

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

Anita Rahayu* Suratmi** Nurul Hikmatul QOWI***
Fakultas Ilmu Kesehatan Prodi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Lamongan

ABSTRAK

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 Spearman 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

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 Spearman Rank test with known p-value = 0.011 meaning $p < 0.05$ with the strength of the relationship $rs = 0.756$ 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

PENDAHULUAN

Mengutamakan kebutuhan dan keinginan dari pasien merupakan hal penting. Pasien yang puas adalah aset yang sangat berharga bagi rumah sakit karena apabila pasien merasa

sangat puas (*delighted*) dengan pelayanan maka pasien akan menggunakan kembali jasa pelayanan yang telah dipilihnya. Jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai yang diharapkan, pasien akan merasa tidak ada

kepuasan. dan menciptakan kepuasan pasien rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu produk untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diharapkan pasien (Syafrudin, dkk, 2011)

Pelayanan kesehatan saat ini masih banyak kekurangan dan kelemahan. Berdasarkan bukti dilapangan umumnya memperlihatkan bahwa para pemberi pelayanan kesehatan yang ada dirumah sakit masih belum maksimal. Hal ini masih dirasakan dengan banyaknya keluhan dan kritikan, serta saran dari masyarakat yang dilayangkan kepada pihak rumah sakit baik dengan cara penyampaian langsung atau tidak langsung, dan menyebabkan citra rumah sakit menjadi buruk. Rumah sakit sangat berperan sebagai pemberi pelayanan kesehatan yang di tuntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik karena dengan semakin terbukanya informasi, masyarakat semakin selektif dalam memilih pelayanan kesehatan yang di inginkan, rumah sakit di harapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan pasien (Syakuro, 2010)

Sesuai dengan fenomena yang terjadi di Rumah sakit muhammadiyah lamongan ada beberapa pasien yang merasa puas saat diberikan pelayanan berbasis syariah, dari hasil wawancara yang saya lakukan pada tanggal 11 februari 2020 di ruang shofa dengan sejumlah pasien 10 orang hanya 2 pasien yang tidak puas dan selebihnya sangat puas, dari hasil diatas dapat di Prosentasikan 66 % pasien mengatakan sangat puas dan 32 % cukup puas dan 2 % tidak puas, pelayanan berbasis syariah yang dimaksud salah satunya adalah perawat dan dokter selalu membaca basmallah ketika melakukan tindakan, perawat dan dokter bersikap ramah, dan juga fasilitas terjamin dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Bakar & Kurniawati (2013) menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan syariah dalam bidang keperawatan yaitu sebanyak 37 responden (28,5%). Hasil penelitian ini selaras dengan pendapat Hidayati, Suryati, & Sriyatmi, (2014), dimana sebagian besar responden menyatakan puas terhadap suatu pelayanan keperawatan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor pencetus yaitu pelayanan keperawatan yang baik (Easter, Wowor, & pondaag, 2017)

Hasil penelitian yang di lakukan Abdurrouf, M., Nursalam, (2013) di Rumah Sakit Islam Sultan Agung menunjukkan adanya hubungan antara pelayanan syariah dalam bidang keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Syakuro, (2011).

Menurut Sangadji & Sopiha (2013) Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh karakteristik dan dari konsumen tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan seorang yang satu dengan yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan, dan lain lain.

