,5
<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>100</b>
<b><i>Assurance</i></b>		
Baik	68	73,9
Kurang	24	26,1
<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>100</b>
<b><i>Emphaty</i></b>		
Baik	66	71,7
Kurang	26	28,3
<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>100</b>
<b>Pelayanan</b>		
Baik	61	66,3
Kurang	31	33,7
<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa pendapat responden pada variabel *tangible* di pelayanan rawat jalan di poli penyakit dalam Rumah Sakit Sylvani Kota Binjai Tahun 2022 sebanyak 92 responden

(100%) pendapat baik sebanyak 68 orang (73,9%), dan kurang sebanyak 24 orang (26,1%).

Tabel2 juga menunjukkan bahwa pendapat responden pada variabel *reliability* di

pelayanan rawat jalan di poli penyakit dalam Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai Tahun 2022 sebanyak 92 responden (100%) pendapat baik sebanyak 65 orang (70,3%), dan kurang sebanyak 27 orang (29,3%).

Kemudian menunjukkan bahwa pendapat responden pada variabel *responsiveness* di pelayanan rawat jalan di poli penyakit dalam Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai Tahun 2022 sebanyak 92 responden (100%) pendapat baik sebanyak 63 orang (68,5%), dan kurang sebanyak 29 orang (31,5%). Pada variabel *assurance* menunjukkan bahwa pendapat responden di pelayanan di poli penyakit dalam Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai Tahun 2022 sebanyak 92 responden

(100%) pendapat baik sebanyak 68 orang (73,9%), dan kurang sebanyak 24 orang (26,1%).

Pada variabel *emphaty* menunjukkan bahwa pendapat responden di pelayanan di poli penyakit dalam Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai Tahun 2022 sebanyak 92 responden pendapat baik sebanyak 66 orang (71,7%), dan kurang sebanyak 26 orang (28,3%).

Pada variabel pelayanan menunjukkan bahwa pendapat responden dari 92 responden pendapat baik sebanyak 61 orang (66,3%), dan kurang sebanyak 31 orang (33,7%).

### Analisa Bivariat

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Responden Menurut Variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* Dengan Pelayanan di Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai

No	Variabel	Pelayanan				Total		Asymp.Sig Sided
		Ya		Tidak		F	%	
		F	%	f	%			
<b><i>Tangible</i></b>								
1	Baik	47	51,1	18	19,6	65	70,7	0,000
2	Kurang	8	8,7	19	20,7	27	29,3	
<b>Jumlah</b>		<b>55</b>	<b>59,8</b>	<b>37</b>	<b>40,2</b>	<b>92</b>	<b>100</b>	
<b><i>Reliability</i></b>								
1	Baik	46	50,0	16	17,4	62	67,4	0,000
2	Kurang	9	9,8	21	22,8	30	32,6	
<b>Jumlah</b>		<b>55</b>	<b>59,8</b>	<b>37</b>	<b>40,2</b>	<b>92</b>	<b>100</b>	
<b><i>Responsiveness</i></b>								
1	Baik	44	47,5	17	18,5	61	66,3	0,001
2	Kurang	11	12,0	20	21,7	31	33,7	
<b>Jumlah</b>		<b>55</b>	<b>59,8</b>	<b>37</b>	<b>40,2</b>	<b>92</b>	<b>100</b>	
<b><i>Assurance</i></b>								
1	Baik	47	51,5	20	21,7	67	72,8	0,001
2	Kurang	8	8,7	17	18,5	25	27,5	
<b>Jumlah</b>		<b>55</b>	<b>59,8</b>	<b>37</b>	<b>40,2</b>	<b>92</b>	<b>100</b>	
<b><i>Emphaty</i></b>								
1	Baik	46	50,0	17	18,5	63	68,5	0,000
2	Kurang	9	9,8	20	21,7	29	31,5	
<b>Jumlah</b>		<b>55</b>	<b>59,8</b>	<b>37</b>	<b>40,2</b>	<b>92</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan Tabel 3 terkait Distribusi Frekuensi Responden Menurut Variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* Dengan Pelayanan di Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai Tahun 2022. Diketahui bahwa dari hasil uji *chi-square* terdapat *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* dengan Pelayanan dimana nilai signifikansi pada variabel *Tangible* dengan *p value*  $0,000 < 0,05$ , *Reliability* dengan *p value*  $0,000 < 0,05$ , *Responsiveness* dengan *p value*  $0,001 < 0,05$ , *Assurance* dengan *p value*  $0,001 < 0,05$  dan *Responsiveness* dengan *p value*  $0,000 < 0,05$ .

