

**SKRIPSI**



**Uhamka**  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI  
PASIEN DI RUMAH SAKIT AN-NISA TANGERANG TAHUN  
2019**

**OLEH :  
LENNY SETIAWATY  
1505015074**

**FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
JAKARTA  
2019**

**SKRIPSI**



**Uhamka**  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERSEPSI  
PASIEN DI RUMAH SAKIT AN-NISA TANGERANG  
TAHUN 2019**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat**

**OLEH :  
LENNY SETIAWATY  
1505015074**

**FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
JAKARTA  
2019**

## PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Pasien Di Rumah Sakit AN-NISA Tangerang Tahun 2019* merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya bukan plagiat dari karya ilmiah yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis orang lain. Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya tulis dengan benar sesuai dengan pedoman dan tata cara pengutipan yang berlaku.

Apabila ternyata di kemudian hari Skripsi ini, baik sebagian maupun keseluruhan merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan perundang-undangan dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Prof. D.R. HAMKA.

Jakarta, 1 Agustus 2019



Lenny Setiawaty

1505015074

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lenny Setiawaty  
NIM : 1505015074  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Fakultas : Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan  
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. D.R. HAMKA **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas skripsi saya yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Pasien Di Rumah Sakit AN-NISA Tangerang Tahun 2019” beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. D.R. HAMKA berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 1 Agustus 2019

Yang menyatakan,



Lenny Setiawaty

## PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : Lenny Setiawaty  
NIM : 1505015074  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Judul Proposal : Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Persepsi Pasien Di Rumah Sakit AN-NISA Tangerang Tahun 2019  
Skripsi dari mahasiswa tersebut di atas telah disidangkan dihadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Prof. D.R. HAMKA

Jakarta, September 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr.H| Emma Rachmawati, Dra.M.kes

  
Alibbirwin,SKM,M.Epid



## PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Lenny Setiawaty  
NIM : 1505015074  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Judul Proposal : Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Persepsi Pasien Di Rumah Sakit AN-NISA Tangerang Tahun 2019

Skripsi dari mahasiswa tersebut di atas telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Prof. D.R. HAMKA.

Jakarta, September 2019

### TIM PENGUJI

Pembimbing I : Alibbirwin, SKM, M.Epid



Penguji I : Ony Linda, SKM, M.Kes



Penguji II : Arif Setyawan, SKM, M.Kes



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS



### Data pribadi

Nama : Lenny Setiawaty  
Nim : 1505015074  
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 14 Mei 1997  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat Rumah : Jalan Panti Asuhan, Ceger, Rt.002/Rw.012  
No.177. Kel.Jurang Manggu Timur,  
Kec.Pondok Aren, Tangerang Selatan 15222  
No. Handphone : 087888362348  
e-mail : lennysetiawatyyy32@gmail.com  
Instansi : Universitas Muhammadiyah Prof. DR.  
HAMKA  
Alamat Instansi : JL. Limau II, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan  
Fakultas / Program studi : Ilmu- ilmu Kesehatan / Kesehatan Masyarakat  
Peminatan : Manajemen Rumah Sakit  
Angkatan : 2015

### Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri Bintaro 03 Pagi Jakarta (Tahun 2003–2009)
2. SMP Negeri 267 Jakarta (Tahun 2009–2012)
3. SMK Analis Kesehatan Tunas Harapan (Tahun 2012–2015)
4. Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (Tahun 2015–sekarang)

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum, Wr, Wb.*

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, penulis panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Pasien Di Rumah Sakit AN-NISA Tangerang Tahun 2019” merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Prof. D.R. Hamka. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tak lepas dari bantuan banyak pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Orang Tua yang telah bekerja keras, berjuang dan mendo'akan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Ony Linda, SKM., M.Kes, selaku Dekan FIKES UHAMKA.
3. Ibu Dian Khalika Hamal, SKM,MKes, selaku Kaprodi Kesehatan Masyarakat UHAMKA.
4. Dr.Hj Emma Rachmawati, Dra.M.Kes, selaku dosen pembimbing satu yang telah memberikan bimbingan serta sarannya dengan sabar dan ikhlas sejak awal hingga selesainya skripsi ini.
5. Bpk. Alibbirwin, SKM, M.Epid, selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, pengetahuan, serta meluangkan waktunya untuk membantu penulisan skripsi ini.
6. Bpk. Mochamad Iqbal Nurmansyah, M.Sc., selaku dosen pembimbing yang telah sabar memberikan bimbingan, pengarahan, sarannya, serta meluangkan waktunya untuk membantu penulisan skripsi ini.