Menurut Budiastuti (2008). Menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu: 1) Kualitas produk atau jasa, pasien merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan sangat berkualitas, 2) Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan apa yang diharapkan, 3) Harga akan menentukan kepuasan pasien dan semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang besar, 4) Kepercayaan pasien . Dari ke empat faktor diatas yang merupakan faktor kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan yaitu rumah sakit berbasis syariah

Salah satu yang harus dipertahankan oleh rumah sakit adalah inovasi pelayanan, salah satunya adalah dengan menerapkan pelayanan berbasis syariah untuk meningkatkan kepuasan pasien dan membangun kesetiaan pasien hingga terbentuk pasien loyal. Adapun sarana, prasana dan sumber daya manusia yang termasuk dalam komponen kepuasan pasien yang dijalankan pada rumah sakit harus sesuai dengan ketentuan prinsip-prinsip syariah, pelayanan kesehatan di rumah sakit yang islami merupakan salah satu indikator akan tingginya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan keberkahan (Sunawi, 2012)

Menurut DSN-MUI dalam surat keputusannya yaitu No. KEP-13/DSN-MUI/III/2017, menimbang bahwa untuk menerapkan prinsip-prinsip syariah di rumah sakit, maka perlu ditetapkan standar dan instrumen sertifikasi rumah sakit berdasarkan prinsip syariah, dan bahwa standar dan

instrumen sertifikasi rumah sakit syariah yang di tetapkan DSN-MUI dilandaskan pada fatwa DSN-MUI adalah standart untuk melaksanakan assessmen terhadap rumah sakit yang mengajukan sertifikasi syariah.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka peneliti merumuskan pernyataan masalah: Apakah ada hubungan pelayanan rumah sakit berbasis syariah dengan kepuasan pasiendi Ruang Shofa RS. Muhammadiyah Lamongan?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan rumah sakit berbasis syariah dengan kepuasan pasien di Ruang Shofa RS. Muhammadiyah Lamongan.

METODELOGI PENELITIAN

Desain yang digunakan penelitian *korelasi analitik* dengan menggunakan metode *cross sectional*, hasil akhir dari suatu tahap keputusan yang dibuat oleh peneliti berhubungan dengan bagaimana penelitian bisa diterapkan. Penelitian ini menggunakan desain yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran atau observasi data variable independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan rumah sakit berbasis syariah dengan kepuasan pasien di Ruang Shofa RS. Muhammadiyah Lamongan.

Penelitian ini di mulai bulan Februari 2020. Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

Populasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah pasien di ruang shofa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien di ruang shofa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan

Metode sampling yang digunakan oleh peneliti adalah *purpuse Sampling* yaitu pengambilan sampel yang berdasarkan atas suatu pertimbangan tertentu seperti sifat-sifat populasi atau ciri-ciri yang sudah diketahui sebelumnya (Notoatmodjo, 2010).

HASIL PENELITIAN

Data Umum

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan terletak di Jl. Jaksa Agung Suprpto 76 Lamongan dengan menempati gedung baru yang berdiri di atas lahan dengan luas sekitar

21.953 M2. Peletakan batu pertama pembangunannya dilaksanakan oleh Gubernur Jawa Timur Bapak. Basofi Soedirman tanggal 17 Oktober 1994 dan peresmianya dilaksanakan oleh Bapak. Menko Kesra Azwar Anas pada tanggal 5 Juli 1997. Dengan pelayanan medis yang lebih modern dalam lingkungan yang asri dan bernuansa Islami. Saat ini Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan telah berkembang menjadi Rumah Sakit Tipe B dan telah memenuhi Standar Akreditasi dengan predikat PARIPURNA. Pencapaian Rumah Sakit menjadi Tipe B diperoleh pada 23 Oktober 2013, dan penghargaan Akreditasi Rumah Sakit diperoleh pada tahun 2014 dan tahun 2017 dengan predikat lulus Paripurna. Penghargaan Akreditasi Rumah Sakit ini merupakan wujud dari upaya Rumah Sakit dalam menjaga mutu dan keselamatan pasien.

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan mendapat penetapan sebagai Rumah Sakit Syariah dari Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia (MUI). Dengan penetapan ini semakin menguatkan ghirah Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan untuk melaksanakan syariah Islam sesuai dengan Qur'an dan hadist. Dalam mengemban amanah meningkatkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat Lamongan, Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan terus berbenah diri dari berbagai sisi, baik SDM, fasilitas, sarana dan prasarana. Jumlah tempat tidur yang disediakan Rumah Sakit saat ini sebanyak 239 TT, dan akan terus berkembang agar dapat memenuhi kebutuhan kesehatan dari masyarakat di area Karasidenan Bojonegoro, khususnya masyarakat Lamongan.

