

## BAB 4

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

##### 4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kabupaten Labuhanbatu Selatan merupakan wilayah Pemekaran dari Kabupaten Labuhanbatu. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang pada awal berdirinya berperan sebagai Pengembangan dari Rumah Sakit Persiapan Kota Pinang. Karena adanya proses pemekaran wilayah dilaksanakan proses penyelenggaraan berawal dari saran Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Labuhanbatu Selatan dengan Nomor : 440.000 / 687d / Dinkes / IX / 2011. Pada tanggal 28 September 2011 RSUD Kota Pinang disahkan oleh Bupati Bapak H. Wildan Aswan Tanjung, sebagai Rumah Sakit Umum Pemerintah pertama di Kabupaten Labuhanbatu Selatan dan tanggal 13 Oktober 2011 selanjutnya dikeluarkannya SK Bupati Kabupaten Labuhanbatu Selatan Nomor **153b** *”Tentang Izin Operasional Sementara Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang Di Kabupaten Labuhanbatu Selatan”*. Selanjutnya Bupati Kabupaten Labuhanbatu Selatan pada tanggal 30 Desember 2013 mengeluarkan SK dengan Nomor 503/425/BPPTPM-LS/2013 tentang *“Izin Operasional Tetap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang di Kabupaten Labuhanbatu Selatan”*.

Secara geografis batas wilayah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) :

- a) Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Labuhanbatu.
- b) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Padang Lawas Utara dan Provinsi Riau.

- c) Sebelah Timur berbatasan dengan Provinsi Riau.
- d) Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Padang Lawas Utara

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Pinang dr Ahmad Ridwan Ritonga dan saat ini Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sebagai rumah sakit dengan tipe C..

Wilayah kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang terdiri dari 5 kecamatan, 2 kelurahan, dan 52 desa dengan luas wilayah mencapai 3.596,00 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk sekitar 314.094 jiwa (2020) dengan kepadatan penduduk 87 jiwa/km<sup>2</sup>.

**Tabel 4.1 Jumlah Penduduk dan Jenis Kelamin di Kabupaten Labuhan Batu Selatan Tahun 2023**

Kecamatan	Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	Perempuan
Simpang Kanan	48.447	48.584
Torgamba	109.970	110.710
Kota Pinang	64.425	65.348
Silangkitang	30.728	30.869
Kampung Rakyat	60.494	61.297
Jumlah	153.738	316.798

*Sumber : Profil Kabupaten Labuhan Batu Selatan 2021*

Berdasarkan tabel 4.1 cakupan wilayah yang ada di Kabupaten Labuhan Batu Selatan terdiri dari 5 kecamatan yaitu Kecamatan Simpang Kanan Penduduk jenis kelamin laki-laki sebanyak 48.447 dan perempuan 48.584. Kecamatan Torgamba Penduduk jenis kelamin laki-laki sebanyak 109.907 dan perempuan 110.710. Kecamatan Kota Pinang Penduduk jenis kelamin laki-laki sebanyak 64.425 dan perempuan 65.348 Kecamatan Silangkitang Penduduk jenis kelamin laki-laki sebanyak 30.728 dan perempuan 30.869. Kecamatan Kampung Rakyat Penduduk jenis kelamin laki-laki sebanyak 60.494 dan perempuan 61.297.

**Tabel 4.2 Jumlah Pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang Tahun 2023**

Tahun	Pasien BPJS
2018	38.226 Pasien
2019	23.960 Pasien
2020	18.695 Pasien
2021	11.670 Pasien
2022	24.280 Pasien

*Sumber : Profil Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang 2022*

Berdasarkan tabel 4.2 di atas diperoleh jumlah kunjung pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang pada tahun 2018 sebanyak 38.226 kunjungan pasien BPJS, pada tahun 2019 sebanyak 23.960 pasien, pada tahun 2020 sebanyak 18.695 pasien, pada tahun 2021 sebanyak 11.670 pasien dan pada tahun 2022 sebanyak 24.280 pasien.

**Tabel 4. 3 Jumlah Kunjungan Pasien Baru dan Pasien Lama di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang Tahun 2023**

Tahun	Pasien Baru	Pasien Lama
2018	5.016 Pasien	33.210 Pasien
2019	16.783 Pasien	7.177 Pasien
2020	13.348 Pasien	5.347 Pasien
2021	8.777	2.893 Pasien
2022	17.571	6.709 Pasien

*Sumber : Profil Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang 2022*

Berdasarkan tabel 4.3 di atas diperoleh 2 kunjungan pasien berdasarkan kategori pasien baru atau lama di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang pada tahun 2018 sebanyak 5.016 kunjungan pasien baru dan pasien lama 33.210 pasien, tahun 2019 sebanyak 16.783 kunjungan pasien baru dan pasien lama 7.177 pasien, tahun 2020 sebanyak 13.348 kunjungan pasien baru dan pasien lama 5.347 pasien, tahun 2021 sebanyak 8.777 kunjungan pasien baru dan pasien lama 2.893 pasien, dan tahun 2022 sebanyak 17.571 kunjungan pasien baru dan pasien lama 6.709 pasien.

#### 4.1.2 Visi Misi

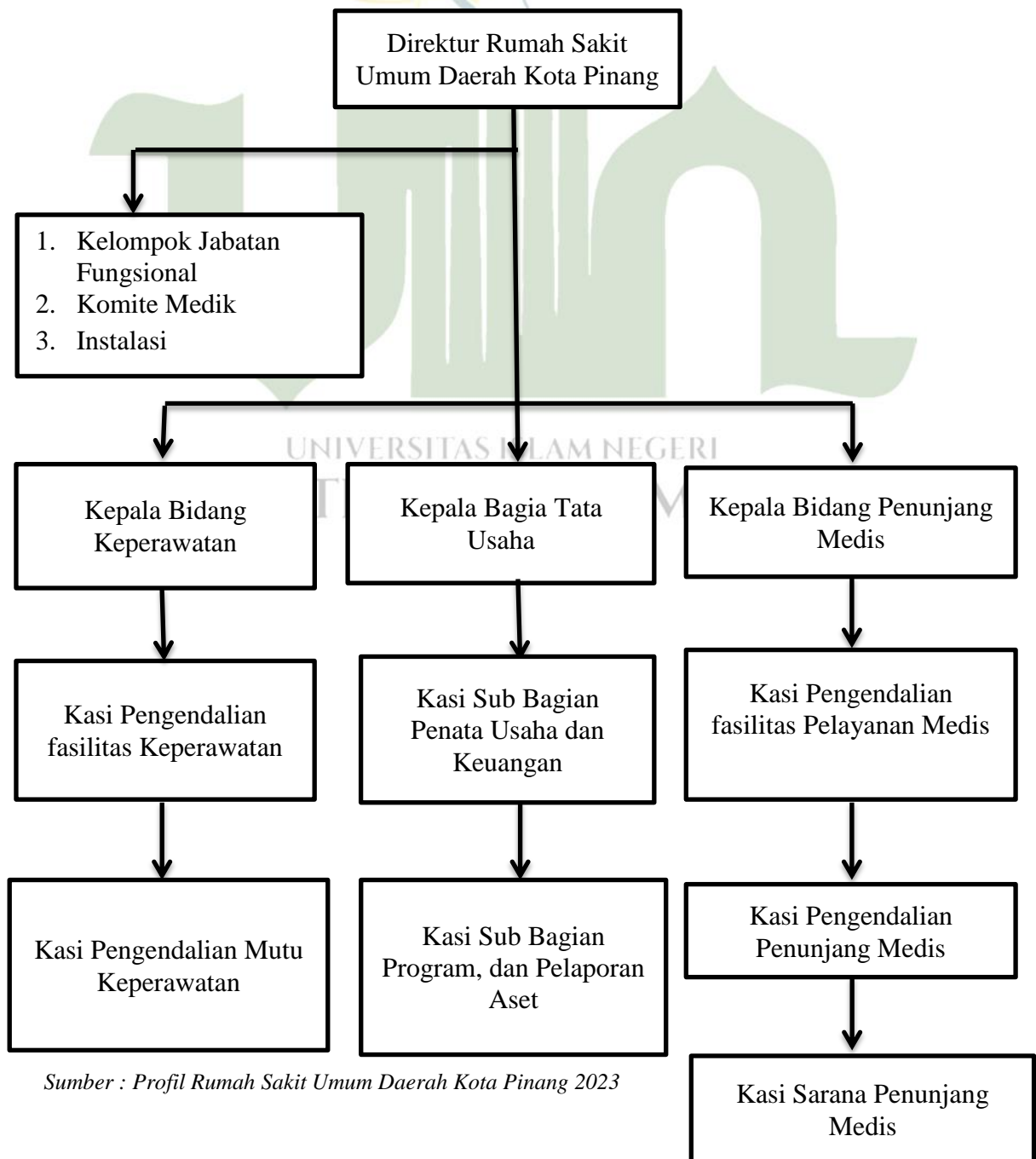
1. Visi “Untuk Dapat menjadi Rumah Sakit Terunggul dan Sebagai Pilihan Pertama Semua Masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan”.
2. Misi “Untuk Dapat Memberikan Pelayanan Dengan Kualitas, Ekonomis, Ramah Tamah, Efektif dan Prima serta Memaksimalkan Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Yang Bermutu Pada Masyarakat Kabupaten Labuhan Batu Selatan.