## PEMBAHASAN

### Hubungan Variabel *Tangible* di Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai

Berdasarkan hasil penelitian variabel *tangible* memiliki hubungan di pelayanan rawat jalan di poli penyakit dalam Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai Tahun 2022 *sig p*  $0,000 < 0,05$ . Dalam hal ini penampilan yang baik adalah penampilan yang menarik, dan pasti ditunjang dengan fasilitas yang dimiliki perawat dan tim medis di Rumah Sakit, dengan kesan yang rapi, bersih, dan itu bisa ditingkatkan melalui seragam dan kelengkapannya sebagai cermin penerimaan yang baik, untuk pasiennya agar sesuai harapan yang diinginkan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan Jingkat yang berjudul *Analysis of Service Quality in Pharmaceutical Installations on Outpatient Patient Satisfaction* dengan hasil Variabel bukti langsung memiliki nilai *sig-p*  $0,010 < 0,05$  artinya dimensi bukti langsung memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di kefarmasian rumah sakit umum

daerah Kabanjahe Tahun 2019. Hasil *Odd Ratio* dari variabel bukti langsung dengan OR 45,530 maka bukti langsung yang tinggi, memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien sebanyak 45,530 kali lipat dibandingkan bukti langsung

yang rendah. Nilai  $B = \text{Logaritma Natural dari } 45,530 = 3,818$ . Oleh karena nilai  $B$  bernilai positif, maka bukti langsung mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien (15).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Hendriansah (2021) Hasil analisis uji regresi logistik menunjukkan bahwa nilai *p* masing-masing variabel antara lain *responsiveness* diperoleh *p-value* = 0,001, *reliability* diperoleh *p-value* = 0,001, *assurance* diperoleh *p-value* = 0,007, sedangkan berdasarkan uji *chi-square empathy* di peroleh *p-value* = 0,937, dan *tangible* diperoleh *p-value* = 0,831 (16).

Mutu pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh penggunaanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai sehingga para tenaga kesehatan akan bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan asumsi peneliti, *tangible* merupakan wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung, tersedianya tempat parkir kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan tunggu dan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan. Dari hasil penelitian adanya hubungan antara *tangible* dengan pelayanan di Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai, namun masih belum tersedianya tempat parkir kendaraan yang luas serta masih minim tersedianya *handsanitizer* di ruang tunggu rawat jalan poli penyakit dalam.

### Hubungan Variabel *Reliability* di Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai

Berdasarkan hasil penelitian variabel *reliability* memiliki hubungan di pelayanan rawat jalan di poli penyakit dalam Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai Tahun 2022 *sig p*  $0,000 < 0,05$ . Bagaimana kemampuan Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan pasien.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Mayang

Sari (2018) menunjukkan sebagian besar pasien puas (67%) . Dimensi kehandalan (56,6%), daya tanggap (78,8%), jaminan (76,4%), dan empati (62,3%) berada dalam kategori baik sedangkan bukti langsung (63,2%) dalam kategori tidak baik (7).

Penelitian ini juga sejalan dengan Andini yang berjudul “Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kebaikan Pasien Rawat Jalan Jantung Di Rumah Sakit Advent Medan” dengan hasil uji statistik chi square diperoleh nilai  $p = 0,000 < 0,05$  yang artinya ada hubungan indikator reliability dengan kebaikan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang mengatakan indikator reliability kurang baik cenderung berdampak kepada ketidakbaikan pasien tentang pelayanan Rawat Jalan jantung yang diberikan (17).

Dalam pemberian jasa pelayanan kesehatan, kehandalan dinilai penting oleh para pengguna jasa pelayanan kesehatan. Untuk meningkatkan kehandalan pada jasa pelayanan kesehatan maka manajemen dalam bidang pelayanan kesehatan perlu membangun budaya kerja bermutu yang tidak terdapat budaya kesalahan yang diterapkan mulai dari pimpinan puncak hingga *front line staff* (staf yang berhubungan langsung dengan pelanggan).