Data yang didapatkan dari ruang Shoffa yaitu ruang Shoffa terdiri dari 3 tim yaitu tim depan Shoffa ada 21 perawat yang bertanggung jawab atas ruangan 1,2,3,6,7,8,9,10 dan Tim barat shoffa terdiri dari 19 perawat yang bertanggung jawab atas ruangan 11,12,13,14 sedangkan tim timur shoffa terdiri dari 15 perawat yang bertanggung jawab atas ruangan 15,16,17. dengan total bad keseluruhan berjumlah 55 untuk ruangan kelas satu yaitu ruang 1,2,3, ruang kelas 2 6,7,8,9,10,13,15 selebihnya yaitu kelas 3

1) Karakteristik Pasien berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1 Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Shofa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Tahun 2020.

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	(%)
1.	Laki-laki	28	56,0 %
2.	Perempuan	22	44,0 %
	Jumlah	50	100%

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa lebih dari sebagian pasien berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 28 orang (56,0 %), sedangkan hampir sebagian pasien berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 22 orang (44,0 %).

2) Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Karakteristik Pasien Berdasarkan Usia di Ruang Shofa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Tahun 2020

No	Umur	Frekuensi	(%)
1.	15-24 Tahun	10	20,0 %
2.	25-34 Tahun	6	12,0 %
3.	35-44 Tahun	8	16,0 %
4.	45-54 Tahun	9	18,0 %
5.	>55 Tahun	17	34,0 %
	Jumlah	50	100%

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa hampir sebagian pasien berusia > 55 tahun sebanyak 17 orang (34,0 %), sedangkan sebagian kecil pasien berusia 25-34 tahun sebanyak 6 orang (12,0 %).

3) Karakteristik Pasien Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 3 Karakteristik Pasien Berdasarkan Pekerjaan di Ruang Shofa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Tahun 2020

No	Pekerjaan	Frekuensi	(%)
1.	Ibu Rumah Tangga	15	30,0 %
2.	Pelajar/Mahasiswa	12	24,0 %
3.	Pegawai Swasta	11	22,0 %
4.	PNS	2	4,0 %
5.	Lain-lain	10	20,0 %
	Jumlah	50	100%

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa hampir sebagian pasien bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 15 orang (30,0 %) Sedangkan sebagian kecil pasien bekerja PNS sebanyak 2 orang (4,0 %).

4) Karakteristik Pasien Berdasarkan Lama dirawat

Tabel 4 Karakteristik Pasien Berdasarkan Lama dirawat di Ruang Shofa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Tahun 2020

No	Lama Rawat Inap	Frekuensi	(%)
1.	2 Hari	22	44,0 %
2.	3-6 Hari	25	50,0 %
3.	7-10 Hari	0	0,0 %
4.	10-15 Hari	1	2,0 %
5.	>15 Hari	2	4,0 %
	Jumlah	50	100%

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukkan bahwa sebagian lama rawat pasien 3-6 hari yaitu sebanyak 25 orang (50,0 %) sedangkan tidak satupun pasien yang lama rawat 7-10 hari yaitu sebanyak 0 orang (0,0 %).

Data Khusus

1) Pelayanan Berbasis Syariah

Tabel 5 Distribusi Pelayanan Berbasis Syariah di Ruang Shofa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Bulan Tahun 2020

No	Pelayanan Berbasis Syariah	Frekuensi	(%)
1.	Baik	40	80,0 %
2.	Cukup Baik	10	20,0 %
3.	Kurang Baik	0	0 %
	Jumlah	50	100,0 %

Berdasarkan tabel 5 di atas diperoleh hampir seluruh pasien menilai baik dengan pelayanan berbasis syariah sebanyak 40 orang (80,0 %), dan sebagian kecil pasien menilai cukup baik dengan pelayanan berbasis syariah sebanyak 10 orang (20,0 %).

