

**HUBUNGAN PELAYANAN RUMAH SAKIT BERBASIS SYARIAH
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG SHOFA
RS. MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

SKRIPSI



ANITA RAHAYU
NIM. 16.02.01.2236

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN
2020**

**HUBUNGAN PELAYANAN RUMAH SAKIT BERBASIS SYARIAH
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG SHOFA
RS. MUHAMMADIYAH LAMONGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan**

**ANITA RAHAYU
NIM. 16.02.01.2236**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN
2020**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : ANITA RAHAYU
NIM : 16.02.01.2236
TEMPAT, TANGGAL LAHIR : GRESIK, 07 JUNI 1998
INSTITUSI : PROGRAM STUDI S1-KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
LAMONGAN

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul: “ Hubungan Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Syariah Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Shofa Rs. Muhammadiyah Lamongan” adalah bukan skripsi orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi akademis.

Lamongan, 5 Juni 2020

Yang menyatakan,



ANITA RAHAYU
NIM. 16.02.01.2236

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Oleh ANITA RAHAYU
NIM 16.02.01.2236
Judul : HUBUNGAN PELAYANAN RUMAH SAKIT BERBASIS
SYARIAH DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG
SHOFA RS. MUHAMMADIYAH LAMONGAN

Telah disetujui untuk diujikan di hadapan Dewan Penguji Skripsi pada
tanggal 5 Juni 2020

Mengetahui

Pembimbing I



Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep.
NIK. 19840127 200812 043

Pembimbing II



Nurul Hikmatul Q., S.Kep., Ns., M.Kep.
NIK. 19910912 201807 090

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disetujui Oleh Tim Penguji Pada Ujian Sidang Skripsi

Di Fakultas Ilmu Kesehatan Prodi S1-Keperawatan Universitas


Muhammadiyah Lamongan

Tanggal : 5 Juni 2020

PANITIA PENGUJI


Ketua : Drs. Budi Utomo. M.Kes
Anggota : 1. Suratmi, S.Kep.,Ns., M.Kep
2. Nurul Hikmatul. Q, S.Kep., Ns., M.Kep

Tanda tangan



The image shows three handwritten signatures. The top signature is in cursive and appears to be 'Budi Utomo'. Below it is a signature that looks like 'Suratmi' with a box around the name. The bottom signature is a stylized 'Nurul Hikmatul'.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan



Arifal Aris, S. Kep., Ns., M. Kes.
NIK. 19780821 200601 015

CURICULUM VITAE

Nama : Anita Rahayu

Tempat Tgl. Lahir : Gresik, 07 Juni 1998

Alamat Rumah : Ds. Wotan RT/RW 005/002 Kec. Panceng Kab. Gresik

Pekerjaan : Mahasiswa

Riwayat pendidikan :

1. TK Aisyiyah Bustanul Athfal 16 Wotan Lulus Tahun 2003
2. MI Muhammadiyah 04 Wotan Lulus Tahun 2009
3. MTs Muhammadiyah 09 Wotan Lulus Tahun 2012
4. MA Muhammadiyah 09 Lamongan Lulus Tahun 2015
5. Program studi SI Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan mulai tahun 2016 sampai 2020

MOTTO

“ Ubah pikiranmu dan kau dapat mengubah duniamu”

“Hidup adalah pilihan dan kau yang menentukan pilihan itu”

“Waktu bagaikan pedang jikalau tidak menggunakan dengan baik pedang itu akan mematahkanmu “ (Imam Syafi’i)

Karya ini kupersembahkan kepada :

1. Allah SWT semoga karya ini bernilai ibadah dan bisa menjadi amal kelak
2. kedua orang tua, semoga karya ini sebagai wujud kebahagiaan tersendiri, atas doa yang telah di lantuntan setiap hari dan juga kerja kerasnya dalam mendidik sampai bercucuran air mata dan keringat
3. Bapak yusi semoga cacatan ini sebagai kebanggaan tersendiri dan terimakasih atas bimbingannya selama saya menempuh pendidikan tinggi tak lupa selalu memberikan nasehat dan motivasinya
4. Bapak ibu guru dan dosen terutama pembimbing saya yang telah sabar dalam membimbing dan memberikan arahan selama proses pembuatan skripsi tanpa pengabdianmu karya ini tak akan bermakna
5. Kawan-kawan ku kelas C angkatan 2016 yang telah bersama-sama berjuang dalam menempuh pendidikan tinggi
6. Dan semua orang yang telah menyempatkan untuk membaca karya saya ini

ABSTRAK

Rahayu, Anita. 2020. **Hubungan Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Syariah Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Shofa Rs. Muhammadiyah Lamongan.** Skripsi Universitas Muhammadiyah Lamongan. Pembimbing: (1) Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep. (2) Nurul Hikmatul Qowi, S.Kep., Ns., M.Kep