Berdasarkan asumsi peneliti, *reliability* merupakan kemampuan Rumah Sakit untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas Rumah Sakit. Dari hasil penelitian adanya hubungan antara *reliability* dengan pelayanan karena di Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai jadwal dokter masih belum sesuai dengan yang tertera di bagian poli penyakit dalam.

**Hubungan variabel *Responsiveness* di Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai**

Berdasarkan hasil penelitian variabel *responsiveness* memiliki hubungan di pelayanan rawat jalan di poli penyakit dalam Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai Tahun 2022  $sig p 0,001 < 0,05$ . Dalam variabel ini bagaimana keinginan para petugas untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Penelitian ini sejalan dengan Andini yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Di Klinik Pratama Kelambir Medan” dengan hasil statistik didapatkan nilai signifikan sebesar  $(0,011) < 0,05$  menunjukkan secara signifikan adanya hubungan responsivitas dengan minat pemanfaatan pelayanan kesehatan Klinik (18).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Sriwahyuni W. Pusungunaung, Febi K. Kolibu, Adisti A. Rumayar (2018) Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa hubungan disetiap variabel yang diteliti dengan pemanfaatan kembali pelayanan yaitu faktor peran keluarga ( $p=0,018 < 0,05$ ), faktor kemudahan dan kecepatan pelayanan ( $p=0,024 < 0,05$ ) dan faktor fasilitas Rumah Sakit ( $p=0,451 > 0,05$ ) (19).

Dimensi mutu pelayanan kesehatan kehandalan ini menjadi penilaian mutu pelayanan kesehatan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung akan meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi kesehatan yang dimiliki oleh pengguna jasa pelayanan kesehatan.

Berdasarkan asumsi peneliti, *responsiveness* merupakan Pelayanan kesehatan yang responsif/cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggannya ditentukan oleh sikap petugas di garis depan pelayanan, karena mereka secara langsung yang berhubungan langsung dengan pasien, dan keluarga pasien. Baik secara langsung tatap muka, komunikasi non verbal langsung atau melalui telepon. Dari hasil penelitian adanya hubungan antara *responsiveness* dengan pelayanan di Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai, beberapa perawat dinilai kurang cepat dan tanggap pada

saat pasien mendaftar serta bertanya kepada perawat.

### **Hubungan Variabel *Assurance* di Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai**

Berdasarkan hasil penelitian variabel *assurance* memiliki hubungan di pelayanan rawat jalan di poli penyakit dalam Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai Tahun 2022 *sig p*  $0,001 < 0,05$ . Dalam variabel ini mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para petugas.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Denisa Dwi Lestari, Siti Khodijah Parinduri, Ratih Fatimah (2020) penelitian ini menggambarkan sebagian responden memiliki waktu tunggu tidak standar atau  $> 60$  menit (94.9%) dan standar atau  $\leq 60$  menit (5,1%).

*Assurance* mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keraguan-keraguan. Dimensi kepastian meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan didalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan asumsi peneliti, *assurance* merupakan kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan, dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dari hasil penelitian adanya hubungan antara *assurance* dengan pelayanan di Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai, beberapa perawat dinilai kurang ramah pada saat berkomunikasi dengan pasien serta dalam melayani pasien di Rumah Sakit Sylvani Kota Binjai.

### **Hubungan Variabel *Empathy* di Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai**

Berdasarkan hasil penelitian variabel *emphaty* memiliki hubungan di pelayanan rawat jalan di poli penyakit dalam Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai Tahun 2022 *sig p*  $0,000 < 0,05$ . Dalam variabel ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pasien.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Djeinne Thresye Pangerapan, Ora Et Labora I. Palandeng, A Joy M. Rattu (2018) Hasil peneliti menunjukkan bahwa nilai *p-value* antara bukti fisik (0,001), kehandalan (0,103), daya tanggap (0,047), jamanan (0,195), dan perhatian (0,020) dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado

Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang “*surprise*” yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

Berdasarkan asumsi peneliti, *emphaty* merupakan perhatian secara individual penuh kepada pasien dan keluarganya, seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi kepada pasien. Dari hasil penelitian adanya hubungan antara *emphaty* dengan pelayanan di Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai, menurut penilaian perawat masih kurang membangun komunikasi yang baik kepada pasien misalnya pada saat selesai pelayanan, ada beberapa perawat yang dinilai belum mengucapkan terima kasih pada saat akhir pelayanan kepada pasien.

