

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Syariah dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Pasca Rawat Inap RS Berkonsep Syariah

Nadia Salsabila^{*}, Siska Nia Irasanti, Sandy Faizal

Prodi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

^{*}25Salsabilanadia@gmail.com, siska_drg@rocketmail.com, sandyfaizal7@gmail.com

Abstract. This literature study was used to collect adequate data regarding the effect of the quality of sharia health services in increasing post-hospital patient satisfaction at Al Islam Hospital Bandung. The chosen method is through a literature study that collects several previous studies to determine the effect of the quality of sharia health services in increasing post-hospital patient satisfaction in Islamic Concept Hospitals. The results of this study explain that there is an influence of the quality of sharia health services in increasing post-hospital patient satisfaction with Islamic Concept Hospitals which can be seen in the aspects of service in sharia hospitals in five dimensions including Rabbaniyah (surrendering everything to Allah SWT), akhlaqiyyah (character and character), waqi'iyah (the truth of facts), and insaniyyah (in line with human nature). Thus, it can be concluded that there is an influence of the quality of sharia services in increasing post-hospital patient satisfaction in Islamic Concept Hospitals. Hospitals that provide sharia health services will provide different from non-Islamic hospitals, namely they must have a sharia concept and maqashid sharia principles. So that their services must adjust to sharia operational standards while still paying attention to patient satisfaction.

Keywords: *Patient Satisfaction; Quality Of Sharia Services; Sharia Services.*

Abstrak. Studi literatur ini digunakan untuk mengumpulkan data yang memadai mengenai pengaruh kualitas pelayanan Kesehatan syariah dalam meningkatkan kepuasan pasien pasca rawat inap RS Berkonsep Syariah. Metode yang dipilih adalah melalui studi literatur yang mengumpulkan beberapa penelitian terdahulu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan syariah dalam meningkatkan kepuasan pasien pasca rawat inap di RS Berkonsep Islam. Hasil dari studi ini memaparkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan kesehatan syariah dalam meningkatkan kepuasan pasien pasca rawat inap RS Berkonsep Syariah yang dapat dilihat pada aspek pelayanan di rumah sakit syariah pada lima dimensi antara lain: Rabbaniyah (mempasrahkan segala sesuatu kepada Allah SWT), akhlaqiyyah (budi pekerti dan tabiat), waqi'iyah (kebenaran atas fakta), dan insaniyyah (sejalan dengan fitrah manusia). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan syariah dalam meningkatkan kepuasan pasien pasca rawat inap RS Berkonsep Islam. Rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan syariah akan memberikan perbedaan dengan rumah sakit non Islam, yakni harus berkonsep syariah dan berprinsip maqashid syariah. Sehingga pelayanannya harus menyesuaikan standar operasional syariah dengan tetap memperhatikan kepuasan pasien.

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien; Kualitas Pelayanan Syariah; Pelayanan Syariah.*

A. Pendahuluan

Saat ini isu mengenai kesehatan sudah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat.¹ Perkembangan gaya hidup halal merupakan indikasi kuatnya kebutuhan masyarakat akan produk dan jasa pelayanan halal.² Rumah sakit syariah adalah rumah sakit yang seluruh pelayanannya berdasarkan prinsip Maqashid Syariah.³ Indonesia, negara dengan umat Islam terbanyak di dunia, menerapkan prinsip rumah sakit syariah pertama di dunia. Perbedaan pelayanan kesehatan islami dan pelayanan kesehatan non islami terletak pada karakteristik rabaniyahnya.⁴ Sedangkan kepuasan pasien terdiri dari aspek kenyamanan, hubungan pasien dengan staf rumah sakit, aspek kompetensi dan aspek biaya.⁵

Kehadiran rumah sakit syariah di tengah-tengah penduduk Indonesia yang mayoritas memeluk agama muslim dapat melengkapi kebutuhan masyarakat akan obat-obatan dan pelayanan yang ada di rumah sakit dengan menekankan pada prinsip-prinsip syariah.²