### 4.1.3 Struktur Organisasi

Struktur RSUD Kotapinang memiliki 1 Kepala Rumah Sakit, 1 Kepala Tata Usaha, 2 Kepala Bidang yang membawahi 4 Kepala Sub bagian. Adapun struktur organisasinya adalah sebagai berikut:

**Gambar 4. 1 Struktur Organisasi di Rumah sakit Umum Daerah Kota Pinang Tahun 2023**



Sumber : Profil Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang 2023

#### 4.1.4 Tenaga Kerja Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang

**Tabel 4.4 Jumlah Tenaga Kerja PNS dan Non PNS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang Tahun 2023**

NO	Bidang Pekerjaan	Jumlah Tenaga	
		PNS	NON PNS
1.	Direktur	1	-
2.	Kepala Bagian Tata Usaha	1	-
3.	Kepala Bidang Keperawatan	1	-
4.	Kepala Bidang Penunjang Medis	1	-
5.	Kasi Pengendalian Fasilitas Pelayanan Medis	1	-
6.	Kasi Pengendalian Mutu Pelayanan Medis	1	-
7.	Kasi Pengendalian Fasilitas Keperawatan	1	-
8.	Refraksionis Optisien	-	1
9.	Kasi Pelayanan Penunjang Medis	1	-
10.	Kasi Sarana Penunjang Medis	1	-
11.	Kasi Pengendalian Mutu Keperawatan	1	-
12.	Kasubbag Umum dan Penata Usaha dan Keuangan	1	-
13.	Kasubbag Program, pelaporan dan Aset	1	-
14.	Bendahara Pengeluaran dan Penerimaan	1	-
15.	Pengadaan Barang	1	-
16.	Pengurus Barang	1	-
17.	Analisis Tata Usaha	2	-
18.	Pengelola Pelayanan Kesehatan Masyarakat	3	-
19.	Dokter Spesialis Obgyn	3	1
20.	Dokter Spesialis Paru	1	-
21.	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	1	-
22.	Dokter Spesialis Anestesi	1	-
23.	Dokter Spesialis Anak	1	1
24.	Dokter Spesialis Forensik	1	-
25.	Dokter Umum	7	11
26.	Dokter Gigi	3	-
27.	Dokter Spesialis THT	-	2
28.	Dokter Spesialis Radiologi	-	1
29.	Dokter Spesialis Patologi Klinik	-	1
30.	Dokter Spesialis Jiwa	-	1
31.	Dokter Spesialis Bedah	-	2
32.	Dokter Spesialis Mata	-	1
33.	Dokter Spesialis Patologi Anatomi	-	1
34.	Koordinator Poli	1	-
35.	Koordinator Perinatologi	1	-
36.	Koordinator IGD	1	-
37.	Koordinator ICU	1	-
38.	Koordinator Kesling	1	1
39.	Koordinator Laboratorium	1	-

NO	Bidang Pekerjaan	Jumlah Tenaga	
		PNS	NON PNS
40.	Koordinator Kasir	1	-
41.	Koordinator Radiologi	1	-
42.	Koordinator OK	1	-
43.	Koordinator Gizi	1	4
44.	Koordinator R. Kls III	1	-
45.	Koordinator Isolasi	1	-
46.	Koordinator Rekam Medik	1	1
47.	Koordinator Dokter Umum	1	-
48.	Koordinator Ambulance	1	3
49.	Koordinator Farmasi	1	5
50.	Perawat	26	65
51.	Perawat Fisioterapi	2	-
52.	Perawat Gigi	2	-
53.	Apoteker	-	2
54.	Asisten Apoteker	2	3
55.	Bidan	9	32
56.	Analisis	1	1
57.	Nutrisi	1	-
58.	Radiologi	-	5
59.	Atem (Elektromedis)	-	1
60.	Perawat Peralatan	-	3
61.	Administrasi	-	19
62.	Operator Komputer	-	10
63.	Operator Listrik	-	2
64.	Penanggung Jawab Apotik	1	-
65.	Tukang Masak	-	3
66.	Laundry	-	3
67.	Logistik	-	2
68.	Satpam	1	8
69.	Limbah	-	4
70.	Tenaga Kebersihan	-	27
	<b>Jumlah</b>	<b>103</b>	<b>23</b>

Sumber : Profil Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang 2023

## 4.2 Karakteristik Responden

### 4.2.1 Jenis Kelamin

**Tabel 4.5 Jenis Kelamin Responden di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang Tahun 2023**

Jenis Kelamin	N	%
Laki-laki	51	41,8
Perempuan	71	58,2
Total	122	100

*Sumber : DataPrimer Tahun 2023*

Berdasarkan dari tabel 4.4 diatas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dari responden yang berkunjung ke Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang berjenis kelamin Perempuan dengan jumlah 71 orang (58,2%) dan jenis kelamin Laki-laki yaitu 51 orang (41,8%).

### 4.2.2 Usia Responden

**Tabel 4.6 Usia Responden di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang Tahun 2023**

Usia	N	%
17-26	35	28,7
27-36	28	31,1
37-46	15	12,3
47-56	15	12,3
56-65	19	15,6
Total	122	100

*Sumber : DataPrimer Tahun 2023*

Berdasarkan dari tabel 4.5 diatas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dari responden yang berkunjung ke Rumah Sakit Umum daerah Kota Pinang memiliki usia 17-26 tahun sebanyak 35 orang (28,7%), usia 27-36 tahun sebanyak 28 orang (31,1%) sedangkan untuk usia 37-46 dan 47-56 memiliki jumlah yang sama sebanyak 15 orang(12,3%) serta usia 56-65 sebanyak 19 orang(15,6%).



### 4.2.3 Kunjungan Poliklinik

**Tabel 4. 7 Kunjungan Poliklinik Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang Tahun 2023**

Poliklinik	N	%
Spesialis Penyakit Dalam	33	27
Spesialis Bedah	3	2,5
Spesialis THT	5	4,1
Obgyn	17	13,9
Spesialis Mata	14	11,5
Spesialis Paru	25	20,5
Spesialis Jiwa	13	10,7
Poli Umum	7	5,7
Gigi	5	4,1
Total	122	100

*Sumber : Data Primer Tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.7 di atas kunjungan poliklinik peserta di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang Tahun 2023 terdiri dari : Poliklinik Spesialis penyakit Dalam sebanyak 33 orang (27%), Poliklinik Spesialis Bedah sebanyak 3 orang (2,5%), Poliklinik Spesialis THT sebanyak 5 orang (4,1%), Poliklinik Obgyn sebanyak 17 orang (13,9%) Poliklinik Spesialis Mata sebanyak 14 orang (11,5%), Poliklinik Spesialis Paru 25 orang (20,5%), Poliklinik Spesialis Jiwa 13 orang (10,7%), Poliklinik Spesialis Umum 7 orang (5,7%) dan Poliklinik Gigi 5 orang (4,1%)

## 4.3 Hasil Penelitian

### 4.3.1 Analisis Univariat

Analisis univariat bertujuan untuk mengetahui jumlah dan persentase dari masing-masing variabel. Data diperoleh dari data primer melalui pengisian kuesioner yang dilakukan oleh 122 pasien rawat jalan. Data univariat terdiri dari variabel independen (bebas).

### 4.3.3.1 Kompetensi Teknis Pelayanan Kesehatan

Berikut ini hasil analisis univariat variabel kemampuan teknis pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang.

**Tabel 4.8 Kompetensi Teknis Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Pinang**

Nilai Kompetensi Teknis	N	%	Mean	Median	Modus	Nilai Minimal	Nilai Maksimal	Std Deviasi
3	1	0,8						
4	10	8,2						
7	20	16,4						
8	7	5,7						
9	4	3,3						
10	9	7,4						
11	8	6,6	10,82	12,00	7	3	17	3,632
12	18	14,8						
13	14	11,5						
14	12	9,8						
15	7	5,7						
16	8	6,6						
17	4	3,3						
Total	122	100						

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dilihat bahwa skor total dari nilai kompetensi teknis yang diperoleh dari 122 responden terdiri dari nilai 3 sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 4 sebanyak 10 orang (8,2%), nilai 7 sebanyak 20 orang (16,4%). nilai 8 sebanyak 7 orang (5,7%), nilai 9 sebanyak 4 orang (3,3%), nilai 10 sebanyak 9 orang (7,4%), nilai 11 sebanyak 8 orang (6,6%), nilai 12 sebanyak 18 orang (14,8%), nilai 13 sebanyak 14 orang (11,5%), nilai 14 sebanyak 12 orang (9,8%), nilai 15 sebanyak 7 orang (5,7%), nilai 16 sebanyak 8 orang (6,6%), dan nilai 17 sebanyak 4 orang (3,3%). Untuk mean 10,82 median 12,00 modus 7 nilai maksimal 20 nilai minimal 2 dan standar deviasi 3,632.

### 4.3.3.2 Akses Pelayanan Kesehatan

Berikut ini hasil analisis univariat dengan variabel akses pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang.

**Tabel 4.9 Akses Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Pinang**

Nilai Akses Pelayanan	N	%	Mean	Median	Modus	Nilai Minimal	Nilai Maksimal	Std Deviasi
6	3	2,5						
7	7	5,7						
8	6	4,9						
9	8	6,6						
10	3	2,5						
11	6	4,9						
12	4	3,3						
13	12	9,8						
14	17	13,9	14,30	14,00	14	6	25	4,596
15	15	12,3						
16	8	6,6						
17	5	4,1						
18	4	3,3						
19	5	4,1						
20	6	4,9						
21	4	3,3						
22	2	1,6						
23	3	2,5						
24	3	2,5						
25	1	0,8						
Total	122	100						

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat bahwa skor total dari akses pelayanan kesehatan yang diperoleh dari 122 responden terdiri dari nilai 6 sebanyak 3 orang (2,5%), nilai 7 sebanyak 7 orang (5,7%), nilai 8 sebanyak 6 orang (4,9%), nilai 9 sebanyak 8 orang (6,6%), nilai 10 sebanyak 3 orang (2,5%), nilai 11 sebanyak 6 orang (4,9%), nilai 12 sebanyak 4 orang (3,3%), nilai 13 sebanyak 12 orang (9,8%), nilai 14 sebanyak 17 orang (13,9%), nilai 15 sebanyak 15 orang (12,3%), nilai 16 sebanyak 8 orang (6,6%), nilai 17 sebanyak 5 orang (4,1%), nilai 18 sebanyak 4 orang (3,3%), nilai 19 sebanyak 5 (4,1%), nilai 20 sebanyak 6 orang

(4,9%), nilai 21 sebanyak 4 orang (3,3%), nilai 22 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 23 sebanyak (2,5%), nilai 24 sebanyak 3 orang (2,5%) dan nilai 25 sebanyak 1 orang (0,8%). Untuk mean dari akses pelayanan kesehatan yaitu 14,30 median 14,00 modus 14 nilai maksimal 25 nilai minimal 6 dan standar deviasi 4,596

#### 4.3.3.3 Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Berikut ini hasil analisis univariat dengan variabel efektivitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang.

