

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan harus mulai meningkatkan kualitas pelayanannya dengan berjalannya waktu. Apalagi hal ini berbanding lurus dengan semakin selektifnya masyarakat memilih pelayanan rumah sakit yang dipilih. Informasi yang beredar dengan bebas dari berbagai media, masyarakat menjadi mempunyai banyak pengetahuan terutama kualitas dan mutu dari suatu pelayanan dalam masyarakat, terutama dalam bidang pelayanan kesehatan itu sendiri. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan setelah diketahuinya apakah suatu pelayanan tersebut telah mencapai harapan pasien atau belum (Syakuro, 2010).

Peningkatan yang pesat pada perkembangan rumah sakit Islam di Indonesia setiap masanya. Hal ini dibuktikan dengan adanya hasil bahwa masyarakat mayoritas memilih pengobatan di rumah sakit yang islami, dan ini merupakan indikator akan tingginya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan keberkahan (Sunawi, 2012). Belum adanya standar atau pedoman untuk menilai dan mengukur kualitas rumah sakit Islam dari sisi penerapan syariah saat ini menjadi sebuah isu penting bagi keberadaan rumah sakit islam. Oleh karena itu dibutuhkan suatu standar atau pedoman agar rumah sakit Islam dapat menerapkan, mengukur dan menilai kualitas pelayanan dan pengelolaan manajemen rumah sakit yang sesuai dengan prinsip pelayanan syariah. Rumah sakit Islam dapat

memberikan jaminan akan adanya pelayanan sesuai syariah, penyelamatan akidah Islam dan penerapan manajemen berbasis syariah. Pedoman dalam penerapan rumah sakit syariah diwujudkan dengan dibuatnya instrumen sertifikasi rumah sakit syariah yang disusun oleh Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia (MUKISI). Namun ada tantangan dalam sertifikasi rumah sakit syariah adalah harus adanya komitmen untuk istiqomah dalam mengupayakan standar rumah sakit syariah, bukan hanya untuk memenuhi sebuah standar pelayanan rumah sakit. Tetapi merupakan sebuah panggilan suci untuk beribadah kepada Allah melalui pelayanan kesehatan yang menjadi komitmen dari seluruh *stake holder* rumah sakit (MUI & MUKISI, 2017).

Pelayanan keperawatan adalah salah satu pelayanan kesehatan yang disediakan oleh organisasi penyedia layanan kesehatan dalam bentuk jasa. Dalam pelayanan kesehatan, keperawatan berperan penting karena mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan sesuai standar asuhan keperawatan secara professional (Syakuro, 2010). Masalah utama dalam lembaga jasa pelayanan kesehatan dengan prinsip syariah adalah akankah sesuai dengan harapan para pelanggan atau pasien. Hal itu membuat penyedia pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit akan selalu dituntut dalam peningkatan kualitas pelayanan agar tingkat kepuasan pasien dapat tercapai. Dengan prinsip-prinsip yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, yang telah diatur dalam pedoman pelaksanaan standar pelayanan minimal dan indikator mutu wajib dalam bidang keperawatan rumah sakit syariah (MUKISI, 2017).

Terciptanya kepuasan pasien tentunya berasal dari kualitas layanan yang diberikan oleh pihak pemberi pelayanan kesehatan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut (Nursalam, 2015). Tingkat kepuasan pasien adalah suatu kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan yang dinilai dari persepsi pasien maupun keluarga pasien dan hasil yang optimal yang dirasakan oleh pasien dari pemberi pelayanan kesehatan. Indikator dari tingkat kepuasan antara lain, kondisi fisik, Kurangnya perhatian terhadap keluhan, dan tanggap memprioritaskan kebutuhan pasien (Kholipah, Susilo, & Purwaningsih, 2013).

Beberapa penelitian sebelumnya terkait hubungan pelayanan dengan prinsip syari'ah terhadap kepuasan pasien yang telah dilakukan. Hasil penelitian oleh Syakuro (2010) diperoleh hasil bahwa Secara koefisien determinan variabel pelayanan dengan prinsip syari'ah menjelaskan variabel kepuasan pelanggan (pasien) RSI Sultan Agung, yaitu sebesar 0,30 atau 30%. Secara simultan variabel pelayanan dengan prinsip syari'ah berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (pasien) RSI Sultan Agung, nilai probabilitas sebesar 0,000. Jika pelayanan dengan prinsip syari'ah semakin naik, maka kepuasan pelanggan (pasien) RSI Sultan Agung akan semakin naik.