Terdapat salah satu Rumah Sakit di Jawa Barat yang telah memperoleh sertifikat DSN MUI.⁶ Sebagai lembaga Islam yang menangani pelayanan kesehatan islami serta kegiatan manajemen rumah sakitnya juga secara intrinsik terkait dengan pentingnya mengintegrasikan dan mengimplementasikan layanannya dalam pelayanan Syariah. Dilihat sesuai dengan salah satu visi dan misi Program Rumah berkonsep syariah yaitu menjadi rumah sakit pendidikan yang islami, pelayanan yang unggul dan terdepan di Jawa Barat, melaksanakan dan mengembangkan pelayanan kesehatan, mendukung moral dan etika, melaksanakan pendidikan kedokteran. dan berkembang. dan profesional pendidikan kesehatan lainnya. Kualitas pelayanan rumah sakit syariah merupakan ukuran seberapa baik pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.⁷

Kualitas pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Universitas Sebelas Maret.⁸ Dalam penelitian Hasrianty dkk., (2020) mendapatkan hasil bahwa secara parsial dan simultan, kelima dimensi pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai probabilitas F hitung ($0.730 > 0.05$).⁹

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut; “Bagaimana pengaruh pelayanan kesehatan syariah dalam meningkatkan kepuasan pasien pasca rawat inap rumah sakit berkonsep syariah”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan kesehatan syariah dalam meningkatkan kepuasan pasien pasca rawat inap rumah ssakit berkonsep syariah.

B. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan studi literatur dengan metode studi literatur berupa pengumpulan datapustaka lalu dibaca, dicatat, dianalisis, dan disimpulkan sehingga mendapatkan kesimpulan mengenai studi literatur.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Rumah sakit syariah adalah rumah sakit yang operasional atau kegiatannya didasarkan pada Maqashid Syariah (tujuan ketaatan syariah). Kegiatan tersebut terkait dengan manajemen rumah sakit, pelayanan, obat-obatan, makanan dan minuman, seperti yang disediakan oleh rumah sakit. Dengan mengelola aset rumah sakit bekerja sama dengan lembaga keuangan syariah, rumah sakit menerapkan berbagai perjanjian syariah, obat-obatan, makanan dan minuman yang terbuat dari bahan halal dalam transaksinya.⁴

Rumah sakit syariah memiliki syarat untuk memenuhi standar minimal pelayanan rumah sakit syariah bagi pasien yang berkaitan dengan layanan spiritual. Pelayanan kesehatan syariah, yaitu praktik pengobatan berdasarkan prinsip syariah Islam. Bentuk pelayanan kesehatan syariah merupakan praktik yang dilakukan sesuai dengan prosedur medis, yang juga tidak terlepas dari nilai- nilai ibadah.¹⁶

Rumah sakit syariah merupakan rumah sakit yang beroperasi dengan menerapkan semua standar operasional yang telah tersertifikasi DSN-MUI.¹³ Standar operasional rumah sakit syariah yang tersertifikasi, tercantum di dalam fatwa DSN-MUI No.107/DSN-MUI/X/2016 tentang penyelenggaraan rumah sakit berdasarkan prinsip syariah. Sehingga diharapkan suatu rumah sakit syariah juga dapat memberikan kualitas yang dibutuhkan oleh

pasien rumah sakit terkait.⁷

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pasien, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan rumah sakit.¹⁷ Dalam rangka penerapan prinsip syariah di RS, perlu ditetapkan standar serta instrument sertifikasi RS berlandaskan prinsip syariah.⁷

Sertifikasi RS syariah ditentukan oleh DSN-MUI berlandaskan fatwa DSN-MUI, yang termasuk standar penilaian rumah sakit yang ingin mendapatkan sertifikasi syariah. Suatu RS bisa dinyatakan sebagai RS syariah bila sudah mendapat sertifikasi dari DSN-MUI. RS syariah bisa berfungsi dengan mengadopsi kriteria operasional RS syariah yang bersertifikat DSN-MUI. Dalam penyelenggaraan RS berlandaskan prinsip syariah, kriteria operasional RS syariah merupakan hal kolaborasi dari MUKISI dan DSN-MUI.⁷