Dalam upaya meningkatkan pelayanan di Rumah Sakit, maka perlu dilakukan evaluasi dengan menilai kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pelayanan rumah sakit berbasis syariah dengan kepuasan pasien di Ruang Shofa RS. Muhammadiyah Lamongan.. Penelitian ini menggunakan desain *korelasi analitik (Cross Sectional)*, dengan teknik *Acidental Sampling* didapatkan 50 pasien. Variabel independen adalah Pelayanan Berbasis Syariah dan variabel dependen adalah Kepuasan Pasien. Instrumen yang digunakan untuk kedua variabel tersebut adalah kuisioner tertutup, Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2020. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dari 40 responden yang menyatakan pelayanan syariah RS kategori puas hampir seluruhnya (80%) pasien puas yaitu sebanyak 32 responden dan sebagian kecil (20%) pasien merasa cukup puas yaitu sebanyak 8 pasien. Penelitian ini menggunakan program SPSS 16.0 For Windows menggunakan uji Spearmen Rank dengan diketahui nilai p-value = 0,011 berarti $p < 0.05$ dengan kekuatan hubungan $rs = 0,756$ artinya ada hubungan antara pelayanan rumah sakit berbasis syariah dengan kepuasan pasien di ruang shofa RS Muhammadiyah Lamongan. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan pasien di Ruang shofa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan bisa lebih puas lagi dengan pelayanan berbasis syariah dan Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan prinsip syariah sehingga kepuasan pasien bisa tercapai.

Kata kunci: pasien, Pelayanan Syariah, Kepuasan

ABSTRACT

Rahayu, Anita. 2020. **Relationship Of Hospital Services Based On Syariah With Patient Satisfaction In The Shofa Room Muhammadiyah Hospital In Lamongan. Thesis Muhammadiyah University Lamongan.** Supervisor: (1) Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep. (2) Nurul Hikmatul Qowi, S.Kep., Ns., M.Kep.

The hospital that use Syariah Services have more responsibility in providing a health service to patients. In this case the health service require to compete increasing the quality of service in hospital, so the patient satisfaction can be achieved. The purpose of this study is to know the relationship of syari'ah services based on satisfaction of patients in Shofa Room - Muhammadiyah Lamongan Hospital. This study uses analytic correlation design (Cross Sectional), with Acidental Sampling technique and researcher found 50 patients. The independent variable is Syari'ah Services and the dependent variable is Patient Satisfaction. The instrument used the was a closed questionnaire. The results showed that 40 respondents who stated that Syari'ah Services in Muhammadiyah Hospital almost entirely satisfied category (80%) patients were as many as 32 respondents and a small portion (20%) patients feel quite satisfied, as many as 8 patients. This study use SPSS 16.0 for Windows program using the Spearmen Rank test with known p-value = 0.011 meaning $p < 0.05$ with the strength of the relationship $r_s = 0.756$ meaning that there is a relationship between Syari'ah services and patient satisfaction in the shofa room of Muhammadiyah Hospital in Lamongan. Based on the result of the study, it is expected that patients in Shofa Room of Muhammadiyah Hospital Lamongan can be even more satisfied with syari'ah services and this study can be used as a reference in improving health services based on syari'ah principles, so the patient satisfaction can be achieved.

Keywords : Patient, Syari'ah Services, Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “*Hubungan Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Syariah Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Shofa Rs. Muhammadiyah Lamongan*” sesuai waktu yang ditentukan.

Karya tulis ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan di program studi S1 keperawatan Fakultas Ilmu kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan

Dalam penyusunan penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat Bapak/ Ibu:

1. Arifal Aris, S. Kep., Ns.,M.Kes, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan.
2. Suratmi., S.Kep., Ns., M.Kep. selaku ketua program studi ilmu keperawatan Universitas Muhammadiyah Lamongan
3. Suratmi., S.Kep., Ns., M.Kep. selaku pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moral selama penyusunan Skripsi ini.
4. Nurul Hikmatul Qowi., S.Kep., Ns., M.Kep. selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan Skripsi ini.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan moril dan materil demi terselesaikannya Skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberi balasan pahala atas semua amal kebaikan yang diberikan. Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi semua pembaca pada umumnya.

Lamongan, 5 Juni 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
CURICULUM VITAE	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep Pelayanan Kesehatan	7
2.1.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	7
2.1.2 Jenis Pelayanan Kesehatan (Rumah Sakit)	8
2.1.3 Bentuk Pelayanan Kesehatan (Rumah Sakit).....	9
2.1.4 Kualitas Pelayanan	10
2.1.5 Dimensi Mutu Pelayanan	12
2.2 Konsep Rumah Sakit Syariah	16
2.2.1 Pengertian Rumah Sakit Syariah.....	16
2.2.2 Aspek Pelayanan Syariah.....	18
2.2.3 Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit Berdasarkan Prinsip Syariah	19
2.2.4 Standart Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Syariah.....	24
2.3 Konsep Kepuasan Pasien.....	27
2.3.1 Definisi Kepuasan Pasien	27
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	28
2.3.3 Aspek- Aspek Kepuasan Pasien.....	31
2.3.4 Cara Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien.....	33