**Tabel 4.10 Nilai Efektivitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Pinang**

Nilai Efektivitas	N	%	Mean	Median	Modus	Nilai Minimal	Nilai Maksimal	Std Deviasi
11	1	0,8						
13	1	0,8						
14	5	4,1						
15	14	11,5						
16	20	16,4						
17	10	8,2						
18	15	12,3	18,59	18,00	16	11	29	3,602
19	18	14,8						
20	16	13,1						
21	7	5,7						
23	1	0,8						
24	1	0,8						
25	5	4,1						
26	2	1,6						
28	3	2,5						
29	3	2,5						
Total	122	100						

*Sumber : Data Primer Tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat bahwa skor total dari efektivitas pelayanan kesehatan yang diperoleh dari 122 responden terdiri dari nilai 11 sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 13 sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 14 sebanyak 5 orang (4,1%), nilai 15 sebanyak 14 orang (11,5%), nilai 16 sebanyak 20 orang (16,4%), nilai 17 sebanyak 10 orang (8,2%), nilai 18 sebanyak 15 orang (12,3%), nilai 19 sebanyak 18 orang (14,8%), nilai 20 sebanyak 16 orang (13,1%), nilai 21

sebanyak 7 orang (5,7%), nilai 23 sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 24 sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 25 sebanyak 5 orang (4,1%), nilai 26 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 28 sebanyak 3 orang (2,5%), dan nilai 29 sebanyak 3 orang (2,5%). Untuk mean dari efektivitas pelayanan kesehatan yaitu 18,59 median 18,00 modus 16 nilai maksimal 29 nilai minimal 11 dan standar deviasi 3,602

#### 4.3.3.4 Hubungan Interpersonal Pelayanan Kesehatan

Berikut ini hasil analisis univariat dengan variabel hubungan interpersonal pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang

**Tabel 4.11 Nilai Hubungan Interpersonal Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Pinang**

Nilai Hubungan Antar Individu	N	%	Mean	Median	Modus	Nilai Minimal	Nilai Maksimal	Std Deviasi
9	2	1,6						
10	1	0,8						
11	2	1,6						
12	8	6,6						
13	11	9,0						
14	19	15,6						
15	7	5,7						
16	9	7,4						
17	15	12,3						
18	14	11,5						
19	3	2,5	17,85	17,00	14	9	36	6,001
20	6	4,9						
21	7	5,7						
23	2	1,6						
25	3	2,5						
30	3	2,5						
31	2	1,6						
32	2	1,6						
33	1	0,8						
34	3	2,5						
35	1	0,8						
36	1	0,8						
Total	122	100						

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat bahwa skor total dari hubungan interpersonal pelayanan kesehatan yang diperoleh dari 122 responden terdiri dari

nilai 9 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 10 sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 11 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 12 sebanyak 8 orang (6,6%), nilai 13 sebanyak 11 orang (9,0%), nilai 14 sebanyak 19 orang (15,6%), nilai 15 sebanyak 7 orang (5,7%), nilai 16 sebanyak 9 orang (7,4%), nilai 17 sebanyak 15 orang (12,3%), nilai 18 sebanyak 14 orang (6,6%), nilai 19 sebanyak 3 orang (4,1%), nilai 20 sebanyak 6 orang (4,9%), nilai 21 sebanyak 7 orang (5,7%), nilai 23 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 25 sebanyak 3 orang (2,5%), nilai 30 sebanyak 3 orang (2,5%), nilai 31 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 32 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 33 sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 34 sebanyak 3 orang (2,5%), nilai 35 sebanyak 1 orang (0,8%), dan nilai 36 sebanyak 1 orang (0,8%). Untuk mean 17,85 median 17,00 modus 14 nilai maksimal 36 nilai minimal 9 dan standar deviasi 6,001.

#### 4.3.3.5 Berkelanjutan Dari Pelayanan Kesehatan

Berikut ini hasil analisis univariat dengan variabel berkelanjutan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang

**Tabel 4.12 Nilai Berkelanjutan Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Pinang**

Nilai Berkelanjutan	N	%	Mean	Median	Modus	Nilai Minimal	Nilai Maksimal	Std Deviasi
3	97	79,5						
4	1	0,8						
6	3	2,5	4,20	3,00	3	3	10	2,482
8	3	2,5						
9	5	4,1						
10	13	10,7						
Total	122	100						

*Sumber : Data Primer Tahun 2023*

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat bahwa skor total dari berkelanjutan pelayanan kesehatan yang diperoleh dari 122 responden terdiri dari nilai 3 sebanyak 97 orang (79,5%), nilai 4 sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 6 sebanyak 3

orang (2.5%), nilai 9 sebanyak 5 orang (4,1%), dan nilai 10 sebanyak 13 orang. Untuk mean 4,20 median 3,00 modus 3 dan nilai maksimal 10 nilai minimal 3 dan standar deviasi 2,482

#### 4.3.3.6 Efisiensi Pelayanan Kesehatan

Berikut ini hasil analisis univariat dengan variabel efektivitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang

**Tabel 4.13 Nilai Efisiensi Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Pinang**

Nilai Efisiensi	N	%	Mean	Median	Modus	Nilai Minimal	Nilai Maksimal	Std Deviasi
3	7	5,7						
4	1	0,8						
5	26	21,3						
6	8	6,6						
7	12	9,8						
8	26	21,3						
9	15	12,3						
10	7	5,7						
11	6	4,9	8,41	8,00	5	3	22	4,306
12	2	1,6						
17	1	0,8						
18	2	1,6						
19	4	3,3						
20	1	0,8						
21	1	0,8						
22	3	2,5						
Total	122	100						

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dilihat bahwa skor total dari nilai efisiensi yang diperoleh dari 122 responden terdiri dari nilai 3 sebanyak 7 orang (5,7%), nilai 4 sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 5 sebanyak 26 orang (6,6%), nilai 7 sebanyak 12 orang (9,8%), nilai 8 sebanyak 26 orang (21,3%), dan nilai 9 sebanyak 15 orang (12,3%), nilai 10 sebanyak 7 orang (5,7%), nilai 11 sebanyak 6 orang (4,9%), nilai 12 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 12 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 17 sebanyak 1 orang (0,8%), dan nilai 18 sebanyak 2 orang (1,6%),

nilai 19 sebanyak 4 orang (3,3%), nilai 20 sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 21 sebanyak 1 orang (0,8%), dan nilai 22 sebanyak 3 orang (2,5%). Untuk mean dari 8,41 median 8,00 modus 5, nilai maksimal 22, nilai minimal 3 dan standar deviasi 4,306

#### 4.3.3.7 Keamanan Pelayanan Kesehatan

Berikut ini hasil analisis univariat dengan variabel keamanan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang

**Tabel 4.14 Nilai Keamanan Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Pinang**

Nilai Keamanan	N	%	Mean	Median	Modus	Nilai Minimal	Nilai Maksimal	Std Deviasi
2	3	2,5						
3	6	4,9						
4	16	13,1						
5	19	15,6						
6	21	17,2						
7	18	14,8	6,69	6,00	6	2	16	2,533
8	4	3,3						
9	17	13,9						
10	7	5,7						
11	10	8,2						
16	1	0,8						
Total	122	100						

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa skor total dari nilai keamanan yang diperoleh dari 122 responden terdiri dari nilai 2 sebanyak 3 orang (2,5%), nilai 3 sebanyak 6 orang (4,9%), nilai 4 sebanyak 16 orang (13,1%), nilai 5 sebanyak 19 orang (15,6%), nilai 6 sebanyak 21 orang (17,2%), nilai 7 sebanyak 18 orang (14,8%), nilai 8 sebanyak 4 orang (3,3%), nilai 9 sebanyak 17 orang (13,9%)., nilai 10 sebanyak 7 orang (5,7%), nilai 11 sebanyak 10 orang (8,2%) dan nilai 16 sebanyak 1 orang (0,8%). Untuk mean dari keamanan yaitu 6,69,



median 6,00 modus 6, nilai maksimal 16, nilai minimal 2 dan standar deviasi 2,533.

