

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masalah ketidakpuasan pasien terhadap layanan keperawatan merupakan masalah yang signifikan di Indonesia dan negara berkembang lainnya. Rumah Sakit menyadari pentingnya mengatasi masalah ini dengan secara konsisten untuk meningkatkan kualitas dan standar layanan yang diberikan, dengan tujuan akhir untuk memastikan kepuasan pasien (Indrasari, 2019). Di sisi lain, sadar syariah telah menjadi fenomena yang relevan di kalangan masyarakat Indonesia yang bisa dijadikan strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan mewujudkan pelayanan berdasarkan nilai-nilai syariah (Wandhansari, 2017). Terdapat tren yang berkembang di kalangan konsumen untuk memilih produk dan layanan yang tidak hanya memenuhi standar medis namun juga mengutamakan keamanan psikososial dan selaras dengan nilai-nilai Islam (Rusmin, 2020). Sejatinya fenomena diatas sesuai dengan ajaran Islam yang tergambarkan dari firman Allah surat Al-Jatsiyah : 18 yang terjemahannya : *“Kemudian Kami jadikan kamu berada di atas suatu syariat (peraturan) dari urusan (agama itu), maka ikutilah syariat itu dan janganlah kamu ikuti hawa nafsu orang-orang yang tidak mengetahui”*.

Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia (MUKISI) bersama dengan DSN-MUI pada Tahun 2015 mulai berinisiatif untuk merumuskan prosedur Syariah yang dapat dijalankan di Rumah Sakit

sehingga terciptalah fatwa 107/DSNMUI/X/2016 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Manajemen Rumah Sakit berdasarkan Prinsip Syariah. Hingga tahun 2022, jumlah rumah sakit syariah yang telah tersertifikasi mencapai 72 atau sekitar 5% dari total rumah sakit di seluruh Indonesia (MUKISI, 2022). Berdasarkan Riset Preferensi Pasar terhadap Layanan Rumah Sakit Berkompetensi Syariah yang dilakukan oleh Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS) pada tahun 2021, ditemukan bahwa sebanyak 474 masyarakat menunjukkan ketertarikan dalam menggunakan layanan Rumah Sakit berkompetensi Syariah (Windasari, 2021). Salah satu contoh rumah sakit yang telah memberikan pelayanan syariah yaitu RS Amal Sehat Wonogiri, yang telah menjadi salah satu dari 10 (sepuluh) pelopor Rumah sakit yang tersertifikasi syariah.

Berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016, terdapat persyaratan kepuasan pasien harus memenuhi standar pelayanan minimal di atas 90% (Kemenkes, 2016). Berdasarkan pengukuran angka Kepuasan Pasien yang dilakukan oleh Komite Mutu Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri pada tahun 2022 diperoleh capaian kepuasan pasien sebesar 81%. Setelah dilakukan wawancara pada tanggal 14 April 2023 dengan kepala seluruh ruang rawat inap diketahui bahwa penerapan standar pelayanan keperawatan syariah telah dijalankan secara maksimal. Selanjutnya, wawancara yang dilakukan pada tanggal 15 April 2023 terhadap pasien dan keluarganya mengungkapkan bahwa dari 10 orang, 6 orang menyatakan puas (60%), sedangkan 4 orang menyatakan cukup puas (40%) terhadap pelayanan keperawatan prinsip syariah yang mereka terima.

Rumah Sakit Syariah dirancang untuk memberikan pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam yang menekankan kepada asuhan pasien. Rumah sakit syariah melayani banyak pasien, tidak hanya melayani pasien muslim, melainkan juga terbuka untuk semua agama dalam berupaya memberikan pelayanan terbaik untuk siapa pun pasiennya (Faridah, 2020). Dalam upaya mencapai hal tersebut, di rumah sakit syariah, sangat penting untuk menawarkan layanan spiritual Islami atau syariah yang komprehensif kepada pasien, khususnya di bidang asuhan keperawatan. Kegagalan memenuhi kebutuhan spiritual mereka dapat menyebabkan berbagai masalah spiritual, termasuk tekanan spiritual (Hulumudi, L., 2023). Oleh karena itu, di Rumah Sakit Syariah, spiritual pasien dijaga untuk tetap berada dalam payung syariah selama masa perawatannya. Hal ini bertujuan agar pasien mendapatkan dukungan spiritual sejalan dengan ajaran agamanya, serta merasa lebih nyaman selama menjalani proses penyembuhan.

