

SKRIPSI
HUBUNGAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN KEPERAWATAN
SYARIAH DENGAN KEPUASAN PELANGGAN

Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri



Oleh:
ANDRI CAHYONO
NIM: 22632267

PROGRAM STUDI S1KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

SKRIPSI
HUBUNGAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN KEPERAWATAN
SYARIAH DENGAN KEPUASAN PASIEN
Di Ramah Skit Amal Seat Wonogiri



PROGRAM STUDI SI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PONOROGO
2023

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN KEPERAWATAN
SYARIAH DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI RUMAH SAKIT AMAL SEHAT WONOGIRI**

Nama Mahasiswa : Andri Cahyono

Skripsi ini Telah Disetujui Pada Tanggal 28 November 2023

Oleh :
Pembimbing I



Laily Isro'in, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIDN. 0704057002

Pembimbing II




Dr. Sri Susanti, MA
NIDN. 0727096901

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo




Sulistyo Andarmoyo, S.Kep.,Ns.,M.Kes
NIDN. 0715127903

HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini sudah diukur dan dinilai oleh Panitia Penguji
Pada Program Studi SI Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Ponorogo
Pada tanggal : 09 Januari 2023

PANITIA PENGUJI :

Ketua : Sulisty Andarmoyo, S.Kep.Ns, M.Kes., PhD
Anggota : 1. Ririn Nasriati, S.Kep.,Ns.,M. Kep
2. Dr. Sri Susanti, MA

(*[Signature]*)
(*[Signature]*)
(*[Signature]*)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Sulisty Andarmoyo, S.Kep.,Ns., M.Kes., PhD

NIK. 19791215 200302 12

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, skripsi ini dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana keperawatan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Skripsi ini berjudul “Hubungan Penerapan Standar Pelayanan Keperawatan Syariah Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri” merupakan upaya menggali hubungan antara penerapan prinsip-prinsip keperawatan yang bersumber dari nilai-nilai syariah dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu keperawatan, khususnya dalam konteks penerapan nilai-nilai keislaman dalam praktik keperawatan modern.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta dorongan selama penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada :

1. Allah, SWT yang senantiasa memberikan kesehatan, kemudahan dan keberkahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Happy Susanto, M.A, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Sulistyio Andarmoyo, S.Kep.,Ners.,M.Kes.,Phd, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Siti Munawaroh, S.Kep.,Ners.,M.Kep selaku KAPRODI Sarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

SURAT PERNYATAAN

Saya bersumpah bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun

Ponorogo, 09 Januari 2024



Andri Cahyono

NIM. 22632267

5. dr. Rosyid Ridlo, MMR selaku Direktur PT Amal Mulia atas support doa, materiil dan motivasinya selama ini.
6. dr. Rizky Mukti Sejati selaku Direktur Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri yang telah memberikan peneliti izin dalam pengambilan data penelitian ini serta motivasi yang telah diberikan.
7. Laily Isro'in, S.Kep.,Ners.,M.Kep, selaku pembimbing kesatu yang telah sabar dalam membantu membimbing dan mengarahkan proses pengerjaan skripsi ini.
8. Dr. Sri Susanti, M.A, selaku pembimbing kedua yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam proses pengerjakan skripsi ini.
9. Istri, Anak, Orang Tua dan semua yang selalu mendukung, memberikan semangat dan turut mendoakan kelacaran dalam setiap proses pendidikan hingga selesainya skripsi ini.
10. Seluruh Kepala Ruang Rawat Inap yang telah membantu dan memberikan kemudahan proses memperoleh data dari responden di rawat inap.
11. Seluruh Pasien yang telah turut serta untuk berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini.
12. Teman Alih Jenjang S1 Keperawatan Kelas C yang senantiasa membersamai dan memberikan semangat dalam proses penyelesaian penelitian ini.
13. Seluruh Konten Kreator Tiktok yang mengulas metodologi penelitian dan *SPSS* sebagai sarana referensi peneliti.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis sangat berharap adanya kritik dan sarannya guna perbaikan kedepannya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat, berkontribusi dan menjadi sumbangan kecil dalam pengembangan ilmu keperawatan di Indonesia dan dapat dijadikan landasan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang lebih mendalam dan komprehensif. Semoga kita semua senantiasa dilimpahi rahmat dan petunjuk dari Allah, SWT.

Ponorogo, Januari 2024

Andri Cahyono

NIM. 22632267



ABSTRAK

HUBUNGAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN KEPERAWATAN SYARIAH DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT AMAL SEHAT WONOGIRI: STUDI KORELATIF DESKRIPTIF.