7. Kepada Rumah Sakit AN-NISA Tangerang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang.
8. Kepada Miftahul Jannah, Lintang Bestari (yang dibantu oleh Mba Melati karena kalau Lintang hilang arah dialah yang menanggung segalanya (terima kasih, mba), Nisrina, Nurherawati, Nur Ridha, yang telah sabar membantu dalam sistematika penulisan, dan menemani, serta menyemangati penulis dalam penulisan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu menyumbangkan saran dan tenaga serta pikirannya secara langsung atau tidak langsung yang tidak penulis sebutkan satu persatu.
10. We Are One EXO, Minsoek, Junmyeon, Yixing, Baekhyun, Jongdae, Chanyeol, Kyungsoo, Jongin dan Sehun karena lagu kalian yang selalu setia menemani penulis dalam mengerjakan skripsi serta motivasi yang kalian berikan untuk dapat segera menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Jakarta, 1 Agustus 2019

Penulis

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA  
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN  
PROGRAM SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT  
PEMINATAN MANAJEMEN RUMAH SAKIT**

Skripsi, Agustus 2019

Lenny Setiawaty

**“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Pasien Di Rumah Sakit AN-NISA Tangerang Tahun 2019”  
xviii+ 75 halaman, 33 tabel, 4 gambar + 2 lampiran**

**ABSTRAK**

Persepsi berhubungan dengan lingkungan sekitar dan keadaan individu sekitar, persepsi juga dapat melihat kebutuhan yang mereka inginkan. faktor yang mempengaruhi persepsi ada 2 yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Rumah sakit syari'ah merupakan institusi kesehatan yang memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif yang sesuai dengan standar syari'ah. Rumah sakit syari'ah sedang menjadi tren di Indonesia saat ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien di Rumah Sakit AN-NISA Tangerang. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit AN-NISA Tangerang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Analisis data yang digunakan adalah univariat dan bivariat. Jumlah sampel terdiri dari 150 orang, dengan teknik sampling kuota.

Hasil penelitian menunjukkan responden yang memiliki persepsi baik terhadap pelayanan dengan prinsip syari'ah sebanyak 76 responden (50,7%), hasil analisis bivariat menunjukkan ada hubungan antara persepsi dengan minat dengan *pvalue* 0,010 dan persepsi dengan lingkungan sosial *pvalue* 0,022. Tidak ada hubungan antara persepsi dengan karakteristik demografi (umur 0,701, jenis kelamin 0,171, pendidikan 0,171 dan pekerjaan 0,183).

Berdasarkan hasil penelitian disarankan agar Rumah Sakit AN-NISA Tangerang menjadi rumah sakit dengan standar rumah sakit syari'ah, karena hasil dari penelitian ini membuktikan persepsi pasien terhadap pelayanan dengan prinsip syari'ah baik dan pasien berminat jika rumah sakit mempunyai standar rumah sakit syari'ah.

**Kata kunci : Rumah Sakit, Persepsi, Pelayanan Syari'ah**

**MUHAMMADIYAH PROF.DR. HAMKA UNIVERSITY  
THE FACULTY OF HEALTH SCIENCES  
THE PUBLIC HEALTH COURSES  
HOSPITAL MANAGEMENT PLANNING**

Thesis, August 2019

Lenny Setiawaty

**" Factors That Influence Patient Perception in AN-NISA Tangerang Hospital 2019"**

**xviii + 75 halaman, 33 tabel, 4 gambar + 2 lampiran**

**ABSTRAK**

Perception is related to the surrounding environment and individual circumstances, perception can also see the needs they want. There are two factors that influence perception, namely internal factors and external factors. Syari'ah Hospital is a health institution that provides preventive, promotive, curative services that are in accordance with syari'ah standards. Syari'ah Hospitals are becoming a trend in Indonesia. The purpose of this study was to determine the factors that influence patient perceptions at AN-NISA Tangerang Hospital. This research was conducted at AN-NISA Hospital in Tangerang. This research was at AN-NISA Hospital in Tangerang. This study uses an analytical method with a cross sectional approach. Data analysis used is univariate and bivariate, the sample is 150 peoples, with a quota sampling technique.

The results of the study showed that respondents who had a good perception of services with the sharia principle of 76 respondents (50.7%), the results of the bivariate analysis showed that there was a relationship between perception of interest with a p value of 0.010 and perception of the social environment p value of 0.022. There is no relationship between perceptions of demographic characteristics (age 0.701, sex 0.171, education 0.171 and occupation 0.183).

Based on the results of the study it was suggested that the AN-NISA Tangerang Hospital could be a hospital with the standards of a Syari'ah hospital, because the results of this study prove that patients' perceptions of syari'ah based services are good and patients are interested if the hospital has a standard Hospital Syari'ah.