Pengenalan Standar Pelayanan Syariah diharapkan dapat membawa perubahan positif di sektor kesehatan, termasuk peningkatan kualitas, peningkatan kinerja layanan kesehatan, dan kepuasan perawat, serta peningkatan tingkat kepuasan pasien (Sulistyowati et al., 2019). Kualitas layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan kesehatan merupakan faktor kunci dalam menghasilkan kepuasan pasien. Kualitas layanan ini memainkan peran penting dalam membangun hubungan positif antara penyedia layanan dan pasien, yang pada gilirannya menumbuhkan loyalitas

pelanggan dan menghasilkan dukungan yang bermanfaat melalui referensi dan rekomendasi dari individu ke individu. (Tjiptono, 2017).

Rumah sakit syariah akan dituntut untuk selalu meningkatkan mutu dan kualitas pelayanannya agar pelayanan syariah yang diterapkan sesuai atau melebihi harapan dari pelanggan, sehingga tingkat kepuasan pasien dapat terwujud (Sulistiadi & Rahayu, 2016). Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri sebagai Rumah Sakit yang telah tersertifikasi syariah berupaya selalu konsisten dalam menerapkan standar syariah untuk pelayanannya dengan melakukan sistem kontrol melalui program supervisi, pengukuran indikator mutu dan kegiatan *mandatory training* kepada perawat. Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri juga berencana mengajukan re-sertifikasi syariah kepada DSN-MUI untuk memastikan kualitas pelayanan syariah tetap berjalan sesuai dengan standar syariah.

Berdasarkan konteks tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti hubungan “*Penerapan Standar Pelayanan Keperawatan Syariah Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri*”. Untuk mewujudkan hal tersebut maka diperlukan suatu penelitian yang menyeluruh tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam rangka memberikan gambaran yang jelas mengenai masalah yang ingin diteliti rumusan masalah yang akan diuraikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Apakah Ada Hubungan Penerapan Standar Pelayanan Keperawatan Syariah Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri ?.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui Hubungan Penerapan Standar Pelayanan Keperawatan Syariah Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi Penerapan Standar Pelayanan Keperawatan Syariah Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.
2. Mengidentifikasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.
3. Menganalisis Hubungan Penerapan Standar Pelayanan Keperawatan Syariah Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti

1. Temuan penelitian ilmiah penulis dari berbagai disiplin ilmu telah dimanfaatkan untuk meningkatkan proses layanan keperawatan di rumah sakit, menyelaraskannya dengan standar syariah dan pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien.
2. Temuan dari penelitian ini memberikan informasi berharga untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran akan layanan keperawatan yang selaras dengan standar syariah. Hal ini menyoroti pentingnya memberikan layanan yang mematuhi prinsip-prinsip syariah dalam meningkatkan kepuasan pasien.

1.4.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Manajer Keperawatan rumah sakit dapat memanfaatkan temuan penelitian ini sebagai masukan dan panduan berharga untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan memasukkan standar Syariah di dalam pelayanan keperawatan.

1.4.3 Manfaat Bagi Perkembangan Ilmu Keperawatan

Hasil penelitian ini bisa menjadi acuan dalam mengembangkan konsep asuhan spiritual kepada pasien muslim sesuai dengan kebutuhan spiritual berdasarkan Standar Sertifikasi Rumah Sakit Syariah.

1.5 Keaslian Penelitian

Keaslian dalam penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian saat ini meliputi:

1. Sumadi,dkk (2021) “Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan umum di RS Universitas Sebelas Maret. Populasi sasaran penelitian ini adalah pasien rawat jalan umum di rumah sakit tersebut. Pendekatan penelitian kuantitatif digunakan untuk penelitian ini. Besar sampel ditentukan dengan menggunakan teknik simple random sampling sehingga diperoleh total 100 partisipan. Metode pengumpulan data meliputi penggunaan angket, wawancara, dan dokumentasi. Variabel bebas yang diteliti adalah kualitas pelayanan (X1), harga (X2), dan fasilitas (X3),

sedangkan kepuasan pasien (Y) menjadi variabel terikat. Proses analisis data meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, dan Uji Asumsi Klasik. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F (simultan), dan Koefisien determinasi (R^2). Persamaan penelitian mencakup pemanfaatan variabel sikap dan kepatuhan, yang mewakili pendekatan penelitian tertentu. Perbedaan penelitian khusus ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada jenis populasi yang diteliti. Meskipun peneliti berfokus pada pasien rawat inap, penelitian ini secara khusus menyoroti pasien rawat jalan. Selain itu, terdapat perbedaan dalam teknik pengambilan sampel yang digunakan. Peneliti menggunakan teknik purposive sampling, sedangkan penelitian ini menggunakan teknik simple random sampling. Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan peneliti hanya mengandalkan kuesioner. Sedangkan untuk pengujian hipotesis, penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F (simultan), dan Koefisien determinasi (R^2), sedangkan peneliti menggunakan Uji Chi-Square.