Oleh : Andri Cahyono

Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit perlu menjadi perhatian utama, sementara penerapan standar pelayanan keperawatan syariah telah muncul sebagai potensi strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan standar pelayanan keperawatan syariah terhadap tingkat kepuasan pasien di RS Amal Sehat Wonogiri. Untuk mencapai hal tersebut digunakan desain *Deskriptif Korelatif* dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi penelitian terdiri dari pasien rawat inap RS Wonogiri Amal Sehat, dan teknik *purposive sampling* digunakan untuk memilih 88 responden. Data dikumpulkan melalui pemberian kuesioner dan dianalisis menggunakan *uji Chi-Square*. Temuan penelitian menunjukkan 67 (76,1%) responden menilai bahwa penerapan pelayanan keperawatan syariah diterapkan dengan baik, 65 (73,9%) responden puas terhadap pelayanan keperawatan yang diterima dan hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara penerapan standar pelayanan keperawatan syariah dengan tingkat kepuasan pasien, dibuktikan dengan *p-value* sebesar 0,000 ($p\text{-value} < 0,05$). Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa penerapan standar pelayanan keperawatan syariah yang baik berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Sebagai saran, Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri disarankan untuk meningkatkan pengawasan terhadap penerapan standar pelayanan keperawatan syariah dan mendengarkan masukan dari pasien untuk lebih meningkatkan standar pelayanan keperawatan syariah serta memenuhi harapan pasien.

Kata Kunci : Pelayanan Keperawatan Syariah, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE IMPLEMENTATION OF SHARIA NURSING SERVICE STANDARDS AND PATIENT SATISFACTION AT AMAL SEHAT HOSPITAL, WONOGIRI: A DESCRIPTIVE CORRELATIONAL STUDY.

By: Andri Cahyono

Th Patient satisfaction with nursing services in hospitals needs to be a primary concern, while the implementation of Sharia nursing service standards has emerged as a potential strategy to enhance patient satisfaction. The aim of this research is to determine the implementation of Sharia nursing service standards regarding the level of patient satisfaction at Amal Sehat Wonogiri Hospital. To achieve this, a Descriptive Correlational design with a Cross-Sectional approach was employed. The research population consisted of inpatients at Amal Sehat Wonogiri Hospital, and purposive sampling technique was used to select 88 respondents. Data were collected through the distribution of questionnaires and analyzed using the Chi-Square test. The research findings indicate that 67 (76.1%) respondents assessed that the implementation of Sharia nursing services was applied well, and 65 (73.9%) respondents were satisfied with the nursing services received. The analysis results show a significant relationship between the implementation of Sharia nursing service standards and the level of patient satisfaction, evidenced by a p-value of 0.000 (p-value < 0.05). In conclusion, this study suggests that the effective implementation of Sharia nursing service standards contributes positively to the level of patient satisfaction. As a recommendation, Amal Sehat Wonogiri Hospital is advised to enhance supervision of the implementation of Sharia nursing service standards and actively seek feedback from patients to further improve these standards and meet patient expectations.