#### 4.3.3.8 Fasilitas Pendukung Pelayanan Kesehatan

Berikut ini hasil analisis univariat dengan variabel fasilitas pendukung pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang

**Tabel 4.15 Nilai Fasilitas Pendukung Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Pinang**

Nilai Fasilitas Pendukung	N	%	Mean	Median	Modus	Nilai Minimal	Nilai Maksimal	Std Deviasi
16	2	1,6						
17	2	1,6						
18	2	1,6						
19	4	3,3						
20	9	7,4						
21	18	14,8						
22	7	5,7						
23	12	9,8						
24	9	7,4	24,35	24,00	21	5	50	3,859
25	5	4,1						
26	11	9,0						
27	11	9,0						
28	8	6,6						
29	14	11,5						
30	2	1,6						
31	3	2,5						
32	2	1,6						
34	1	0,8						
Total	122	100						

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.14 dapat dilihat bahwa skor total dari fasilitas pendukung pelayanan kesehatan yang diperoleh dari 122 responden terdiri dari nilai 16 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 17 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 18 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 19 sebanyak 4 orang (3,3%), nilai 20 sebanyak 9 orang (7,4%), nilai 21 sebanyak 18 orang (14,8%), nilai 22 sebanyak 7 orang (5,7%), nilai 23 sebanyak 12 orang (9,8%), nilai 24 sebanyak 9 orang (7,4%),

nilai 25 sebanyak 5 orang (4,1%), nilai 26 sebanyak 11 orang (9,0%), nilai 27 sebanyak 11 orang (9,0%), nilai 28 sebanyak 8 orang (6,6%), nilai 29 sebanyak 14 (11,5%), nilai 30 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 31 sebanyak 3 orang (2,5%), nilai 32 sebanyak 2 orang (1,6%), dan nilai 34 sebanyak 1 orang (0,8%). Untuk mean dari akses pelayanan kesehatan yaitu 24,35 median 24,00 modus 21 adapun nilai yang ditetapkan dari peneliti untuk akses pelayanan kesehatan nilai maksimal 50 nilai minimal 5 dan standar deviasi 3,859.

#### 4.3.3.9 Loyalitas Pelayanan Kesehatan

Berikut ini adalah hasil analisis univariat pada variabel independen yaitu loyalitas penggunaan pelayanan RSUD Kota Pinang.

**Tabel 4.16 Nilai Loyalitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Kota Pinang**

Nilai Loyalitas	N	%	Mean	Median	Modus	Nilai Minimal	Nilai Maksimal	Std Deviasi
3	3	2,5						
4	3	2,5						
5	8	6,6						
6	7	5,7						
7	13	10,7						
8	9	7,4						
9	15	12,3						
10	17	13,9	9,74	10,00	10	3	17	3,379
11	12	9,8						
12	11	9,0						
13	11	9,0						
14	1	0,8						
16	8	6,6						
17	4	3,3						
Total	122	100						

Sumber : Data Primer Tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.15 dapat dilihat bahwa skor total dari loyalitas pada pelayanan kesehatan yang diperoleh dari 122 responden terdiri dari nilai 3

sebanyak 3 orang (2,5%), nilai 4 sebanyak 3 orang (2,5%), nilai 5 sebanyak 8 orang (6,6%), nilai 6 sebanyak 7 orang (10,7%), nilai 8 sebanyak 9 orang (7,4%), nilai 9 sebanyak 15 orang (12,3%), nilai 10 sebanyak 17 orang (13,9%), nilai 11 sebanyak 12 orang (9,8%), nilai 12 sebanyak 11 orang (9,0%), nilai 14 sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 16 sebanyak 8 orang (6,6%), dan nilai 17 sebanyak 4 orang (3,3%). Untuk mean 9,74 median 10,00 modus 10 nilai maksimal 3 nilai minimal 17 dan standar deviasi 3,379.

#### 4.3.2 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak menggunakan SPSS 20 dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	K.T	A.P	Efektivi tas	H.I	Berke lan jutan	Efi Siensi	Kea ma nan	F.P	Loya litas
N	122	122	122	122	122	122	122	122	122
Mean	10,82	14,30	18,59	17,85	4,20	8,41	6,69	24,35	9,74
S.Deviation	3,632	4,596	3,602	6,001	2,482	4,306	2,533	3,859	3,379
Absolute	,069	,084	,112	,120	,480	,121	,133	,073	,084
Positive	,069	,087	,091	,062	,480	,072	,133	,073	,084
Negative	-,062	-,084	-,112	-,120	-,315	-,121	-,090	-,048	-,066
Kolmogorov -Smirnov Z	,760	,932	1,241	1,326	5,305	1,340	1,473	,804	,926
Asymp.Sig (2-tailed)	,610	,351	,092	,059	,000	,055	,026	,537	,612

Berdasarkan dari hasil diatas, diketahui bahwa nilai signifikansi jika lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal. Pada variabel K.T (kompetensi teknis)  $0,610 \geq 0,05$ , A.P (akses pelayanan)  $0,351 \geq 0,05$ , efektivitas  $0,92 \geq 0,05$ ,

H.I (hubungan antar individu)  $0,59 \geq 0,05$ , berkelanjutan  $0,00 \leq 0,05$ , efisiensi  $0,55 \geq 0,05$ , keamanan  $0,26 \leq 0,05$ , F.P (fasilitas pendukung)  $0,537 \geq 0,05$ , dan loyalitas  $0,612 \geq 0,05$  sesuai ketentuan jika hasil lebih dari 0,05 maka data yang diperoleh berdistribusi normal. Variabel yang berdistribusi normal yaitu variabel kompetensi teknis, akses pelayanan, efektivitas, efisiensi, fasilitas pendukung, dan loyalitas di uji menggunakan korelasi Pearson sedangkan variabel berkelanjutan dan keamanan diperoleh data tidak normal akan di uji dengan Spearmans'rho.

### 4.3.3 Analisis Bivariat

#### 4.3.3.1 Hubungan Kompetensi Teknis Pelayanan Kesehatan

Berikut hasil bivariat variabel kompetensi teknis pelayanan di RSUD Kota Pinang.

**Tabel 4.18 Uji Korelasi Hubungan Kompetensi Teknis Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang**

Variabel	N	Signifikansi	Pearson Correlation	Keterangan
Kompetensi Teknis	122	,000	,601	Terdapat korelasi yang bermakna dengan hubungan korelasi kuat
Loyalitas	122	,000	,601	

Berdasarkan hasil uji korelasi diperoleh nilai signifikansi  $0,000 \leq 0,05$  korelasi person bernilai 0,601 dapat dikatakan hubungan signifikan dan korelasi bermakna hubungan kuat antara kompetensi teknis pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien. Jika RSUD Kota Pinang memberikan kompetensi teknis pelayanan kesehatan tinggi maka pasien akan memiliki loyalitas yang tinggi.

#### 4.3.3.2 Hubungan Akses Pelayanan Kesehatan

Berikut hasil analisis bivariat variabel akses pelayanan kesehatan di RSUD Kota Pinang.

**Tabel 4.19 Uji Korelasi Hubungan Akses Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang**

Variabel	N	Signifikansi	Pearson Correlation	Keterangan
Akses Pelayanan	122	,000	,640	Terdapat korelasi yang bermakna dengan hubungan korelasi rendah
Loyalitas	122	,000	,640	

Berdasarkan hasil uji korelasi diperoleh nilai signifikansi  $0,000 \leq 0,05$  korelasi person bernilai 0,640 dapat dikatakan hubungan signifikan dan korelasi bermakna hubungan kuat antara akses pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien. Jika RSUD Kota Pinang memberikan akses pelayanan tinggi maka loyalitas pasien tinggi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

#### 4.3.3.3 Hubungan Efektivitas Pelayanan Kesehatan

Berikut hasil analisis bivariat variabel efektivitas pelayanan di RSUD Kota Pinang.

**Tabel 4.20 Uji Korelasi Hubungan Efektivitas Pelayanan dengan Loyalitas Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang**

Variabel	N	Signifikansi	Pearson Correlation	Keterangan
Efektivitas	122	,000	,312	Terdapat korelasi yang bermakna dengan hubungan korelasi kuat
Loyalitas	122	,000	,312	

Berdasarkan hasil uji korelasi diperoleh nilai signifikansi  $0,000 \leq 0,05$  korelasi person yang bernilai 0,312 dapat dikatakan hubungan signifikan dan

korelasi bermakna hubungan rendah antara efektivitas dengan loyalitas pasien. Jika RSUD Kota Pinang memberikan efektivitas pelayanan kesehatan tinggi maka loyalitas pasien tinggi.

#### 4.3.3.4 Hubungan Antar Individu Pelayanan Kesehatan

Berikut hasil analisis bivariat variabel hubungan interpersonal pelayanan di RSUD Kota Pinang.

**Tabel 4.21 Uji Korelasi Hubungan Antar Individu Pelayanan Kesehatan Dengan Loyalitas Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang**

Variabel	N	Signifikansi	Pearson Correlation	Keterangan
Hubungan Antar Individu	122	,001	,308	Terdapat korelasi yang bermakna dengan hubungan korelasi rendah
Loyalitas	122	,001	,308	

Berdasarkan hasil uji korelasi diperoleh nilai signifikansi  $0,001 \leq 0,05$  korelasi person bernilai 0,308 dapat dikatakan hubungan signifikan dan korelasi bermakna hubungan rendah antara hubungan antar individu dengan loyalitas pasien. Jika RSUD Kota Pinang memberikan hubungan antar individu pelayanan kesehatan tinggi maka loyalitas pasien tinggi.

#### 4.3.3.5 Hubungan Berkelanjutan Pelayanan Kesehatan

Berikut hasil analisis bivariat variabel berkelanjutan pelayanan di RSUD Kota Pinang.

**Tabel 4.22 Uji Korelasi Hubungan Berkelanjutan Pelayanan dengan Loyalitas Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang**

Variabel	N	Signifikansi	Spearman's rho Correlation	Keterangan
Berkelanjutan	122	,000	,019	Terdapat korelasi yang bermakna dengan hubungan korelasi sangat rendah
Loyalitas	122	,000	,019	

Berdasarkan hasil uji korelasi diperoleh nilai signifikansi  $0,00 \leq 0,05$  korelasi Spearman's rho bernilai 0,019 dapat dikatakan terdapat hubungan yang signifikan dan korelasi hubungan sangat rendah antara berkelanjutan dengan loyalitas pasien. Jika RSUD Kota Pinang memberikan berkelanjutan pelayanan kesehatan sangat rendah maka loyalitas pasien bisa jadi rendah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

#### 4.3.3.6 Hubungan Efisiensi Pelayanan Kesehatan

Hasil analisis bivariat variabel efisiensi pelayanan di RSUD Kota Pinang.