Hasil studi pendahuluan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang (Baitul Izzah 1 & 2, Baitussalam 1 & 2, Baitunnisa 2) pada 12 April 2017 dengan kuesioner menunjukkan di RSI Sultan Agung 8 dari 10 pasien yang menerima pelayanan kesehatan dengan prinsip syariah dalam bidang keperawatan menyatakan puas dengan pelayanan syariah yang diberikan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Pelayanan syariah di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang pada standar pelayanan operasional sudah terlampir dalam laporan harian dan bulanan yang berkaitan langsung dengan komite mutu rumah sakit. Pada laporan bulan April 2017 di ruang rawat inap (Baitul Izzah 1 & 2, Baitussalam 1 & 2, Baitunnisa 2) semua indikator sasaran mutu pelayanan syariah telah mencapai target. Pelayanan syariah yang termasuk indikator sasaran mutu terdiri dari standar pelayanan minimal rumah sakit syariah (hijab untuk pasien, pemasangan EKG sesuai gender, pemakaian hijab ibu menyusui) dan indikator mutu wajib syariah (pemasangan DC sesuai gender).

Berdasarkan hasil studi dokumentasi didapatkan data bahwa, RSI Sultan Agung berikhtiar dengan segenap jajaran yang ikut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Terutama kontribusi dalam memenuhi kepuasan pasien dan keselamatan yang islami. Amanah sebagai sebagai rumah sakit proyek percontohan ini atau *pilot project*.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas tentang hubungan pelayanan syariah dalam bidang keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien, maka peneliti tertarik untuk meneliti hubungan pelayanan syariah dalam bidang keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

B. Rumusan Masalah

Keterkaitan antara hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan dapat dinilai dari dampak yang muncul dari sebuah pelayanan yang diberikan rumah sakit. Pasien atau pelanggan yang merasa tidak puas, maka akan meninggalkan penyedia layanan tersebut dan berpindah ke penyedia layanan lainnya, hal ini menimbulkan kerugian. Oleh sebab itu, penyedia layanan/ rumah sakit harus mampu membuat pasien puas dengan pelayanan yang diberikan (Supranto, 2006 dalam Abdurrouf, 2013). Pernyataan tersebut sependapat dengan Husen (2012) pelayanan keperawatan merupakan salah satu yang berperan dalam kualitas pelayanan, dan kualitas pelayanan diartikan sebagai hal yang memuaskan pelanggan atau pasien terhadap kebutuhan.

Pasien yang tidak merasa puas maka akan meninggalkan perusahaan atau penyedia layanan tersebut, dan menyebabkan terjadi penurunan penjualan dan tentunya terjadi penurunan laba (Fajar & Hasibuan, 2016). Penelitian lain yang dilakukan oleh Easter, Wowor, & Pondaag (2017) juga berpendapat bahwa pelayanan keperawatan mampu menentukan tingkat kepuasan pasien, dengan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien tersebut. Paparan diatas juga berbanding lurus dengan penelitian yang dilakukan oleh Syakuro (2010), bahwa jika pelayanan dengan prinsip syariah semakin naik, maka kepuasan pasien akan semakin naik.

Namun hasil dari studi pendahuluan penelitian di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang (Baitul Izzah 1 & 2, Baitussalam

1 & 2, Baitunnisa 2) pada 12 April 2017 dengan kuesioner menunjukkan di RSI Sultan Agung 8 dari 10 pasien yang menerima pelayanan kesehatan dengan prinsip syariah dalam bidang keperawatan menyatakan puas dengan pelayanan syariah yang diberikan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Sedangkan menurut KEPMENKES No. 129 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal, menjelaskan bahwa standar kepuasan pasien rawat inap adalah $\geq 90\%$, dan hal ini tidak berbanding lurus dengan hasil dari pelaporan pelayanan syariah rumah sakit dalam bidang keperawatan yang telah mencapai target pada setiap indikatornya.

Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini akan menjawab permasalahan dari fenomena yang diangkat oleh peneliti yang telah dipaparkan dalam latar belakang masalah. Peneliti merumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut, “Adakah hubungan pelayanan syariah dalam bidang keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan pelayanan syariah dalam bidang keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi pelayanan syariah dalam bidang keperawatan.
- b. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien.

- c. Menganalisis hubungan pelayanan syariah dalam bidang keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Profesi Keperawatan

Hasil penelitian yang dilakukan dapat memberikan pengetahuan dan gambaran baru dalam menilai pelayanan syariah dalam bidang keperawatan.

2. Bagi Institusi Ilmu Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai literatur dan pengembangan dalam ilmu keperawatan. khususnya manajemen keperawatan mengenai hubungan pelayanan syariah dalam bidang keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan masyarakat dapat merasakan peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat.