

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit syariah merupakan rumah sakit yang di dalam pengelolaannya mendasarkan pada maqashid syariah (tujuan diadakannya syariah) yaitu seperti penjagaan agama, jiwa, keturunan, akal dan penjagaan harta. Rumah sakit syariah dilaksanakan berpedoman pada fatwa dewan syariah nasional majelis ulama Indonesia No. 107/DSN-MUI/X/2016 menjelaskan tentang pedoman penyelenggaraan Rumah Sakit berdasarkan prinsip syariah. Salah satu standar dalam sertifikasi Rumah Sakit Syariah adalah adanya pelayanan minimal yang wajib dilaksanakan di rumah sakit syariah. Untuk itu diperlukan pedoman tentang pelayanan minimal rumah sakit syariah, tata cara pengukuran dan pendokumentasian agar dapat dilaksanakan oleh seluruh rumah sakit yang akan mengikuti sertifikasi Rumah Sakit Syariah (Mukisi, 2017).

Rumah sakit dengan label syariah memiliki tanggung jawab yang lebih, karena tidak hanya sekedar memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Namun, pelayanan kesehatan yang diberikan dengan upaya untuk menjaga akidah, ibadah, dan serta muamalah sesuai dengan nilai-nilai islam menurut Ayuningtyas (2008 dalam Oktariana, 2009).

Praktek hubungan sosial dan kepedulian merupakan suatu praktek yang dilakukan sesama di dalam suatu ajaran tertentu yang mengandung unsur aqidah dan syariah seperti akhlaq yang diamalkan/dipraktekkan sesuai dengan

islam yang telah mengajarkannya. Salah satu bagian kecil dari pelajaran dan pengalaman akhlaq yaitu praktek yang ada di suatu pelayanan kesehatan rumah sakit. Pelayanan kesehatan merupakan suatu bagian dari ibadah dimana seorang muslim harus mampu berjalan sesuai dengan fungsi manusia sebagai hamba Allah SWT dan mampu menjalankan fungsi khalifahannya, dan asuhan keperawatan juga termasuk dari bagian akhlaq (Rahayu, 2016).

Kompetisi yang semakin ketat dan pelanggan (*customer*) semakin mempunyai pilihan yang selektif dapat mempengaruhi pertumbuhan rumah sakit, sehingga hal ini merupakan suatu tantangan yang akan mempengaruhi keberlanjutan suatu rumah sakit (Priyadi, 2015). Tantangan seperti ini mengharuskan para pelaku pelayanan kesehatan untuk berkompetisi dengan melakukan perubahan strategi dan perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan (Ravichandran, 2010).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Abdurrouf & Rosalia (2017) menunjukkan adanya hubungan antara pelayanan syariah dalam bidang keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan syariah dalam bidang keperawatan yaitu sebanyak 37 responden (28,5%).

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh syakuro (2010) bahwa nilai koefisien determinan variabel pelayanan dengan prinsip syariah menjelaskan variabel kepuasan pasien RSI Sultan Agung, yaitu sebesar 0,30 atau 30%. Secara simultan variabel pelayanan dengan prinsip syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, nilai probabilitas sebesar 0,000. Jika pelayanan dengan prinsip syariah semakin naik, maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Hafid (2016) di RS Ibnu Sina Makassar menunjukkan bahwa apabila pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah mengalami peningkatan, maka kepuasan pasien RS Ibnu Sina Makassar akan mengalami kenaikan. Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan.

Menurut Wu (2010 dalam Abdurrouf & Sari, 2017) pasien sebagai konsumen rumah sakit menginginkan pelayanan yang lebih dan selalu tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, kepuasan merupakan hasil penilaian pasien setelah membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang diterimanya apabila sesuai harapan maka akan puas.

Salah satu jasa pelayanan yang ada di rumah sakit adalah jasa pelayanan medis. Pelayanan medis yang berkualitas maka akan mendukung hasil kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan, sehingga memberikan dampak pada loyalitas pasien (Chahal, 2008).

Loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan, diantaranya yaitu kesetiaan seseorang kepada suatu objek. Loyalitas suatu pelanggan atau konsumen itu sendiri merupakan suatu komitmen yang dilakukan oleh pelanggan untuk tetap bertahan yang biasanya ditunjukkan dengan sikap pelanggan tersebut kembali untuk melakukan pembelian ulang suatu produk atau jasa secara konsisten dimasa yang akan datang. Perubahan perilaku juga dapat berpengaruh atau menyebabkan perubahan terhadap suatu situasi dan usaha pemasaran tersebut (Hurriyati, 2005). Loyalitas pasien dipengaruhi oleh kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan dimana

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

Loyalitas suatu pelanggan atau konsumen termasuk suatu hal yang sangat penting dalam kelangsungan sebuah perusahaan tersebut di dalam suatu sector rumah sakit tersebut dan yang perlu diperhatikan bukan hanya mempertahankan suatu pelanggan atau *customer* yang sudah ada saja, akan tetapi yang lebih penting lagi adalah bagaimana mereka sebagai pelanggan dapat menjadi suatu loyalis, dimana seseorang itu dapat membela nama baik dan menyebarkan suatu hal atau nilai yang positif terhadap lembaga dunia luar menurut Alma (2009 dalam Setianingsih & Rahayu, 2018).

Hasil penelitian yang dilakukan Abdurrouf & Sari (2017) menyatakan bahwa loyalitas pasien Rumah Sakit Islam yang terdiri dari penggunaan kembali Rumah Sakit untuk pengobatan yang sama, penggunaan kembali untuk pengobatan berbeda dan perekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan Rumah Sakit dipengaruhi secara signifikan kualitas pelayanan secara keseluruhan yang terdiri pelayanan medis, pelayanan keperawatan, dan pelayanan operasional. Sedangkan jenis kelamin tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan medis, pelayanan keperawatan, pelayanan operasional dan kualitas pelayanan keseluruhan serta loyalitas pasien.

Hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan pada tanggal 10 September 2018 di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang tentang pelayanan keperawatan berbasis syariah melalui metode kuesioner di dapatkan data bahwa 5 dari 15 (33,3%) responden menyatakan perawat selalu melakukan pelayanan keperawatan yang syariah, 4 dari 15 (26,6%) responden menyatakan perawat sering melakukan tindakan pelayanan keperawatan yang

syariah, 4 dari 15 (26,6%) responden menyatakan perawat jarang melakukan pelayanan keperawatan yang sesuai dengan syariah, 2 dari 15 (13,3%) responden menyatakan perawat tidak pernah melakukan pelayanan keperawatan sesuai syariah sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan keperawatan berbasis syariah termasuk baik. Sedangkan hasil studi pendahuluan tentang loyalitas yang menggunakan metode kuesioner di dapatkan data bahwa 6 dari 15 (40%) responden menyatakan bahwa sangat setuju dengan pernyataan tentang loyalitas, 3 dari 15 (20%) responden menyatakan bahwa setuju dengan pernyataan tentang loyalitas, 4 dari 15 (26,6%) responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tentang loyalitas, dan 2 dari 15 (13,3%) responden menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tentang loyalitas sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang termasuk pasien yang loyal.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan Pelayanan Keperawatan Berbasis Syariah Dengan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang”.

## **B. Rumusan Masalah**

Loyalitas pasien merupakan suatu kesetiaan yang dapat ditunjukkan dengan sebuah perilaku dalam waktu yang panjang melalui berbagai suatu keputusan, dan keuntungan loyalitas sendiri bisa bersifat jangka panjang dan *komulatif*. Profitabilitas yang tinggi, dan keuangan yang stabil juga dapat meningkatkan suatu loyalitas. Dan sebuah instansi atau perusahaan dapat

mempertahankan pelanggannya dan mendapatkan banyak keuntungan dengan melakukan pelayanan yang baik (Dwi, 2009 dalam Fattah, 2016).