**Tabel 4.23 Uji Korelasi Hubungan Efisiensi Pelayanan Kesehatan Dengan Loyalitas Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang**

Variabel	N	Signifikansi	Pearson Correlation	Keterangan
Efisiensi	122	,000	,389	Terdapat korelasi yang bermakna dengan hubungan korelasi rendah
Loyalitas	122	,000	,389	

Berdasarkan hasil uji korelasi diperoleh nilai signifikansi  $0,000 \leq 0,05$  korelasi person bernilai 0,389 dapat dikatakan signifikan dan korelasi bermakna hubungan rendah antara efisiensi dengan loyalitas pasien. Jika RSUD Kota Pinang memberikan efisiensi pelayanan kesehatan tinggi maka loyalitas pasien tinggi.

#### 4.3.3.7 Hubungan Keamanan Pelayanan Kesehatan

Berikut ini hasil analisis bivariat dengan variabel terhadap keamanan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang

**Tabel 4.24 Uji Korelasi Hubungan Keamanan Pelayanan dengan Loyalitas Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang**

Variabel	N	Signifikansi	Spearman's rho Correlation	Keterangan
Keamanan	122	,000	,213	Terdapat hubungan yang bermakna dengan korelasi rendah
Loyalitas	122	,000	,213	

Berdasarkan hasil uji korelasi diperoleh nilai signifikansi  $,000 \leq 0,05$  korelasi 0,213 dapat dikatakan hubungan signifikan dan memiliki korelasi yang rendah antara efisiensi dengan loyalitas pasien. Jika RSUD Kota Pinang memberikan keamanan pelayanan kesehatan rendah maka loyalitas pasien tentu rendah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA MEDAN

#### 4.3.3.8 Hubungan Fasilitas Pendukung Pelayanan Kesehatan

Berikut ini hasil analisis bivariat dengan variabel fasilitas pendukung pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang

**Tabel 4.25 Uji Korelasi Hubungan Fasilitas Pendukung Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang**

Variabel	N	Signifikansi	Pearson Correlation	Keterangan
Fasilitas Pendukung	122	,000	,629	Terdapat korelasi yang bermakna dengan hubungan korelasi kuat
Loyalitas	122	,000	,629	

Berdasarkan hasil uji korelasi diperoleh nilai signifikansi  $0,000 \leq 0,005$  korelasi person yang bernilai ,629 dapat dikatakan hubungan signifikan dan



korelasi bermakna hubungan kuat antara fasilitas pendukung dengan loyalitas pasien. Jika Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang memberikan fasilitas pendukung pelayanan kesehatan tinggi maka loyalitas pasien tinggi.

#### **4.4 Pembahasan**

##### **4.4.1 Hubungan Kompetensi Teknis Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah sakit Umum Daerah Kota Pinang didapatkan hasil skor total terdiri dari nilai 3 sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 4 sebanyak 10 orang (8,2%), nilai 7 sebanyak 20 orang (16,4%), nilai 8 sebanyak 7 orang (5,7%), nilai 9 sebanyak 4 orang (3,3%), nilai 10 sebanyak 9 orang (7,4%), nilai 11 sebanyak 8 orang (6,6%), nilai 12 sebanyak 18 orang (14,8%), nilai 13 sebanyak 14 orang (11,5%), nilai 14 sebanyak 12 orang (9,8%), nilai 15 sebanyak 7 orang (5,7%), nilai 16 sebanyak 8 orang (6,6%), dan nilai 17 sebanyak 4 orang (3,3%). Berdasarkan hasil uji korelasi diperoleh nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$  hal ini bermakna maka terdapat hubungan antara kompetensi teknis dengan loyalitas pasien korelasi person bernilai 0,601 dan bermakna korelasi kuat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fitriana dkk (2022) di RSUD Labuang Baji Makassar dengan nilai 1,221 dan uji t 3,683 nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Honifa dkk (2021) kompetensi teknis mampu mempengaruhi kunjungan kembali sebesar 63,01%. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Nika Rensi (2019) diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ .

Dari semua penelitian yang terdahulu dapat dikatakan kompetensi teknis memiliki pengaruh terhadap loyalitas diaman hal ini membantu pasien memutuskan untuk menggunakan pelayanan dengan melihat kompetensi teknis pelayanan yang terdiri dari pengetahuan dan pemahaman yang baik serta pelayanan yang maksimal yang dilakukan oleh petugas kesehatan sehingga berdampak pada kepuasan pasien dan adanya minat berkunjung kembali pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan kompetensi teknis di Rumah sakit Umum Daerah Kota Pinang memiliki korelasi yang sedang terhadap loyalitas pasien yang dimana dibutuhkan peningkatan kompetensi teknis seperti dilakukan adanya pengembangan dan pelatihan pada tenaga kesehatan terutama pada dokter spesialis dan perawat untuk memperoleh ilmu pengetahuan yang terbaru dan update pada seputar penyakit yang banyak dialami pasien.

Islam telah mengajarkan mengenai ilmu pengetahuan yang luas seperti penjelasan pada Qur'an surah Al-Mujadilah ayat 11 sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ ۗ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَاَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

*Artinya : Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.*

Selain itu di dalam hadist juga dijelaskan bahwa di dalam pemberian layanan dibutuhkan adanya kemampuan dan pengetahuan seperti hadist di bawah ini :

حَدَّثَنَا نَصْرُ بْنُ عَاصِمٍ الْأَنْطَاكِيُّ وَمُحَمَّدُ بْنُ الصَّبَّاحِ بْنِ سُفْيَانَ أَنَّ الْوَلِيدَ بْنَ مُسْلِمٍ أَخْبَرَهُمْ عَنْ ابْنِ جَرِيحٍ عَنْ عَمْرِو بْنِ شُعَيْبٍ عَنْ أَبِيهِ عَنْ جَدِّهِ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ تَطَبَّبَ وَلَا

*Artinya : Barangsiapa mengobati sedangkan ia dikenal bukan sebagai seorang dokter, maka ia harus bertanggung jawab (jika terjadi kecelakaan). Hadits ini tidak ada yang meriwayatkannya kecuali Al Walid, dan tidak diketahui hadits ini shahih atau tidak.*

Ayat dan hadist diatas memiliki maksud yaitu, Allah Swt memberikan orang beriman memperoleh ilmu pengetahuan yang luas serta kedudukan yang lebih tinggi dan diharuskan mengerjakan sesuatu dengan keahliannya agar tidak terjadi kesalahan karena bukan bidang keahliannya. Kaitan terhadap kompetensi teknis dimana agar para dokter atau tenaga kesehatan harus memahami dan menguasai tindakan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan terhadap keluhan atau hal yang dirasakan pasien.

#### **4.4.2 Hubungan Akses Pelayanan dengan Loyalitas Pasien**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah sakit Umum Daerah Kota Pinang didapatkan hasil skor total dari nilai akses pelayanan yang diperoleh dari 122 responden terdiri dari nilai 6 sebanyak 3 orang (2,5%), nilai 7 sebanyak 7 orang (5,7%), nilai 8 sebanyak 6 orang (4,9%), nilai 9 sebanyak 8 orang (6,6%), nilai 10 sebanyak 3 orang (2,5%), nilai 11 sebanyak 6 orang

(4,9%), nilai 12 sebanyak 4 orang (3,3%), nilai 13 sebanyak 12 orang (9,8%), nilai 14 sebanyak 17 orang (13,9%), nilai 15 sebanyak 15 orang (12,3%), nilai 16 sebanyak 8 orang (6,6%), nilai 17 sebanyak 5 orang (4,1%), nilai 18 sebanyak 4 orang (3,3%), nilai 19 sebanyak 5 (4,1%), nilai 20 sebanyak 6 orang (4,9%), nilai 21 sebanyak 4 orang (3,3%), nilai 22 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 23 sebanyak (2,5%), nilai 24 sebanyak 3 orang (2,5%) dan nilai 25 sebanyak 1 orang (0,8%). Uji korelasi pearson diperoleh nilai signifikan  $0,000 \leq 0,005$  hal ini bermakna maka terdapat hubungan antara akses pelayanan dengan loyalitas pasien dengan korelasi person yang bernilai 0,640 dan korelasi memiliki hubungan kuat.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amelia (2018) pada rawat jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar dengan nilai p value = 0.123. Penelitian yang dilakukan oleh Kasnaini dkk (2019) dengan nilai p = 0.470 hal ini bermakna tidak ada hubungan akses pelayanan dengan loyalitas pasien di instalasi rawat inap RSUD La Temmamala Soppeng

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Denik Kristanti (2019) nilai koefisien regresi 0,503 nilai t hitung 5,232 nilai signifikansi ( $0,014 < 0,05$ ) dan penelitian yang dilakukan oleh Rahman dkk (2023) dengan hasil t-hitung sebesar 0,061 dan t-tabel sebesar 2,07961.

Akses pelayanan kesehatan dapat berpengaruh dan tidak terhadap loyalitas dikarenakan meskipun lokasi pelayanan memiliki tempat yang mudah diakses dengan kondisi jalan yang bagus dan berada di tempat startegis namun terdapat juga beberapa kesulitan seperti angkutan yang tidak tersedia dari rumah pasien menuju tempat peayanan atau keterbatasan angkutan serta tarif angkutan yang

cukup mahal pada beberapa pasien yang memiliki rumah yang cukup jauh dari rumah sakit.