***Keywords : Hospital, Perception, Syari'ah Services***

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....</b>	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
1. Tujuan Umum.....	4
2. Tujuan Khusus.....	4
D. Manfaat .....	4
1. Bagi FIKES UHAMKA .....	4
2. Bagi Peneliti .....	5
3. Bagi Rumah Sakit An-Nisa Tangerang.....	5
4. Bagi Peneliti Lain .....	5
E. Ruang Lingkup .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI .....</b>	<b>6</b>
A. Rumah Sakit Syari'ah.....	6
B. Minat .....	11
C. Persepsi .....	13
1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi .....	14
D. Karakteristik Demografi .....	16
E. Lingkungan Sosial.....	17
F. Penelitian Terdahulu .....	19
G. Kerangka Teori .....	29
<b>BAB III KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>30</b>
A. Kerangka Konsep .....	30
B. Definisi Operasional.....	31
C. Hipotesis .....	33
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Rancangan Penelitian .....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	34



1. Populasi.....	34
2. Sampel .....	34
3. Teknik Sampling .....	35
D. Pengumpulan Data .....	35
1. Instrumen .....	35
2. Uji Coba Kuesioner .....	36
E. Pengolahan Data.....	37
1. Pengeditan Data ( <i>Editing</i> ).....	37
2. Pengkodean Data ( <i>Coding</i> ) .....	38
3. Pemasukan Data ( <i>Entry</i> ) .....	38
4. Pengecekan Kembali Data ( <i>Cleaning</i> ).....	39
5. Skoring Data .....	39
F. Analisis Data.....	40
1. Analisis Univariat .....	40
2. Analisis Bivariat .....	40
<b>BAB V HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
A. Profil Rumah Sakit AN-NISA Tangerang .....	43
1. Sejarah Rumah Sakit AN-NISA.....	43
2. Lokasi Rumah Sakit AN-NISA .....	44
3. Logo, Visi, Misi dan Motto Rumah Sakit AN-NISA .....	45
4. Fasilitas Pelayanan di Rumah Sakit AN-NISA.....	47
B. Analisis Univariat.....	49
1. Gambaran Umum Responden .....	49
2. Variabel Dependen .....	49
3. Variabel Independen .....	56
4. Rekapitulasi Hasil Uji Analisis Univariat .....	63
C. Analisis Bivariat.....	64
1. Hubungan Jenis Kelamin dengan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pasien di Rumah Sakit AN-NISA Tangerang Tahun 2019 .....	58
2. Hubungan Umur dengan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pasien di Rumah Sakit AN-NISA Tangerang Tahun 2019 .....	59
3. Hubungan Pendidikan Dengan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pasien di Rumah Sakit AN-NISA Tangerang Tahun 2019 .....	59
4. Hubungan Pekerjaan Dengan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pasien di Rumah Sakit AN-NISA Tangerang Tahun 2019 .....	60
5. Hubungan Minat Dengan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pasien di Rumah Sakit AN-NISA Tangerang Tahun 2019 .....	60
6. Hubungan Lingkungan Sosial Dengan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pasien Di Rumah Sakit AN-NISA Tangerang Tahun 2019.....	61
7. Hubungan Status Dengan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pasien di Rumah Sakit AN-NISA Tangerang Tahun 2019 .....	62



8. Rekapitulasi Hasil Uji Analisis Bivariat .....	63
<b>BAB VI PEMBAHASAN.....</b>	<b>64</b>
A. Keterbatasan Penelitian .....	64
B. Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Berbasis Syari'ah.....	64
C. Hubungan Karakteristik Demografi Dengan Persepsi Pasien .....	66
D. Hubungan Minat Dengan Persepsi Pasien .....	69
E. Hubungan Lingkungan Sosial Dengan Persepsi Pasien .....	71
<b>BAB VII SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
A. Simpulan .....	74
B. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