Sertifikat rumah sakit syariah bertujuan untuk memberi rekomendasi kepada pemilik dan pengelola mengenai manajemen RS berlandaskan syariah, mentransformasi dakwah Islam di RS, serta meningkatkan kualitas layanan kesehatan kepada pasien.¹⁶ Sertifikasi syariah adalah upaya untuk memenuhi persyaratan umat Islam dan pemangku kepentingan lainnya untuk menjamin implementasi dan layanan kesehatan di RS yang sesuai syariah.¹⁷

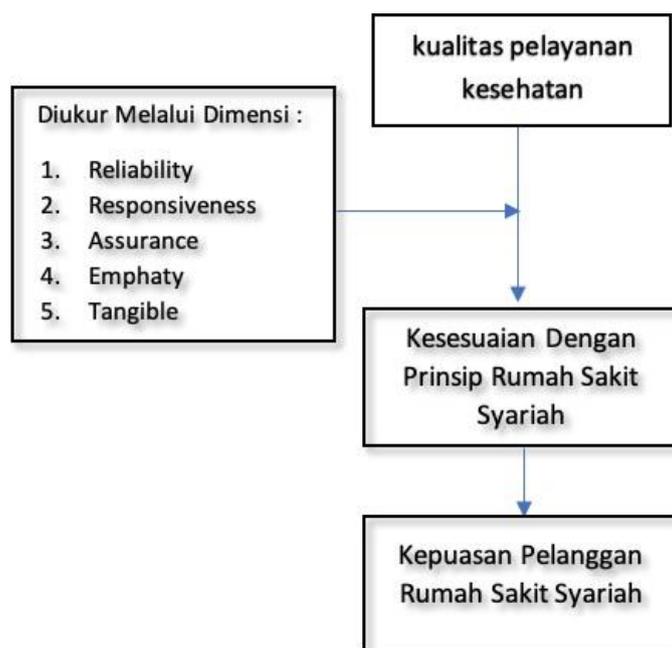
Empat prinsip yang harus diperhatikan dalam pelayanan rumah sakit syariah adalah: Rabbaniyah (percaya dan pasrahkan segalanya kepada Allah SWT), akhlaqiyyah (karakter, tabiat, tingkat perilaku dan akhlak), waqi'iyah (kebenaran fakta yang ada) dan insaniyyah (sesuai dengan fitrah manusia).¹⁸ Zeithaml (1990) dalam Sari (2017) menyatakan bahwa dimensi SERVQUAL dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang terdiri dari *tangible, reability, responsiveness, assurance, dan empathy*.¹⁷

Pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi adalah pelayanan yang didasarkan pada kepuasan setiap pengguna pelayanan kesehatan menurut rata-rata tingkat kepuasan pengguna pelayanan.¹³ Kotler (2017) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat emosional setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapan mereka.¹²

Pelayanan kesehatan di rumah sakit ialah individu atau kolektif yang dilaksanakan oleh suatu organisasi guna mempertahankan serta meningkatkan kesehatan, mencegah serta mengobati penyakit, dan memulihkan kesehatan individu, keluarga, organisasi, ataupun komunitas.¹⁹ Pelayanan kesehatan di RS bisa dikategorikan berlandaskan individu (*person-based*), teknologi ataupun peralatan (*equipment-based*), ataupun upaya yang diperlukan (*programmatic*) ataupun kombinasinya.¹⁴

Berdasarkan definisi tersebut diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan meliputi perbedaan antara harapan dan pengalaman pelayanan kesehatan, yaitu membandingkan harapan pasien terhadap layanan kesehatan yang dibutuhkan dan penilaian pasien terhadap layanan kesehatan saat ini atau yang dibeli. Dengan menganalisis dan membandingkan keduanya, diketahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Satu poin terakhir.¹⁵