Hasil penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang akses pelayanan memiliki hubungan yang bermakna dengan korelasi rendah yang dimana pasien mengalami kesulitan untuk mengakses pelayanan kesehatan dimana terdapat pasien yang mengatakan jarak tempuh menuju rumah sakit cukup jauh namun tidak mempermasalahkan hal tersebut. Hal ini harus dapat menjadi salah satu alasan rumah sakit untuk terus memberikan pelayanan yang baik dan optimal agar pasien yang kesulitan dalam akses pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

Dalam Islam kebutuhan akses pelayanan kesehatan adalah kebutuhan yang semua masyarakat perlukan. Pelayanan kesehatan adalah salah satu fasilitas umum yang dimana untuk menjaga fungsinya diperlukan adanya perawatan agar tidak rusak seperti akses jalan yang tidak berlubang atau sempit hal ini wajib di jamin oleh negara hal ini dijelaskan oleh Rasulullah Shallallahu ‘alaihi wasallam bersabda :

كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ الْإِمَامُ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالْمَرْءُ أَهْ رَاعِيَةٌ فِي بَيْتِ زَوْجَتِهَا وَمَسْئُولٌ لَهَا عَنْ رَعِيَّتِهَا وَالْخَادِمُ رَاعٍ فِي مَالِ أَبِيهِ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَمَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

*Artinya : pertanggung jawaban atas yang dipimpinnya. Imam adalah pemimpin yang pasti akan diminta pertanggung jawaban atas rakyatnya. Seorang suami adalah pemimpin dan akan dimintai pertanggung jawaban atas istri dan keluarganya. Seorang isteri adalah pemimpin di dalam urusan rumah tangga, dan akan dimintai pertanggung jawaban atas urusan rumah tangga itu. Seorang*

*pembantu adalah pemimpin dalam urusan harta tuannya, dan pasti akan dimintai pertanggung jawaban atas urusan tanggung jawabnya tersebut”.* (HR. Bukhari)

Ayat diatas memiliki makna kepada pemerintahan tidak boleh dzolim kepada masyarakat adapun bukti pemerintahan bertanggung jawab dapat dilihat adanya pembangunan jalan yang memudahkan masyarakat, adanya pembangunan infrastruktur fasilitas kesehatan atau adanya pekerja yang bekerja di bidangnya seperti guru mengajar di sekolah, tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit. Ayat ini juga memiliki makna pemimpin pada rumah sakit harus memberikan peraturan yang bijak dan benar seputar pelayanan kesehatan dengan memperhatikan aspek keselamatan dan kemanusiaan pada pasien, aspek kesejahteraan bagi tenaga kesehatan seperti aturan untuk waktu istirahat, izin cuti sakit atau melahirkan untuk tenaga kesehatan yang bekerja pada rumah sakit tersebut.

#### **4.4.3 Hubungan Efektivitas Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah sakit Umum Daerah Kota Pinang didapatkan hasil skor total dari nilai 11 sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 13 sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 14 sebanyak 5 orang (4,1%), nilai 15 sebanyak 14 orang (11,5%), nilai 16 sebanyak 20 orang (16,4%), nilai 17 sebanyak 10 orang (8,2%), nilai 18 sebanyak 15 orang (12,3%), nilai 19 sebanyak 18 orang (14,8%), nilai 20 sebanyak 16 orang (13,1%), nilai 21 sebanyak 7 orang (5,7%), nilai 23 sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 24 sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 25 sebanyak 5 orang (4,1%), nilai 26 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 28 sebanyak 3 orang (2,5%), dan nilai 29 sebanyak 3 orang (2,5%).

Uji korelasi pearson diperoleh nilai signifikan  $0,000 \leq 0,005$  hal ini bermakna maka terdapat korelasi antara efektivitas dengan loyalitas pasien dengan korelasi person yang bernilai 0,312 dan bermakna korelasi rendah.

Hasil penelitian tidak sejalan dengan penelitian oleh Kusnaini dkk (2018) dengan hasil uji chi-square nilai  $p = 0.929$  pada instalasi rawat inap RSUD La Temmamala Soppeng.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rivai dkk (2020) dengan nilai pasien  $p = 0,000$ . Penelitian yang dilakukan oleh Rosita (2021) dengan nilai  $p 0,04 < 0,05$  di Rumah Sakit Tk II Iskandar Muda Banda Aceh.

Hasil penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang efektivitas pelayanan memiliki hubungan yang bermakna dengan korelasi kuat dimana pasien tidak mengalami kesulitan serta kendala di dalam pelayanan kesehatan yang diperlukan namun adanya pelayanan yang tidak efektif seperti proses pemeriksaan dengan dokter yang sangat tidak optimal karena dokter datang tidak sesuai jam praktek dengan alasan adanya tindakan operasi serta waktu tunggu pendaftaran yang cukup lama dikarenakan proses melengkapi berkas yang memakan waktu terutama untuk pasien rujukan. Selain itu perlu perbaikan pada hasil pemeriksaan rontgen atau usg agar pada hari yang sama dapat dilihat dokter hasil dari pemeriksaan yang dilakukan pasien untuk dapat memberikan penanganan di hari yang sama. Hal ini harus dapat menjadi salah satu alasan rumah sakit untuk terus memberikan pelayanan yang baik dan optimal.

Dalam Islam efektivitas pelayanan kesehatan kegiatan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan, seperti waktu pendaftaran dan waktu pemeriksaan.

Adapun hal ini rumah sakit harus memiliki aturan atau manajemen yang baik hal tersebut dijelaskan di dalam Al-Qur'an surah Ash-Shaff.

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَانٌ مَّرصُوصٌ

*Artinya : Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.*

Adapun hadist yang mengatakan untuk selalu melakukan perbuatan atau kegiatan agar memperoleh hasil maksimal Rasulullah SAW bersabda dalam sebuah hadist yang diriwayatkan Imam Thabrani :

إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ

*Artinya : Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan, dilakukan secara Itqan (tepat, terarah, jelas dan tuntas.*

Makna dari ayat dan hadist diatas yaitu Allah memerintahkan agar dalam melakukan kegiatan di ibaratkan seperti bangunan yang kokoh yaitu semua petugas kesehatan yang berada di rumah sakit harus saling bekerja sama untuk melakukan pelayanan yang terbaik dimulai dari hubungan dokter dan pasien semua pelayanan harus optimal dan memiliki peraturan yang jelas dan terarah.

#### **4.4.4 Hubungan Antar Individu Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas**

##### **Pasien**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah sakit Umum Daerah Kota Pinang didapatkan hasil skor total dari nilai hubungan interpersonal pelayanan kesehatan yang diperoleh dari 122 responden terdiri dari



nilai 9 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 10 sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 11 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 12 sebanyak 8 orang (6,6%), nilai 13 sebanyak 11 orang (9,0%), nilai 14 sebanyak 19 orang (15,6%), nilai 15 sebanyak 7 orang (5,7%), nilai 16 sebanyak 9 orang (7,4%), nilai 17 sebanyak 15 orang (12,3%), nilai 18 sebanyak 14 orang (6,6%), nilai 19 sebanyak 3 orang (4,1%), nilai 20 sebanyak 6 orang (4,9%), nilai 21 sebanyak 7 orang (5,7%), nilai 23 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 25 sebanyak 3 orang (2,5%), nilai 30 sebanyak 3 orang (2,5%), nilai 31 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 32 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 33 sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 34 sebanyak 3 orang (2,5%), nilai 35 sebanyak 1 orang (0,8%), dan nilai 36 sebanyak 1 orang (0,8%). Uji korelasi diperoleh nilai signifikansi  $0,001 \leq 0,005$  hal ini bermakna maka terdapat korelasi antara hubungan antar individu dengan loyalitas pasien korelasi person bernilai 0,308 dan bermakna korelasi rendah.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Estrada dkk (2022) dimana nilai loyalitas sebesar 0.058 atau 5.8%. Penelitian yang dilakukan oleh H.E Sinaga dkk (2022) dengan nilai T-Statistik 5,609 dan signifikan 0,000.

Hasil dari penelitian tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh Nurohmah (2023) dengan nilai 0,094 dan signifikansi  $0,292 > 0,05$  hal ini bermakna bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan pada komunikasi terhadap kepuasan untuk terjadinya loyalitas

Hasil penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang hubungan interpersonal di pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang bermakna dengan korelasi kuat dimana hubungan yang dijalin oleh dokter dan

perawat kepada pasien sangat baik dengan adanya interaksi dan komunikasi yang dilakukan. Pasien merasa dokter dan perawat selalu bersikap baik dan suportif di dalam menanggapi segala keluhan kesah pasien walaupun terdapat beberapa komunikasi yang tidak berjalan baik namun hal ini masih dapat di toleransi, misalnya karena keterbatasan waktu pemeriksaan dan banyaknya antrian pasien. Namun hal ini juga harus mendapat perhatian agar pasien tidak merasa kecewa karena tidak semua pasien dapat toleransi untuk kesalahan kecil yang ada di proses pelayanan, oleh karena itu dibutuhkan komunikasi yang baik dari petugas untuk mencegah serta meminimalisir segala kekurangan dan kesalahan yang terjadi di dalam proses pelayanan. Dibutuhkan adanya rasa nyaman pasien untuk menyampaikan segala keluhannya dengan cara dokter bersikap ramah dan sopan, selain itu adanya penjelasan dari dokter yang mudah dipahami pasien serta solusi dan tips yang diberikan dokter seputar penyakit atau gaya hidup yang harus dirubah pada pasien.

Pelayanan yang dilakukan pada sektor industri jasa seperti pelayanan kesehatan dibutuhkan sikap dari tenaga kesehatan harus lebih sabar karena berinteraksi dengan banyak individu dengan latar kepribadian yang berbeda serta adanya budaya yang bertolak belakang dengan pelayanan kesehatan. Berdasarkan keberagamam karakter pasien petugas kesehatan harus memiliki iman agar dapat memberikan pelayanan dengan cara melakukan komunikasi yang baik. Hal ini dapat dilihat pada firman Allah Swt di dalam Al-Qur'an surah Thaha ayat 44 :

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَيْنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

*Artinya : Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut.*

Selain itu juga di jelaskan untuk selalu berlaku baik dan mengatakan perkataan yang baik kepada sesama manusia seperti di dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 83 :

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسَاكِينِ  
وَ قُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا مِّنْكُمْ وَأَنتُمْ مُّعْرِضُونَ

*Artinya : Dan (ingatlah), ketika Kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapa, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling.*

Maksud dari kedua ayat diatas pada bidang pelayanan kesehatan yaitu diharuskan untuk melakukan komunikasi yang baik seperti berbicara dengan sopan serta sabar dalam menghadapi permasalahan dan keluhan yang dilakukan pasien agar pasien merasa pelayanan yang diterimanya baik serta komunikasi dari petugas yang membuat nyaman pasien.