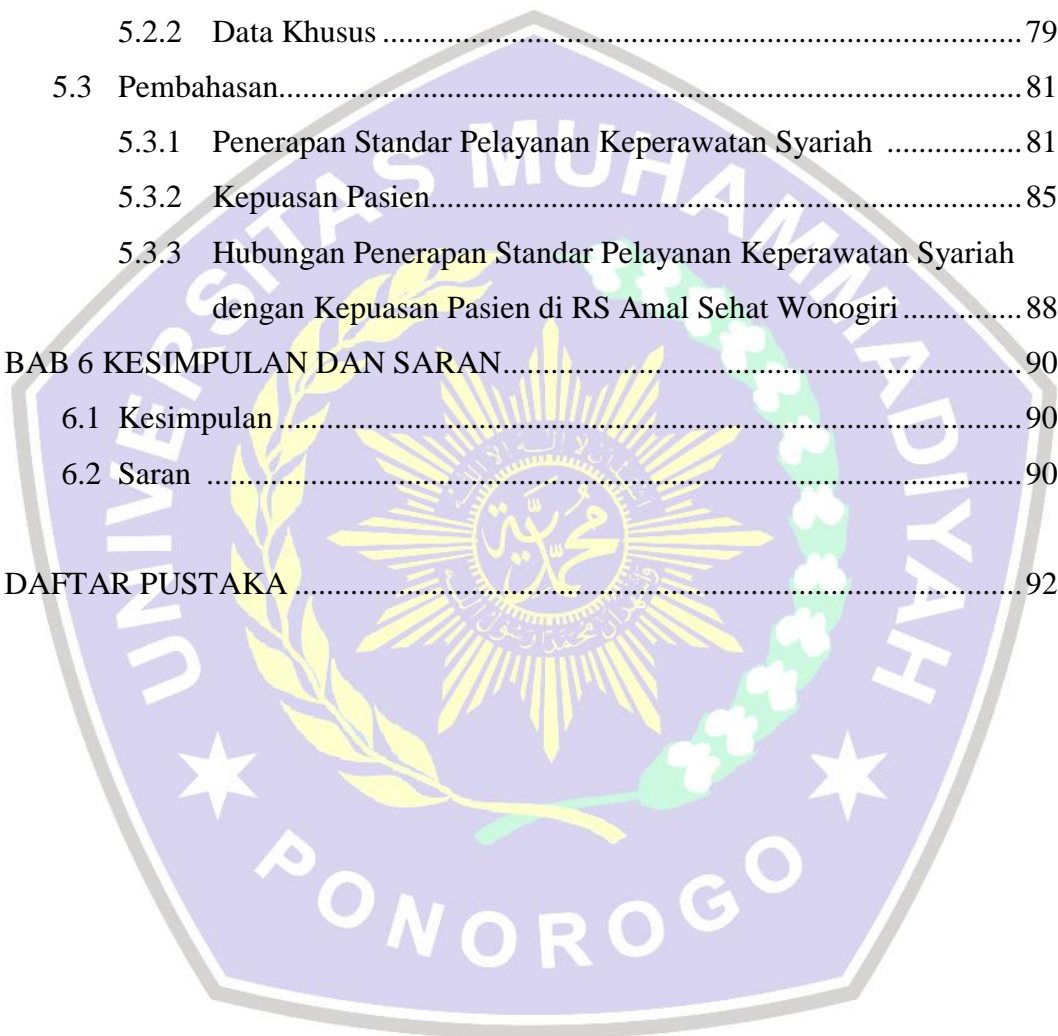
Keywords: Sharia Nursing Service, Patient Satisfaction

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	
Halaman Sampul Dalam	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Penetapan Panitia Penguji.....	iii
Surat Pernyataan.....	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak	viii
Abstract	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
Daftar Singkatan	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti.....	5
1.4.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit	6
1.4.3 Manfaat Bagi Perkembangan Ilmu Keperawatan	6
1.5 Keaslian Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pengertian Rumah Sakit Syariah	11
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit.....	11
2.1.2 Pengertian Rumah Sakit Syariah	11

2.2	Konsep Pengertian Standar Pelayanan Keperawatan Syariah	12
2.2.1	Pengertian Pelayanan Keperawatan	12
2.2.2	Pengertian Standar Pelayanan Keperawatan Syariah.....	13
2.2.3	Standar dan Instrumen Sertifikasi Rumah Sakit Syariah	13
2.3	Konsep Kepuasan.....	37
2.3.1	Pengertian Kepuasan.....	37
2.3.2	Teori Model Kepuasan.....	38
2.4	Konsep Kepuasan Pelanggan (Pasien).....	39
2.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan (Pasien)	39
2.4.2	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	40
2.4.3	Dimensi Kepuasan Pasien	43
2.4.4	Indikator Kepuasan Pasien	44
2.4.5	Metode Mengukur Kepuasan	46
2.5	Kerangka Teori	48
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN		49
3.1	Kerangka Konseptual.....	49
3.2	Hipotesis Penelitian	50
BAB 4 METODE PENELITIAN.....		51
4.1.	Design Penelitian	51
4.2.	Kerangka Operasional.....	52
4.3.	Populasi, Sampel, Besar Sampel dan Sampling.....	53
4.3.1.	Populasi	53
4.3.2.	Sampel dan Besar Sampel	53
4.3.3.	Sampling	55
4.4.	Variabel Penelitian.....	55
4.4.1.	Variabel Independen	56
4.4.2.	Variabel Dependen.....	56
4.5.	Definsi Operasional	57
4.6.	Instrumen Penelitian	58
4.7.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60
4.8.	Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	61
4.9.	Prosedur Pengumpulan Data dan Analisa Data	62

4.9.1. Prosedur Pengumpulan Data	62
4.9.2. Metode Pengolahan Dan Analisis Data.....	63
4.10. Etika Penelitian	72
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75
5.1 Gambaran Lokasi	75
5.2 Hasil Penelitian	76
5.2.1 Data Umum	76
5.2.2 Data Khusus	79
5.3 Pembahasan.....	81
5.3.1 Penerapan Standar Pelayanan Keperawatan Syariah	81
5.3.2 Kepuasan Pasien.....	85
5.3.3 Hubungan Penerapan Standar Pelayanan Keperawatan Syariah dengan Kepuasan Pasien di RS Amal Sehat Wonogiri	88
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
6.1 Kesimpulan	90
6.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jumlah Pasien Rawat Inap yang Dijadikan Sampel Penelitian..	55
Tabel 4.2	Definisi Operasional Variabel.....	57
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di RS Amal Sehat Wonogiri pada 18 – 31 September 2023.....	76
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RS Amal Sehat Wonogiri pada 18 - 31 September 2023.....	77
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan RS Amal Sehat Wonogiri pada 18 – 31 September 2023.....	77
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di RS Amal Sehat Wonogiri pada 18 – 31 September 2023.....	78
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Rawat Di RS Amal Sehat Wonogiri Pada 18 – 31 September 2023.....	78
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Penerapan Standar Pelayanan Keperawatan di RS Amal Sehat Wonogiri..	79
Tabel 5.7	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Kepuasan Pasien di RS Amal Sehat Wonogiri pada 18 - 31 September 2023	80
Tabel 5.8	Hubungan Penerapan Standar Pelayanan Keperawatan Syariah dengan Kepuasan Pasien di RS Amal Sehat Wonogiri pada 18 - 31 September 2023.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Teori Kepuasan Pelanggan (Woodruff dan Gardial dalam Nursalam, 2016)	38
Gambar 2.2	Kerangka Teori Hubungan Penerapan Standar Pelayanan Keperawatan Syariah dengan Kepuasan Pasien. Di RS Amal Sehat Wonogiri.....	48
Gambar 3.1	Kerangka Konsep Penelitian Hubungan Penerapan Standar Pelayanan Keperawatan Syariah dengan Kepuasan Pasien di RS Amal Sehat Wonogiri.....	49
Gambar 4.1	Kerangka kerja Hubungan Penerapan Standar Pelayanan Keperawatan Syariah dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Formulir Permohonan Study Pendahuluan	96
Lampiran 2	: Surat Persetujuan Pelaksanaan Study Pendahuluan	97
Lampiran 3	: Surat Rekomendasi dari Kesbangpol Wonogiri	98
Lampiran 4	: Surat Persetujuan Pelaksanaan Penelitian	100
Lampiran 5	: Surat Keterangan Layak Etik	101
Lampiran 6	: Hasil Validitas Kuesioner Penerapan Standar Pelayanan Keperawatan Syariah	103
Lampiran 7	: Hasil Reliabilitas Kuesioner Penerapan Standar Pelayanan Keperawatan Syariah	107
Lampiran 8	: Hasil Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien	108
Lampiran 9	: Hasil Realibilitas Kuesioner Kepuasan Pasien	110
Lampiran 10	: Lembar Permohonan Menjadi Responden (<i>Informed Consent</i>)	112
Lampiran 11	: Lembar Persetujuan Menjadi Responden	113
Lampiran 12	: Kisi – Kisi Kuesioner	114
Lampiran 13	: Kuesioner Penelitian	115
Lampiran 14	: Rekapitulasi Data Responden	120
Lampiran 15	: Tabulasi Karakteristik Responden	123
Lampiran 16	: Tabulasi Penerapan Standar Pelayanan Keperawatan Syariah	126
Lampiran 17	: Tabulasi Kepuasan Pasien	129
Lampiran 18	: Hasil Distribusi Frekuensi SPSS	132
Lampiran 19	: Hasil Tabulasi Silang Data Umum dengan data khusus..	134
Lampiran 20	: Hasil Uji Statistik dengan <i>Uji Chi-Square</i>	136
Lampiran 21	: Dokumentasi Pengambilan Data	137
Lampiran 22	: Lembar Konsultasi	138
Lampiran 23	: Surat Keterangan Hasil <i>similarity</i> Karya Ilmiah Mahasiswa.....	143

DAFTAR SINGKATAN

DPS	: Dewan Pengawas Syariah
DSN-MUI	: Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia
MT	: Mean T
MUKISI	: Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>
SSAP	: Standar Syariah Asesmen Pasien
SSARK	: Standar Syariah Akses ke Rumah Sakit dan Kontinuitas Pelayanan
SSKE	: Standar Syariah Komunikasi dan Edukasi
SSMAK	: Standar Syariah Manajemen Akuntansi Dan Keuangan
SSMF	: Standar Syariah Manajemen Fasilitas
SSMI	: Standar Syariah Manajemen Modal Insani
SSMM	: Standar Syariah Manajemen Mutu
SSMO	: Standar Syariah Manajemen Organisasi
SSMP	: Standar Syariah Manajemen Pemasaran
SSPAP	: Standar Syariah Pelayanan Asuhan Pasien
SSPBK	: Standar Syariah Pelayanan dan Bimbingan Kerohanian
SSPO	: Standar Syariah Pelayanan Obat Syariah