Memiliki pasien yang loyal akan mendongkrak daya jual dan potensi keuntungan dari institusi pelayanan kesehatan itu (peningkatan profitabilitas).¹⁰ Konsekuensinya, subsidi silang untuk peningkatan kualitas pelayanan dan penghargaan bagi semua SDM institusi pelayanan kesehatan juga akan digenjut. Kemudian, kesejahteraan masyarakat naik, antusiasme kerja para perawat kesehatan meningkat, bersamaan dengan motivasi mereka untuk meningkatkan kepuasan pasien, dan kinerja perawatan pasien membaik. Konsekuensinya, pasien lebih bahagia, dan jika menginginkan layanan kesehatan lagi, mereka akan memakai layanan yang sama.¹¹



Gambar 1. Bagan Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Syariah dalam Meningkatkan kepuasan pasien pasca rawat inap RS Berkonsep Syariah

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan kualitas pelayanan kesehatan syariah memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pasien yaitu dengan cara memenuhi setiap konsep yang terdapat dalam dimensi kualitas pelayanan syariah.

Acknowledge

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] Andriani, A. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di ruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endur*, 9(2):31-45, 2017.
- [2] Muslim R. Konsep Rumah Sakit Syariah; 2017.hlm.78-79
- [3] Rulyandari, R., Djannah, S., Tukiyo. Persepsi Masyarakat Terhadap Kebutuhan Pelayanan Rumah Sakit Syariah di Kota Yogyakarta (Community Perception Of The Need For Sharia Hospital Services In Yogyakarta City). *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(3):153–161, 2020
- [4] Mukisi. *Pedoman Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Syariah dan Indikator Mutu Wajib Syariah*. Jakarta: ID press, 2017
- [5] Finarti A, Purnama Putra. implementasi maqashid al-syari'ah terhadap pelaksanaan csr bank islam: studi kasus pada pt. bank bri syariah. *Share J Ekon dan Keuang Islam*. 2015;4(1).
- [6] Kotler, P. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Pearson Education, 2017.
- [7] Wahyu S, Rahayu. Potensi penerapan maqashid syariah dalam rumah sakit syariah di Indonesia. *Batusangkar Int Conf*. 2016;(October):683–90.
- [8] Nasution DMN, M. Sc. AP. *manajemen mutu terpadu (total quality management)*. Bogor (ID): Ghalia Indonesia; 2013.

- [9] Hasrianty., Sudirman., & Rosnawati. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 3(1): 1-10, 2020.
- [10] Sumadi, S. Peran Manajemen Syariah Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Islam di Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Ekonomi Islam*, 3(2):112-124, 2017.
- [11] Patria, A., & Gustop, A. Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kedokteran*, XIII(1):517-521, 2017.
- [12] Nellyana. Pengaruh Pelayanan Syariah dan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Islamic Center Samarinda. *Jurnal Ilmu Ekonomi Mulawarman*, 4(4):67-75, 2019.
- [13] Nurhayati., Kusdiana, A., & Nurdiana, F. Hubungan Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Syariah dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Healthy Care*, 1(2):3-11, 2020.
- [14] Immas, P. I., Saryadi., & Dewi, S.R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Syariah Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Rumah Sakit*, 4(3):22-34, 2016.
- [15] Putri, A., & Putra, H. A. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. *Jurnal Ilmu Kesehatan 'Afiyah*, 2(1): 1-11, 2015.
- [16] Abdurrouf, M., & Rosalia, C. Pelayanan Syariah dalam Bidang Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Konferensi Keperawatan Unissula Call for Paper & National Conference*, 1(1): 24-31, 2018.
- [17] Sari, D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit "x". *Jurnal Ilmu Kesehatan Media Husada*, 6(1):151-158, 2017.
- [18] Sumadi, E., Feri, T., & Agustin. Pengaruh Pelayanan dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan (Studi Kasus di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta). *Jurnal Ilmu Ekonomi Islam*, 7(3):61-69, 2021.
- [19] Nurrahmi, M., Al-Fikri, H., & Yani, J. Kualitas Pelayanan, Dampak Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. *Jurnal Balance*, 60(4):: 115-167, 2018.