2) Kepuasan Pasien

Tabel 6 Distribusi Kepuasan Pasien di Ruang Shofa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Tahun 2020

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	(%)
1.	Puas	36	72,0 %
2.	Cukup Puas	14	28,0 %
3.	Kurang Puas	0	0 %
	Jumlah	50	100 %

Berdasarkan tabel 6 di atas menunjukkan bahwa lebih dari sebagian pasien puas sebanyak 36 orang (72,0 %), dan hampir sebagian pasien cukup puas sebanyak 14 orang (28,0 %).

3) Hubungan Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Syariah Dengan Kepuasan Pasien

Tabel 7 Tabel Silang Hubungan Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Syariah Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Shofa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan Tahun 2020.

Pelayanan Syariah	Kepuasan Pasien						Jumlah	
	Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		N	%
	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Baik	32	80,0	8	20,0	0	0	40	100
Cukup Baik	4	40,0	6	60,0	0	0	10	100
Kurang Baik	0	0	0	100	0	0	0	100
Jumlah	36	72,0	14	28,0	0	0	50	100

Uji Spearmen $r = 0,756$ $p = 0,000 < 0,05$

Berdasarkan tabel silang 4.7 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.

Dari Hasil SPSS menunjukkan uji *spearmen rank* diketahui nilai p -value = 0,011 berarti $p < 0.05$ dengan kekuatan hubungan $r_s = 0,756$ masuk kategori kuat, maka H_1 diterima atau H_0 ditolak sehingga terdapat hubungan antara pelayanan rumah sakit berbasis syariah dengan kepuasan pasien di ruang shofa RS Muhammadiyah Lamongan.

PEMBAHASAN

1. Pelayanan Berbasis Syariah di Ruang Shofa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan

Hasil penelitian yang didapatkan dari Ruang Shofa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan hampir seluruh pasien menilai pelayanan syariah baik sebanyak 40 orang (80,0 %), hampir sebagian menilai pelayanan syariah cukup baik sebanyak 10 orang (20,0 %) dan tidak ada pasien yang merasa kurang baik (0 %)

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa pasien menilai baik dengan pelayanan berbasis syariah dengan dibuktikan dalam pengisian kuesioner yang berjumlah 23 pertanyaan, kebanyakan pasien sudah merasa baik dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit baik berupa tindakan yang diberikan oleh perawat misalnya : membaca basmallah ketika pemberian obat, Dan bimbingan kerohanian untuk pasien. Dari indikator mutu wajib syariah diatas salah

satunya sudah diterapkan oleh pihak rumah sakit terutama di ruang shofa ada salah satu yang memang tidak dilakukan karena tidak ada tindakannya seperti pemasangan EKG sesuai jenis kelamin, pemakaian hijab bagi ibu menyusui pasien di Ruang Shofa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

Rumah Sakit syariah adalah sebuah organisasi yang memiliki ruang lingkup kerja, kebijakan prosedur dan persyarikat kepegawaian yang sesuai dengan prinsip syariah secara total dan menyeluruh, tidak hanya fokus pada menampilkan produk obat-obatan halal, tetapi sebuah sistem yang komprehensif, diakui secara resmi dan disertifikasi oleh badan independen yang memiliki kewenangan untuk melaksanakan proses akreditasi yang memastikan organisasi mengikuti prosedur sebagai persyaratan syariah, dan dari perspektif islam Pengobatan sesungguhnya meliputi aspek fisik-medis dan psiko-spiritual dengan mengadopsi nilai-nilai islam yang universal (Aisyah, 2017).