2.3.5 Tujuan pengukuran kepuasan.....	36
2.3.6 Dimensi Kepuasan Pasien	37
2.3.7 Mekanisme Kepuasan Pelanggan (Pasien).....	37
2.3.8 Karakteristik Pasien	38
2.3.9 Harapan Pelanggan.....	39
2.4 Kerangka Konsep	40
2.5 Hipotesis Penelitian.....	42
BAB 3: METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Desain Penelitian.....	43
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	43
3.3 Kerangka Kerja	44
3.4 Identifikasi Variabel.....	45
3.4.1 Variabel Dependen	45
3.4.2 Variabel Independen	45
3.5 Defisini Operasional.....	45
3.6 sampling Desain (populasi, sampel dan sampling)	47
3.6.1 Populasi	47
3.6.2 Sampel.....	47
3.6.3 Sampling	48
3.7 Pengumpulan dan Analisa Data	48
3.7.1 Pengumpulan Data.....	48
3.7.2 Instrumen pengumpulan data	49
3.7.3 Analisa Data	50
3.8 Etika Penelitian	53
3.8.1 <i>Informed Consent</i>	53
3.8.2 <i>Anonimity</i>	54
3.8.3 <i>Confidentially</i>	54
BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4. 1 Hasil Penelitian	55
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	55
4.1.2 Data Umum.....	57
4.1.3 Data Khusus.....	59
4.2 Pembahasan	60
4.2.1 Pelayanan Berbasis Syariah di Ruang Shofa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.....	61
4.2.2 Kepuasan pasien di Ruang Shofa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.....	64
4.2.3 Hubungan Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Syariah Dengan Kepuasan Pasien.....	66
BAB 5: PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	69
5.2.1 Bagi Akademis.....	70
5.2.2 Bagi Praktisi.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Standart Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Syariah	26
Tabel 3.1	Definisi Operasional Hubungan Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Syariah Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Shofa Rs. Muhammadiyah Lamongan.....	46
Tabel 3.2	Blue Print Instrument penelitian terkait pelayanan berbasis syariah	49
Tabel 3.3	Blue Print Instrument penelitian terkait kepuasan pasien	50
Tabel 4.1	Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Shofa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Tahun 2020.	57
Tabel 4.2	Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia di Ruang Shofa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Tahun 2020.	57
Tabel 4.3	Karakteristik Pasien Berdasarkan Pekerjaan di Ruang Shofa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Tahun 2020.	58
Tabel 4.4	Karakteristik Pasien Berdasarkan Lama dirawat di Ruang Shofa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Tahun 2020.	58
Tabel 4.5	Tabel 4.5 Distribusi Pelayanan Berbasis Syariah di Ruang Shofa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Bulan Tahun 2020.	59
Tabel 4.6	Distribusi Kepuasan Pasien di Ruang Shofa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Tahun 2020.	59
Tabel 4.7	Tabel Silang Hubungan Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Syariah Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Shofa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Tahun 2020.	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep kepuasan pasien menurut Supriyanto (2010)	38
Gambar 2.2	Kerangka Konsep Hubungan Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Syariah Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Shofa Rs. Muhammadiyah Lamongan.....	41
Gambar 3.1	Kerangka Kerja Hubungan Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Syariah Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Shofa Rs. Muhammadiyah Lamongan.....	44

DAFTAR SINGKATAN DAN DAFTAR SIMBOL

DAFTAR SINGKATAN

WHO	: <i>World Health Organization</i>
BKS-RSI	: Badan Kerja Sama Rumah Sakit Islam se-Indonesia
MUKISI	: Majelis Upaya Kesehatan Islam Indonesia
CSI	: <i>Customer Sastis factionindeks</i>
RS	: Rumah Sakit
MUI	: Majelis Ulama Indonesia
DSN	: Dewan Syariah Nasional
PKK	: Panduan Praktik Klinik
SDM	: Sumber Daya Manusia
RI	: Republik Indonesia
SOP	: Standart Operasional Prosedur
EKG	: Elektrokardiogram
LPPM	: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
DEPKES	: Departemen Kesehatan

DAFTAR SIMBOL

P	: Prosentase Jawaban
$\sum F$: Jumlah jawaban yang benar
N	: Jumlah skor maksimal
-	: Sampai
%	: Persen
<	: Kurang dari
=	: Sama Dengan
>	: Lebih dari
\leq	: Kurang Lebih Sama Dengan
H_1	: Terdapat hubungan yang signifikan

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Jadwal Penyusunan Skripsi	72
Lampiran 2	Surat Ijin Survey Awal dari Universitas Muhammadiyah Lamongan	73
Lampiran 3	Surat Ijin Penelitian dari Universitas Muhammadiyah Lamongan	74
Lampiran 4	Surat Ijin Penelitian dari Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan	75
Lampiran 5	Lembar Permohonan Menjadi Responden	76
Lampiran 6	Lembar Persetujuan Menjadi Responden	77
Lampiran 7	Lembar Kuisisioner	78
Lampiran 8	Tabulasi Data	83
Lampiran 9	Hasil Uji SPSS	91
Lampiran 10	Lembar Konsultasi	83