#### **4.4.5 Hubungan Berkelanjutan Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas**

##### **Pasien**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah sakit Umum Daerah Kota Pinang didapatkan hasil skor total terdiri dari nilai 3 sebanyak 97 orang (79,5%), nilai 4 sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 6 sebanyak 3 orang (2,5%), nilai 9 sebanyak 5 orang (4,1%), dan nilai 10 sebanyak 13 orang.

Uji korelasi diperoleh nilai signifikansi  $0,00 \leq 0,05$  hal ini bermakna maka terdapat hubungan yang signifikan dan korelasi spearman's rho bernilai 0,019.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Ruth dkk (2022) dengan nilai 0.520 dan uji t 6.604. Penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati (2019) dengan nilai p value = 0,000 dengan korelasi 0,581 yaitu menunjukkan hubungan yang kuat.

Penelitian ini tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh Mahyardiani (2020) memiliki hasil yang berbeda dengan hasil sebesar 0,74 nilai koefisien - 0,08. Penelitian yang dilakukan oleh Jayuli dkk (2021) dengan hasil nilai uji t hitung 304 dan nilai p = 0,762 > 0,05 dapat diartikan dari beberapa penelitian tidak terdapat pengaruh promosi dalam upaya berkelanjutan penggunaan pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang terdapat hubungan pada variabel berkelanjutan dengan loyalitas pasien dengan korelasi sangat rendah, dimana rumah sakit tidak melakukan pemenuhan pada variabel berkelanjutan pelayanan kesehatan. Adapun alasan tidak adanya perilaku berkelanjutan pada pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien dikarenakan pada surat hasil pemeriksaan dokter terdapat jadwal untuk pasien datang kembali apabila diperlukan adanya pemeriksaan lebih lanjut dari dokter. Sehingga tidak diperlukan adanya pengingat atau promosi di media sosial cukup melalui hasil pemeriksaan jika diperlukan kontrol atau petugas yang mengatakan langsung kepada pasien. Selain itu variabel berkelanjutan tidak memiliki hubungan dengan loyalitas pasien dikarenakan banyak pasien yang sudah lansia dan tidak menggunakan ponsel yang memiliki sosial media walaupun tidak

dilakukan upaya berkelanjutan pelayanan kesehatan dengan baik pasien akan datang sendiri jika membutuhkan pelayanan dari rumah sakit.

Kegiatan yang dilakukan manusia memiliki penjelasan yang sudah ada di dalam Al-Qur'an komunikasi adalah fitrah manusia. Bentuk dari kemajuan zaman komunikasi dilakukan secara langsung dan melalui media cetak atau elektronik. Adapun ayat yang menjelaskan tata cara melakukan komunikasi terdapat pada Al-Quran surah Al-Ahzab ayat 70, yaitu :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

*Artinya : Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan Katakanlah Perkataan yang benar,*

Ayat tersebut memiliki makna setiap individu dalam melakukan interaksi dan menyebarkan informasi harus dengan baik dan benar. Pada pelayanan kesehatan ayat ini bernakna bahwa setiap rs harus jujur mengenai informasi seputar pelayanan yang diberikan walaupun hal ini dapat mempengaruhi loyalitas pasien.

#### **4.4.6 Hubungan Efisiensi Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah sakit Umum Daerah Kota Pinang didapatkan hasil skor total dari nilai efisiensi pelayanan kesehatan terdiri dari nilai 3 sebanyak 7 orang (5,7%), nilai 4 sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 5 sebanyak 26 orang (6,6%), nilai 7 sebanyak 12 orang (9,8%), nilai 8 sebanyak 26 orang (21,3%), dan nilai 9 sebanyak 15 orang (12,3%), nilai 10 sebanyak 7 orang (5,7%), nilai 11 sebanyak 6 orang (4,9%), nilai 12 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 12 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 17

sebanyak 1 orang (0,8%), dan nilai 18 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 19 sebanyak 4 orang (3,3%), nilai 20 sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 21 sebanyak 1 orang (0,8%), dan nilai 22 sebanyak 3 orang (2,5%). Uji korelasi diperoleh nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka terdapat hubungan yang signifikan antara efisiensi dengan loyalitas pasien dengan korelasi person bernilai 0,389 dan bermakna korelasi rendah.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Batubara (2019) dengan nilai F hitung 34.106, signifikansi 0,000, pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara. Penelitian yang dilakukan oleh Rivai dkk (2020) dengan nilai tabel r -236 nilai p  $0,000 \leq 0,005$  pada Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. Penelitian yang dilakukan oleh Amalia dkk (2023) dengan nilai P value  $0,010 < 0,05$  pada RSUD Labuang Baji. Penelitian yang dilakukan oleh Maarif dkk (2023) dengan nilai  $(0,001) \leq 0,05$  maka dapat dikatakan dari beberapa penelitian terdapat hubungan yang signifikan antara efisiensi berupa waktu pelayanan berhubungan dengan loyalitas pasien

Penelitian dengan hasil yang tidak sejalan dilakukan oleh Estrada dkk (2022) dengan nilai critical ratio 0,809 dan nilai P-Value  $0,418 \geq 0,05$ . Penelitian yang dilakukan oleh Fitri (2016) dengan hasil p-value  $(0,685) > (0,05)$  hal ini bermakna tidak terdapat signifikan antara efisiensi waktu tunggu dengan loyalitas pasien Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan.

Hasil penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang variabel efisiensi pelayanan kesehatan terdapat korelasi dengan loyalitas pasien namun hubungan korelasi yang diperoleh sedang hal ini berarti efisiensi pelayanan masih belum cukup baik. Karena itu diperlukan adanya perbaikan

dalam pelayanan kesehatan terutama pada masalah waktu tunggu baik dimulai dari waktu tunggu pendaftaran, waktu tunggu pemeriksaan serta pengambilan obat. Adapun salah satu cara untuk mengurangi lamanya atau banyaknya antrian pada pendaftaran dapat dilakukan dengan cara adanya pendaftaran secara online. Agar pasien tidak langsung datang ke rs dan ruang tunggu di pendaftaran menjadi tidak ramai selain itu pasien dapat menghemat waktu dan tidak terburu-buru menuju rs untuk melakukan pendaftaran dan hanya perlu menunggu untuk dilakukan pemeriksaan dengan dokter. Namun hal ini tidak dapat dilaksanakan di RSUD Kota Pinang karena kebanyakan pengunjung berusia tua dan kesulitan dalam menggunakan handphone. Selain itu mungkin dapat dilakukan cara agar pendaftaran tidak lama yaitu dengan disediakannya tambahan tenaga pelayanan kesehatan untuk mengecek kelengkapan berkas pasien, dan penambahan petugas pada tempat pengambilan obat agar pasien cepat memperoleh resep yang telah diberikan dokter.

Islam adalah agama yang sangat menyukai ketepatan waktu terutama di dalam bidang pelayanan karena hal ini berkaitan dengan sikap saling tolong menolong adapun hal ini dijelaskan di dalam Al-Qur'an surah Al-baqarah ayat 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ  
مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ۖ

*Artinya : Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau*

*mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.*

Terdapat juga penjelasan mengenai Allah memerintahkan untuk melaksanakan hal yang telah dijanjikan terdapat di QS An\_Nahl ayat 91 :

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۗ إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

*Artinya : Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.*

Makna dari kedua ayat tersebut yaitu di dalam islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan kesehatan memberikan pelayanan terbaik karena dari pekerjaan yang dilakukan akan memperoleh gaji yang dimana hal ini harus diperoleh dengan cara yang baik salah satunya dengan melakukan pekerjaan dengan benar. Ayat ini juga menjelaskan bagaimana apabila kita memperoleh pelayanan yang buruk pasti kita tidak ingin menggunakan pelayanan kesehatan tersebut dan mencari pelayanan kesehatan yang bermutu. Sedangkan pada surah An-Nahl memiliki makna dimana Allah menyukai manusia yang melakukan perjanjian dan menepati perjanjian. Pada pelayanan kesehatan hal ini bermakna bahwa pelayanan kesehatan yang berjanji sesuai dengan visi misi rumah sakit yang mengatakan keselamatan pasien adalah prioritas pelayanan. Jadi disini dibutuhkan manajemen rumah sakit baik dari segi waktu pelayanan, peralatan atau tenaga kesehatan yang melakukan pelayanan harus yang memiliki kemampuan



dan mengutamakan keselamatan pasien bukan hanya semata-mata karena bisnis untuk memperoleh uang dari pasien.