Syariah dalam bidang keperawatan merupakan pelayanan keperawatan yang terdiri dari standar pelayanan minimal rumah sakit syariah berupa hijab untuk pasien, pemasangan EKG sesuai jenis kelamin, pemakaian hijab bagi ibu menyusui dan indikator mutu wajib syariah yaitu pemasangan kateter sesuai gender, dimana pelayanan syariah tersebut merupakan pelayanan yang diharapkan pasien atau bahkan melebihi harapan pasien, sehingga pasien sebagian besar menyatakan puas terhadap pelayanan yang yang diberikan oleh perawat (MUKISI, 2017).

Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan menilai dari 5 standart yang sudah ditentukan yaitu Hifz Al – Din (penjagaan agama), Hifz Al – Nafs (penjagaan jiwa), Hifz Al – Aql (penjagaan akal), Al – Nasl (penjagaan keturunan), Hifz Al – Maal (penjagaan harta) dan dari 5 standart itu pasien menilai sudah baik dalam sistem pelayanan yang ada di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan (DSN-MUI, 2016).

Pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah yang diterapkan pada Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan dapat dilihat pada visinya. Adapun karakteristik pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah yaitu Hifz Al – Din (penjagaan agama), Hifz Al – Nafs (penjagaan jiwa), Hifz Al – Aql (penjagaan akal), Al – Nasl (penjagaan keturunan), Hifz

Al – Maal (penjagaan harta) yang menjadi variabel-variabel dalam penelitian ini.

Pelayanan yang islami sangat diperlukan oleh petugas pelayanan rawat inap di Ruang Shofa Rumah sakit Muhammadiyah Lamongan karena dapat mempercepat kesembuhan pasien serta meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit menjadi lebih baik dengan mempertahankan nilai ibadah yang amanah serta bertanggung jawab pada saat diberikan selama pelayanan keperawatan terhadap pasien. Dengan selalu mengutamakan pelayanan syariah seperti dakwah dan bimbingan spiritual harus diberikan kepada pasien dan petugas RS Muhammadiyah Lamongan guna untuk meningkatkan kesejahteraan petugas serta pasiennya dan jika Pelayanan yang diberikan baik maka akan mempengaruhi tingkat loyalitas pasien, dan didapatkan jika kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pasien yang di rawat inap di Ruang Shofa RS Muhammadiyah Lamongan. Penyedia kesehatan adalah salah satu yang dapat dijadikan sebagai pembangun kesetiaan pasien dengan mengoptimalkan kualitas layanan kesehatan yang menjajikan dan sangat menentukan bagi penyedia layanan seperti dokter dan perawat yang harus mampu memberikan penjelasan terkait jenis penyakit, perawatan, serta pengobatan yang tepat, dan dapat meyakinkan pasien dalam memberikan informasi yang jelas sehingga pasien yang dirawat di RS Muhammadiyah Lamongan akan merasa terjamin selama perawatannya.

Pengalaman interpersonal dari pasien dapat menentukan apakah pelayanan Rumah Sakit itu baik dan bisa mengembangkan tingkat loyalitas pasien terhadap penyedia layanan yang mereka dapatkan dari dokter, perawat, serta kualitas pelayanan rumah sakit yang optimal. Sehingga pelayanan yang optimal sendiri memiliki dampak bagi kualitas pelayanan dan dapat meningkatkan loyalitas pasien. Dan apabila petugas yang ada di RS Muhammadiyah Lamongan dapat melakukan pelayanan keperawatan terhadap pasien dengan sungguh-sungguh maka akan berpengaruh terhadap pekerjaan yang hasilnya baik dan maksimal.

Pelayanan keperawatan merupakan bagian dari pelayanan yang ada di rumah sakit, ketika pelayanan yang diberikan baik maka akan mempengaruhi tingkat loyalitas pasien. Karena pelayanan yang diterapkan di RS

Muhammadiyah Lamongan berpedoman kepada Islam maka pasien yang menjalankan rawat inap di rumah sakit tersebut merasa nyaman karena tidak hanya di rawat secara jasmani akan tetapi dirawat juga secara rohani yang membuat pasien merasa mendapatkan pelayanan dua sekaligus yaitu luar dan dalam.