### **KESIMPULAN**

1. Berdasarkan hasil uji *chi-square* variabel *tangible* memiliki nilai *p-value*  $0,000 < 0,05$ , sehingga ada Hubungan variabel *tangible* di Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai Tahun 2022

2. Berdasarkan hasil uji *chi-square* variabel *reliability* memiliki nilai *p-value*  $0,000 < 0,05$ , sehingga ada Hubungan variabel *reliability* di Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai Tahun 2022
3. Berdasarkan hasil uji *chi-square* variabel *responsiveness* memiliki nilai *p-value*  $0,001 < 0,05$ , sehingga ada Hubungan variabel *responsiveness* di Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai Tahun 2022
4. Berdasarkan hasil uji *chi-square* variabel *assurance* memiliki nilai *p-value*  $0,001 < 0,05$ , sehingga ada Hubungan variabel *assurance* di Pelayanan Rawat Jalan Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai Tahun 2022
5. Berdasarkan hasil uji *chi-square* variabel *emphaty* memiliki nilai *p-value*  $0,000 < 0,05$ , sehingga ada Hubungan variabel *emphaty* di Pelayanan.

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada pimpinan Rumah Sakit Umum Sylvani Kota Binjai yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk meneliti. Serta kepada seluruh responden penelitian yang telah meluangkan waktu.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Herni J FFRP. Pengantar Ilmu Kesehatan Masyarakat. Vol. 1st ed. Yogyakarta: Gosyen Publishing; 2020. 3–5 p.
2. WHO. Definisi Rumah Sakit. <https://www.academia.edu>. 2016;
3. Setyawan FEB, Supriyanto S. Manajemen Rumah Sakit. Sidoarjo: Zifatama Jawara; 2020.
4. A P. Fungsi Sosial Rumah Sakit Berdasarkan Ketentuan Pasal 29 Ayat 1 Huruf F Undang Undang No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Dikaitkan dengan Undang Undang No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. UNISBA. 2016;
5. Hermasyah; Ayi D; dkk. Analisis Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Metode Servqual di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Aceh Timur. Heal Care J Kesehat. 2019;
6. Calundu R. Manajemen Kesehatan. Makasar: Sah Media; 2018. 9–12 p.
7. Mayang S. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Dr. Rasidin Padang Tahun 2017. [Padang]: Universitas Andalas; 2017.
8. Sari MY. Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Buleleng Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. J Widya Pubika. 2019;74–89.
9. Herlambang S. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing; 2016.
10. Hardisman; Andy Gp. Tanya Jawab Metodologi Penelitian Kesehatan Referensi Praktis Mahasiswa S1, S2, S3, PPDS dan Peneliti Pemuls. Yogyakarta: Gosyen Publishing; 2021.
11. Iman Muhammad. Pemanfaatan SPSS dalam Penelitian Sosial dan Kesehatan. Bandung: Cita Pustaka Media Perintis; 2012.
12. Iman Muhammad. Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan. Bandung: Cita Pustaka Media Perintis; 2018.
13. Budiman Agus Riyanto. Kapita Selekta Kuesioner (Pengetahuan dan Sikap Dalam Penelitian Kesehatan). Jakarta Selatan: Salemba Medika;
14. Donsu JDT. Metodologi Penelitian Keperawatan. Yogyakarta: Pustaka Baru Press; 2016.
15. Tarigan J, Nadapdap TP, Syamsul D, Tarigan AM. Analysis of Service Quality in Pharmaceutical Installations on Outpatient Patient Satisfaction. J La Medihealthico. 2023;4(1):42–55.
16. Fakhshanoor F. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021. An-Nadaa J Kesehat Masy. 2021;8(2):180–5.
17. Tarigan AM, Zein U, Syamsul D. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Keabakan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Medan. J Rekam Med. 2018;1(2):64–75.
18. Tarigan AM, Fitria D. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjung Ulang Pasien di Klinik Pratama Kelambir Medan. Indones Trust Heal J.

- 2021;4(2):477–86.
19. Pusungunaung SW; Kolibu FK; Rumayar AA. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Kembali Pelayanan Oleh Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. KESMAS J Kesehat Masy Univ Sam Ratulangi. 2018;