#### **4.4.7 Hubungan Keamanan Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah sakit Umum Daerah Kota Pinang didapatkan hasil skor total dari nilai kompetensi teknis yang diperoleh dari 122 responden terdiri dari nilai 2 sebanyak 3 orang (2,5%), nilai 3 sebanyak 6 orang (4,9%), nilai 4 sebanyak 16 orang (13,1%), nilai 5 sebanyak 19 orang (15,6%), nilai 6 sebanyak 21 orang (17,2%), nilai 7 sebanyak 18 orang (14,8%), nilai 8 sebanyak 4 orang (3,3%), nilai 9 sebanyak 17 orang (13,9%), nilai 10 sebanyak 7 orang (5,7%), nilai 11 sebanyak 10 orang (8,2%) dan nilai 16 sebanyak 1 orang (0,8%). Uji Korelasi Pearson diperoleh nilai signifikan  $,000 \geq 0,05$  maka terdapat hubungan yang signifikan antara keamanan dengan loyalitas pasien dengan korelasi person yang bernilai 0,213.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh Lestari Purba dkk (2021) dengan nilai  $(0,239 > 0,135)$  pada pasien pasien RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. Penelitian yang dilakukan oleh Herman dkk (2022) dengan hasil nilai P 0,507 hasil yang diperoleh tidak signifikan dengan nilai koefisien sebesar 0,051 pada pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Batara Siang Kabupaten Pangkep. Dapat diartikan dari beberapa penelitian bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan berupa keamanan data diri pasien dengan loyalitas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nisza (2020) dengan hasil nilai signifikansi 0,000 pada pasien Aplikasi Halodoc di Rumah

Sakit Islam Ibnu Sina Padang. Penelitian yang dilakukan oleh dengan nilai 0,347, Penelitian yang dilakukan oleh Afraniza dkk (2022) dengan nilai uji t statistic 5.915, nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  pada pasien di RS Islam Sultan Agung.

Hasil penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang variabel keamanan memiliki hubungan dengan loyalitas pasien dengan korelasi rendah. Hal ini bermakna bahwa pasien merasa keamanan mengenai informasi data diri pasien belum sepenuhnya belum baik namun pasien tidak terlalu mempermasalahkan hal tersebut. Adapun bukti nyata keamanan pelayanan masih kurang yaitu adanya kesulitan di dalam menemukan berkas pada pasien umum yang tidak menggunakan asuransi kesehatan apapun hal ini dapat dikatakan bahwa penyimpanan belum baik selain itu juga temoat penyimpanan belum baik karena tidak memiliki ruangan khusus untuk semua rekam medis pasien yang pernah menggunakan pelayanan kesehatan sehingga dapat terjadinya risiko kebocoran data seperti data yang tidak di simpan langsung ke ruangan rekam medis atau data yang dapat dicuri karena tempat penyimpanan belum memiliki ruangan khusus. Namun hal ini tidak mengurangi rasa loyalitas pasien dalam memilih menggunakan pelayanan kesehatan yang disediakan karena hal itu dapat di toleransi pasien dan merasa bukan kesalahan yang fatal.

Ajaran dan pemikiran yang ada di dalam Islam terdapat maqasid as-syari'ah yang bermakna dan memiliki tujuan agar memberi aturan mengenai adab, jiwa,dan akal.Pelayanan kesehatan harus memenuhi asas kemanan pelayanan kesehatan pada pasien hal ini dapat dilihat pada QS. Asy-Syu'ara' Ayat 183 :

وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

*Artinya : dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan;*

Selain itu juga terdapat penjelasan mengenai kewajiban untuk menjaga kehidupan manusia lain serta tidak membuat kerusakan seperti di dalam QS. Al-Maidah Ayat 32 :

مِنْ أَجْلِ ذَلِكَ كَتَبْنَا عَلَىٰ بَنِي إِسْرَائِيلَ أَنَّهُ مَن قَتَلَ نَفْسًا بِغَيْرِ نَفْسٍ أَوْ فَسَادٍ فِي الْأَرْضِ فَكَأَنَّمَا قَتَلَ  
النَّاسَ جَمِيعًا وَمَنْ أَحْيَاهَا فَكَأَنَّمَا أَحْيَا النَّاسَ جَمِيعًا ۗ وَلَقَدْ جَاءَتْهُمْ رُسُلُنَا بِالْبَيِّنَاتِ ثُمَّ إِنَّ كَثِيرًا مِّنْهُمْ  
بَعَدَ ذَلِكَ فِي الْأَرْضِ لَمُسْرِفُونَ

*Artinya : Oleh karena itu Kami tetapkan (suatu hukum) bagi Bani Israil, bahwa: Barangsiapa yang membunuh seorang manusia, bukan karena orang itu (membunuh) orang lain, atau bukan karena membuat kerusakan dimuka bumi, Maka seakan-akan Dia telah membunuh manusia seluruhnya. Dan Barangsiapa yang memelihara kehidupan seorang manusia, Maka seolah-olah Dia telah memelihara kehidupan manusia semuanya. Dan Sesungguhnya telah datang kepada mereka Rasul-rasul Kami dengan (membawa) keterangan-keterangan yang jelas, kemudian banyak diantara mereka sesudah itu sungguh-sungguh melampaui batas dalam berbuat kerusakan dimuka bumi.*

Adapun dapat disimpulkan kedua ayat diatas memiliki makna bahwa Allah memerintahkan manusia di muka bumi ini untuk menolong orang lain serta tidak membuat kerusakan di bumi. Pada pelayanan kesehatan hal ini bermakna bahwa hak-hak pasien harus dipenuhi untuk memiliki rasa keamanan dari pelayanan yang diberikan baik dari segala tindakan yang dilakukan pada diri pasien tidak boleh diketahui oleh orang lain kecuali keluarga inti pasien seperti ayah, ibu, suami dan keluarga dekat lainnya.

#### 4.4.8 Hubungan Fasilitas Pendukung Pelayanan Kesehatan dengan

##### Loyalitas Pasien

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah sakit Umum Daerah Kota Pinang didapatkan hasil skor total dari nilai keamanan pelayanan kesehatan nilai nilai 16 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 17 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 18 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 19 sebanyak 4 orang (3,3%), nilai 20 sebanyak 9 orang (7,4%), nilai 21 sebanyak 18 orang (14,8%), nilai 22 sebanyak 7 orang (5,7%), nilai 23 sebanyak 12 orang (9,8%), nilai 24 sebanyak 9 orang (7,4%), nilai 25 sebanyak 5 orang (4,1%), nilai 26 sebanyak 11 orang (9,0%), nilai 27 sebanyak 11 orang (9,0%), nilai 28 sebanyak 8 orang (6,6%), nilai 29 sebanyak 14 (11,5%), nilai 30 sebanyak 2 orang (1,6%), nilai 31 sebanyak 3 orang (2,5%), nilai 32 sebanyak 2 orang (1,6%), dan nilai 34 sebanyak 1 orang (0,8%). Berdasarkan hasil uji korelasi diperoleh nilai signifikansi  $0,001 \leq 0,05$  bermakna terdapat hubungan yang bermakna dengan korelasi person yang bernilai 0,629 dan bermakna korelasi kuat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Iswara (2021) dengan nilai F hitung  $89,223 >$  nilai F tabel 3,09 dan nilai signifikansi  $0,000 <$  0,05 pada pasien di Klinik Kopkar PLN Batam. Penelitian yang dilakukan oleh Aldizulfikar (2022) dengan nilai 0,692 nilai t hitung 8.317 t tabel sebesar 1,991 nilai signifikansi  $0,000 <$  0,05 pada pasien di Rumah Sakit Assyifa Manna Bengkulu Selatan. Dapat dikatakan hasil dari beberapa penelitian mengatakan fasilitas pendukung pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Hasil penelitian yang tidak sejalan dilakukan oleh Nisa dkk (2019) dengan nilai p value sebesar 0,108 ( $p > 0,05$ ) pada pasien rawat jalan di RS UAD. Penelitian yang dilakukan oleh Nurhasma (2021) dengan nilai uji Chi Square p 0,08 lebih besar dari nilai  $\alpha = 0,05$  pada pasien RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Dapat diartikan fasilitas pendukung pelayanan tidak memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang variabel fasilitas pendukung pelayanan kesehatan terdapat hubungan korelasi yang diperoleh lemah hal ini berarti fasilitas pendukung pelayanan masih belum cukup baik. Karena itu diperlukan adanya perbaikan dalam pelayanan kesehatan terutama pada fasilitas pendukung dimana dari penilaian pasien merasa ventilasi pada ruang rawat jalan masih kurang karena tempat yang terlalu tertutup dan minim adanya cahaya langsung dari matahari, selain itu juga diperlukan perbaikan pada kamar mandi dimana pada salah satu kamar mandi mengalami kerusakan pada pintu sehingga menyulitkan pasien ketika ingin menutup dan membuka pintu kamar mandi. Selain itu area rawat jalan untuk semua poliklinik masih terdapat kekurangan pada tempat duduk yang dimana banyak pasien yang duduk di lantai rumah sakit. Jadi dibutuhkan adanya penambahan kursi pada ruang tunggu agar pasien bisa duduk nyaman selain itu diberlakukannya aturan bahwa hanya boleh 1 orang yang menemani pasien. Diharapkan RUSD Kota Pinang dapat mempertimbangkan usulan tersebut agar dapat memberikan fasilitas pendukung yang nyaman dan sesuai harapan pasien.

Islam memerintahkan semua hal yang dilakukan harus sesuai aturan dengan standar yang telah ditetapkan. Begitu juga di dalam pelayanan diwajibkan

memiliki kriteria agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai baik dari segala pelayanan baik bentuk pelayanan jasa ataupun fasilitas pendukung seperti di dalam QS. Ali Imran Ayat 159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ  
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

*Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.*

عن انس رضي الله عنه عن النبي صل الله عليه وسلم قال : لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه. (رواه البخاري ومسلم واحمد ونساء)

*Artinya : “Dari Abu Hamzah, Anas bin Malik RA, pembantu Rasulullah SAW, beliau bersabda : “Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”. (HR. Bukhori).*

Adapun makna dari ayat dan hadist yaitu manusia harus memiliki perilaku yang baik dengan manusia lain. Petugas kesehatan harus bersikap lembut dan tidak kasar walaupun terdapat beberapa keluhan dari pasien perilaku menolong, menyayangi, mencintai saudara seiman adalah bentuk dari menyempurnakan iman.