2. Penelitian yang dipublikasikan oleh Eskandar, Hanung, 2019 dengan judul “Pengaruh Pelatihan Pemberian Pelayanan Keperawatan Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI”. Dalam penelitian ini digunakan desain pra-eksperimental, khususnya menggunakan desain one group pretest posttest. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-*

probability sampling, yaitu menggunakan metode pengambilan sampel secara konsekutif. Besar sampel terdiri dari 82 pasien Rawat Inap RS Islam PDHI Yogyakarta. Analisis bivariat dilakukan dengan menggunakan uji Independent T-test. Temuan penelitian ini menunjukkan dampak pelatihan proses pelayanan keperawatan syariah terhadap tingkat kepuasan pasien pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam PDHI Yogyakarta. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang telah lalu terletak di variabel dependen, yaitu kepuasan pasien. Namun terdapat perbedaan diantara keduanya, karena penelitian ini menerapkan desain yaitu *pre-eksperimental* dengan *desain one group pretest posttest*, sedangkan penelitian sebelumnya bersifat *deskriptif korelasi*. Variabel independen penelitian ini adalah Pelatihan Pemberian Pelayanan Keperawatan Syariah, sedangkan penelitian sebelumnya berfokus pada Penerapan Standar Pelayanan Keperawatan Syariah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini termasuk dalam kategori non-probability sampling, khususnya menggunakan metode konsekutif sampling. Demikian pula, peneliti menggunakan metode purposive sampling, yang termasuk dalam kategori non-probability sampling. Uji T Independen merupakan analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini, sedangkan uji Chi-Square dipilih oleh peneliti.

3. Penelitian yang dipublikasikan oleh Fuad, 2017 pada tahun 2017 dengan judul “Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh”.

Penelitian yang dilakukan dapat digolongkan sebagai penelitian eksperimen semu, dengan menggunakan desain dan pendekatan sampel teknis. Secara khusus, sampling probabilitas digunakan dengan menggunakan teknik simple random sampling. Besar sampel terdiri dari 100 pasien RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. Temuan Penelitian Koefisien R-Square menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan pelayanan Islam terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh). Adapun persamaan dari penelitian ini dengan peneliti terdahulu pada variabel dependen (kepuasan pasien). Sedangkan Perbedaannya jenis penelitian ini adalah *quasy experiment*, sedangkan peneliti *descriptive corelation*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pelayanan Islam sebagai variabel independen, sedangkan Standar Pelayanan Keperawatan Syariah (berdasarkan MUKISI) sebagai variabel peminatan. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *simple random sampling*, sedangkan peneliti memilih *non-probability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Uji statistik pilihan untuk penelitian ini adalah uji *Pearson*, dan peneliti juga menggunakan *Uji Chi-Square*.

4. Penelitian yang dipublikasikan oleh Hafid, H.P, pada tahun 2016 dengan judul “*Pengaruh Pelayanan dengan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Pada RS Ibnu Sina Makassar*” Penelitian yang dilakukan di RS Ibnu Sina Makassar ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan desain cross-sectional. Teknik *purposive*

sampling digunakan, sehingga menghasilkan jumlah sampel total 78 pasien. Kepuasan pasien di RS Ibnu Sina Makassar sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang berpegang pada prinsip syariah, seperti yang ditunjukkan oleh temuan penelitian. Persamaan dari penelitian ini dengan peneliti terdahulu pada variabel dependen (kepuasan pasien), Jenis penelitian (Deskriptif korelasi), Rancangan Penelitian (Cross sectional). Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan peneliti terdahulu pada variabel independen pada penelitian ini adalah prinsip-prinsip syariah berdasarkan karakter pemasaran menurut Islam. Sedangkan variabel independen yang akan digunakan peneliti adalah Penerapan Standar Pelayanan Keperawatan Syariah berdasarkan “Pedoman standar dan Instrumen Sertifikasi Rumah Sakit syariah” yang ada di MUKISI).