2. Kepuasan Pasien di Ruang Shofa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden menilai hampir sebagian kepuasan pasien merasa puas sebanyak 36 orang (72,0 %), hampir sebagian kepuasan pasien cukup sebanyak 14 orang (28,0 %).

Tujuan dengan adanya penilaian kepuasan pasien maka Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan mendapatkan penilaian yang baik dikalangan masyarakat dan untuk mendeskripsikan bagaimana bentuk kepuasan pasien itu sendiri, peneliti memakai beberapa indikator kepuasan pasien yaitu yaitu *Tangibles* atau nyata, *Empati*, *Reliability* atau kehandalan, *Responsive* atau ketanggapan, *Assurance* atau kepastian. Adapun kepuasan pasien dapat diketahui dari total keseluruhan skor yang diperoleh pasien, jika semakin tinggi maka tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Dari hasil penelitian ini, kepuasan pasien di Ruang Shofa Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan adalah keseluruhan dari indikator di atas kecuali poin empati yaitu Dokter dan perawat memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien dari poin ini pasien merasakan ketidakpuasan hal ini dikarenakan jumlah pasien yang terlalu banyak akan tetapi pasien memahami itu sehingga keluarga pun berperan penting terhadap perawatan pasien ketika sakit.

Menurut Fattah (2016) menyatakan bahwa pelayanan akan diterima oleh pasien apabila hasil dari pekerjaannya baik sehingga pasien akan merasakan kepuasan tersendiri, pasien yang merasa puas terhadap suatu pelayanan akan datang kembali untuk menggunakan jasa pelayanannya ketika mereka membutuhkan, maka dari itu sikap loyal pasien terhadap rumah sakit dapat tumbuh. Dan apabila petugas yang ada di rumah sakit tersebut dapat melakukan pelayanan keperawatan terhadap pasien dengan sungguh-sungguh maka akan berpengaruh terhadap pekerjaan yang dihasilkan baik. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan secara keseluruhan

dimana pasien akan merasa puas dan menggunakan kembali jasa pelayanan, serta merekomendasikan kepada orang lain (Chahal, 2008).

Dari indikator kepuasan pasien diantaranya yaitu *Tangibles* atau nyata, *Empati*, *Reliability* atau kehandalan, *Responsive* atau ketanggapan, *Assurance* atau kepastian dari indikator di atas peneliti menganalisis Hasil analisis menunjukkan bahwa bukti nyata atau tangibles sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rumah sakit Muhammadiyah Lamongan di ruang shofa, hal ini dapat diartikan jika perlengkapan sarana dan prasarana lengkap dan baik maka kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan di ruang shofa akan meningkat, mengungkapkan bahwa kebersihan kamar dan kenyamanan lokasi, layanan yang cepat, keselamatan dan keamanan, dan keramahan karyawan sangat penting untuk saat ini.

Berdasarkan hasil penelitian ini, walaupun klien cenderung merasa puas terhadap kinerja perawat namun perawat hendaknya tetap berinteraksi dan menerapkan pola komunikasi yang efektif saat melakukan tindakan keperawatan karena mempengaruhi pelayanan keperawatan yang diterima klien selama dirawat.