Pelayanan dimana seseorang memberikan suatu tindakan atau kegiatan kepada orang lain melalui suatu proses penawaran yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan suatu kepemilikan siapapun (Laksana, 2008).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 10 September 2018 di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang tentang pelayanan keperawatan berbasis syariah melalui metode kuesioner di dapatkan data bahwa 5 dari 15 (33,3%) responden menyatakan perawat selalu melakukan pelayanan keperawatan yang syariah, 4 dari 15 (26,6%) responden menyatakan perawat sering melakukan tindakan pelayanan keperawatan yang syariah, 4 dari 15 (26,6%) responden menyatakan perawat jarang melakukan pelayanan keperawatan yang sesuai dengan syariah, 2 dari 15 (13,3%) responden menyatakan perawat tidak pernah melakukan pelayanan keperawatan sesuai syariah sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan keperawatan berbasis syariah termasuk baik. Sedangkan hasil studi pendahuluan tentang loyalitas yang menggunakan metode kuesioner di dapatkan data bahwa 6 dari 15 (40%) responden menyatakan bahwa sangat setuju dengan pernyataan tentang loyalitas, 3 dari 15 (20%) responden menyatakan bahwa setuju dengan pernyataan tentang loyalitas, 4 dari 15 (26,6%) responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tentang loyalitas, dan 2 dari 15 (13,3%) responden menyatakan sangat tidak setuju

dengan pernyataan tentang loyalitas sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang termasuk pasien yang loyal.

Kebutuhan dasar pasien juga harus terpenuhi sehingga perawat perlu memiliki pengetahuan yang lebih untuk memberikan pelayanan, terlebih dalam memberikan pelayanan yang Syariah pada pasien. Pelayanan yang Syariah yaitu dimana perawat memberikan atau melakukan tindakan keperawatan sesuai dengan syariat Islam sehingga pasien merasa nyaman dan loyal terhadap pelayanan yang ada pada rumah sakit tersebut. Seperti sebelum memulai tindakan diawali dengan Basmallah dan diakhiri dengan Hamdalah, memberikan pelayanan yang baik dan ramah, sehingga pasien merasa aman dan membuat pasien berfikir positif tentang sebuah instansi rumah sakit tersebut. Akan tetapi masih saja perawat yang belum melakukan pelayanan keperawatan sesuai dengan syariat Islam, sehingga menimbulkan fikiran pasien yang negatif terhadap instansi rumah sakit tersebut atau tingkat loyalitasnya rendah.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dirumuskan masalah penelitian ini “Hubungan pelayanan keperawatan berbasis syariah dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang”.

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

#### 1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan berbasis syariah dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang .

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang .
- b. Mengidentifikasi pelayanan keperawatan berbasis syariah di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang .
- c. Menganalisa hubungan antara pelayanan keperawatan berbasis syariah dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang .

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Untuk profesi keperawatan

Hasil penelitian ini untuk meningkatkan pelayanan keperawatan yang berbasis syariah agar loyalitas pasien terhadap instansi rumah sakit tersebut meningkat dan termasuk informasi lebih lanjut kepada perawat untuk meningkatkan dan tetap melakukan pelayanan terhadap pasien sesuai dengan syariat Islam, sehingga pasien lebih merasa puas, aman, dan nyaman selama berada di rumah sakit tersebut.

## 2. Institusi pendidikan

Hasil penelitian ini untuk menambah wawasan di dunia pendidikan, menambah referensi di perpustakaan, menambahkan pustaka dalam bidang penelitian, dan untuk pengembangan ilmu keperawatan.

## 3. Masyarakat

Penelitian ini bisa memberikan suatu informasi untuk masyarakat bahwa setiap pelayanan diberikan kepada pasien ada aturannya dan sudah sesuai dengan syariat Islam yang ada.