3. Hubungan Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Syariah Dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai puas dengan pelayanan berbasis syariah, uji didapatkan $0,011$ berarti $p < 0,05$ dengan kekuatan hubungan $r_s = 0,756$ masuk kategori kuat, maka H_1 diterima atau H_0 ditolak sehingga terdapat hubungan antara pelayanan rumah sakit berbasis syariah dengan kepuasan pasien di ruang shofa RS Muhammadiyah Lamongan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang mendapatkan kesan dari perbandingan hasil pelayanan kinerja dengan harapannya (Irawan, 2008). Penelitian ini menunjukkan dari adanya pengaruh yang signifikan antara pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor pencetus yaitu pelayanan keperawatan yang baik (Easter, Wowor, & Pondaag, 2017). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bakar & Kurniawati, (2013) bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan spiritual yang diberikan oleh perawat. Kepuasan merupakan

penilaian seseorang setelah menerima jasa atau pelayanan, pasien akan merasa puas jika jasa/pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan (Supranto, 2006),

Faktor tersebut atau dalam penelitian ini adalah pelayanan syariah dalam bidang keperawatan, penelitian ini juga didapatkan hasil bahwa responden sebagian besar menyatakan puas dengan pelayanan syariah dalam bidang keperawatan. Penerapan karakteristik pelayanan di dukung dengan prinsip-prinsip syariah di rumah sakit Muhammadiyah Lamongan agar memberikan kepuasan pasien. Untuk menggambarkan kepuasan pasien peneliti menggunakan indikator kepuasan pasien yaitu antara lain penerapan pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah, fasilitas-fasilitas yang disediakan, dokter, perawat dan petugas rumah RS yang beralakul karimah, kompeten, dan penerapan tarif pelayanan, kepuasan diketahui total keseluruhan skor yang diperoleh pasien maka semakin tinggi pula peningkatan kepuasan yang dirasakan pasien.

Pelayanan berbasis Syariah dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan mempunyai keartan dan kaitan satu sama lain. Dan hubungan yang positif dan bermakna searah jika pelayanan keperawatan berbasis Syariah baik maka kepuasan pasien dapat meningkat, hal tersebut berlaku untuk sebaliknya apabila kepuasan pasien meningkat maka pelayanan keperawatan berbasis Syariah juga akan baik. Kepuasan pasien yang tinggi didukung karena pelayanan yang diberikan rumah sakit mengandung unsur keislaman sehingga pasien merasa nyaman dan aman.

Mengacu pada hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan menemukan adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan pelayanan berbasis syariah mulai dari penjagaan agama sampai penjagaan harta dan kepuasan pasien mulai dari *Tangibles* atau nyata sampai *Assurance* atau kepastian. semuanya sesuai dengan hasil kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap pelayanan berbasis syariah karena kemungkinan pengunjung Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan mempunyai karakteristik yang mencakup masyarakatnya berdomisili lamongan dan mayoritas penduduknya islam, sehingga kepuasan pasien mempengaruhi hal tersebut.

PENUTUP

Kesimpulan

- 1) Pelayanan berbasis syariah sangat mempengaruhi kepuasan pasien di ruang shofa RS Muhammadiyah Lamongan dengan kategori penilaian baik dan RS telah mengupayakan penyempurnaan pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah dengan karakteristik pelayanan yaitu Hifz Al - Din (penjagaan agama), Hifz Al - Nafs (penjagaan jiwa), Hifz Al - Aql (penjagaan akal), Al - Nasl (penjagaan keturunan), Hifz Al - Maal (penjagaan harta) selangkah demi selangkah telah diterapkan oleh RS hanya saja masih terdapat kekurangan pada pelaksanaannya.
- 2) Pelayanan rumah sakit berbasis syariah memiliki kategori yang cukup dengan kepuasan pasien di ruang shofa RS Muhammadiyah Lamongan
- 3) Ada Hubungan Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Syariah Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Shofa Rs. Muhammadiyah Lamongan

Saran

1 Bagi Akademis

Dari hasil penelitian ini diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai rujukan atau referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang memiliki konsep yang sama tentang rumah sakit syariah dan bisa mengembangkan kembali penelitian ini karena rumah sakit syariah harus di bahas lebih jauh lagi karena rumah sakit syariah merupakan hal yang baru dan sangat menarik untuk dibahas kembali dalam penelitian selanjutnya dengan pembahasan yang lebih luas.

2 Bagi Praktisi

- 1) Dari hasil penelitian ini diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang memiliki konsep sama tentang rumah sakit syariah dan bisa mengembangkan kembali penelitian ini dengan pembahasan yang lebih luas lagi.
- 2) Bagi Profesi Keperawatan : diharapkan kepada perawat agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal dengan tetap menerapkan syariah dalam segala tindakan agar keselamatan dan kepuasan pasien terjamin.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdan Syakuro. (2011). *Pengaruh Peningkatan Pelayanan dengan Prinsip-Prinsip Syariah Pada Rumah Sakit Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan; Studi Kasus pada RSI Sultan Agung Semarang* . Skripsi. Semarang ilmu ekonomi islam fakultas syariah institut agama islam negeri walisongo semarang,
- Abdurrouf, M., Nursalam, & P. (2013). Model caring islami terhadap peningkatan kepuasan pasien. *Jurnal Ners*, 8.
- Aisyah et.al. (2018). *Journey to sharia hospital, international journal of health sciences*.
- Aziz Alimul Hidayat. (2010). *Metode penelitian kesehatan paradigma kuantitatif*. Surabaya: Health Books Publishing.
- Bakar, A., & Kurniawati, N. D. (universitas A. (2013). *Studi fenomenologi pengalaman ibadah pasien islam yang di rawat dengan pendekatan spiritual islam di rumah sakit asyiah bojonegoro dan rumah sakit haji surabaya*.
- Easte, T. C., Wowor, M., & pondaag, L. (2017). Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di ruang hana RSU pancaran kasih GMIM manado. *E-Journal Keperawatan*, 5.
- Hidayati, A. N., suryati, C., & sriyatmi, A. . (2014). Analisis hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pelayanan rawat jalan semarang eye center (SEC) rumah sakit islam sultan agung semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2.
- Sunawi (Universitas Muhammadiyah Surakarta). (2012). *Konsep pelayanan kesehatan islami di rumah sakit (tinjauan aplikasi di rumah sakit syariah di indonesia*. surakarta.
- Syafrudin, dkk. (2011). *Kepuasan Pelanggan*. Trans Info Media. Jakarta
- Syakuro, A. A. (UIN wali songo semarang). (2010). *Pengaruh pelayanan dengan prinsip-prinsip syari'ah pada rumah sakit islam terhadap kepuasan pelanggan(studi kasus pada RSI sultan agung semarang)*.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. Jakarta: CAPS (Center for academic publishing service.
- Hayati, M., & Sulistiadi, W. (2018). Rumah sakit syariah strategi pemasaran vs syiar. *Jurnal Arsi*.

- Notoatmodjo. (2010). *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Soekidjo Notoatmodjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka cipta.
- Strianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan* (kedua; Tri utami, ed.). Jakarta Selatan : Salemba Medika.
- Suharsimi arikunto. (2015). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka cipta.
- Suprpto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto dan Ernawati. (2011). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Jakarta.
- Supriyanto dan Ernawati. (2011). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Jakarta: Andi Publisher.
- Notoatmodjo. (2010). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Nursalam. (2008). *Konsep dan penerapan Metodologi penelitian ilmu keperawatan* (2nd ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan: pendekatan praktis (3rd ed)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2017). *Metodelogi penelitian ilmu keperawatan: pendekatan praktis(4th ed.)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Soekidjo Notoatmodjo. (2010). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka cipta.
- Sugiono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi arikunto. (2015). *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka cipta.
- Samsul Arifin. (2011). Pengaruh Kepercayaan, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel jepara indah. *Juurnal Dinamika Ekonomi Dan Bisnis*, 8.
- Kementrian kesehatan RI, Standar Akreditasi Rumah Sakit, Jakarta : Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Kementrian kesehatan RI, 2011