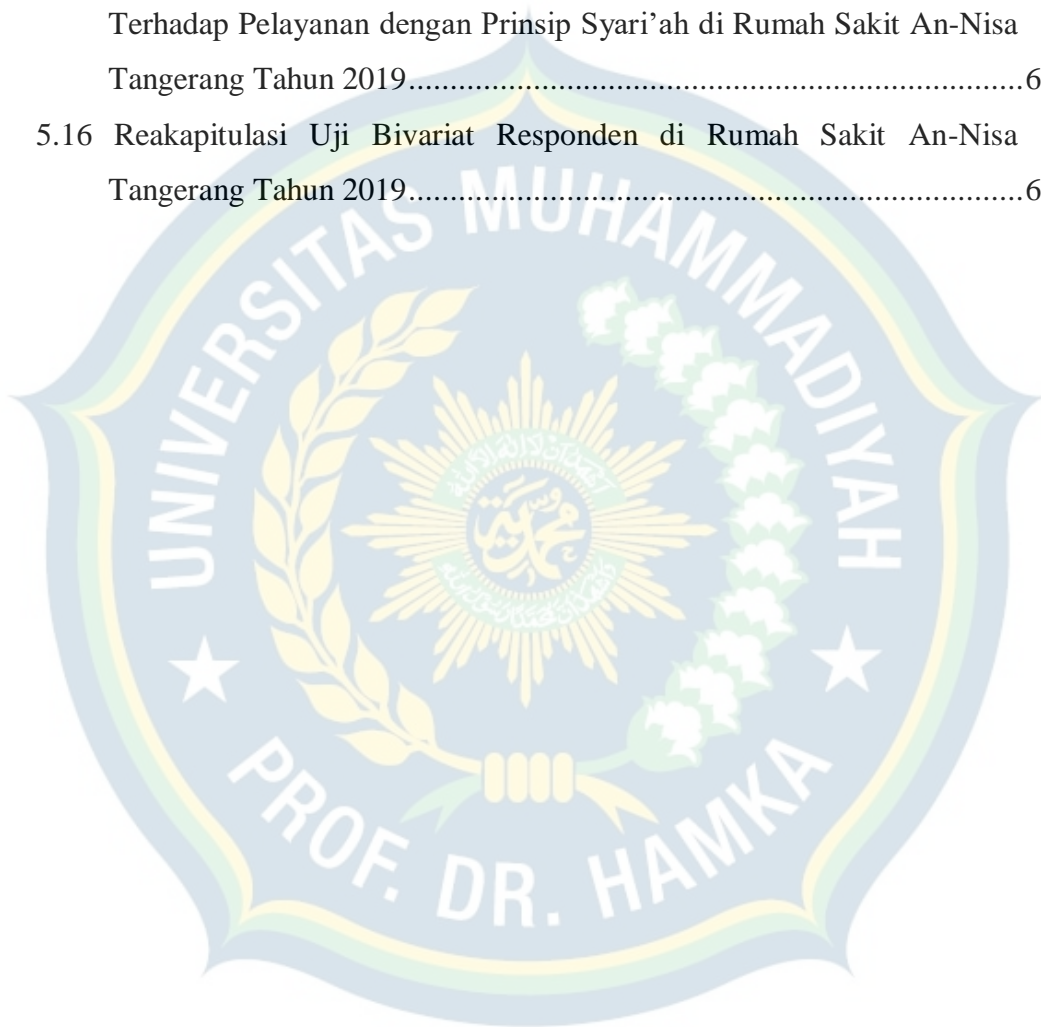


## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
2.1 Komponen Standar Penilaian Akreditasi Syari'ah .....	7
2.2 Penelitain Terdahulu yang berakitan dengan Analisis Persepsi Terhadap Pelayanan Berbasis Syari'ah .....	20
3.1 Definisi Operasional .....	31
4.1 Hasil Perhitungan Pengujian Validitas Item Persepsi .....	36
4.3 Hasil Perhitungan Pengujian Validitas Item Minat .....	36
4.4 Hasil Perhitungan Pengujian Validitas Item Lingkungan Sosial.....	37
4.5 Coding .....	38
4.6 Bentuk Umum Tabel 2x2 .....	41
5.1.a Distribusi Responden Menurut Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan dengan Prinsip Syari'ah di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019 .....	49
5.1.b Nilai-Nilai Statistic Menurut Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Berbasis Syari'ah Di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019 ...	50
5.1.c Distribusi Responden Menurut Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Berbasis Syari'ah Di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019 ...	51
5.2. Distribusi Jenis Kelamin Pasien Rumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019.....	51
5.3.a Distribusi Umur Pasien Rumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019 ..	51
5.3.b Distribusi Responden Menurut Kategorik Umur Pasien Syari'ah diRumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019 .....	52
5.4.a Distribusi Responden Menurut Pekerjaan Pasien di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019 .....	52
5.4.b Distribusi Responden Menurut Kategorik Pekerjaan Pasien di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019 .....	53
5.5.a Distribusi Responden Menurut Pendidikan Pasien di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019 .....	53
5.5.b Distribusi Responden Menurut Kategorik Pendidikan Pasien di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019 .....	53

5.6.a Distribusi Responden Menurut Minat Pasien Terhadap Pelayanan dengan Prinsip Syari'ah di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019 .....	54
5.6.b Nilai-Nilai Statistic Menurut Minat Pasien Terhadap Pelayanan dengan Prinsip Syari'ah di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019 .....	55
5.6.c Distribusi Responden Menurut Minat Pasien Terhadap Pelayanan dengan Prinsip Syari'ah di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019 .....	55
5.7.a Distribusi Responden Menurut Lingkungan Sosial Pasien Terhadap Pelayanan dengan Prinsip Syari'ah di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019 .....	56
5.7.b Nilai-Nilai Statistic Menurut Lingkungan Sosial Pasien Terhadap Pelayanan dengan Pinsip Syari'ah di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019 .....	56
5.7.c Distribusi Responden Menurut Lingkungan Sosial Pasien Terhadap Pelayanan dengan Prinsip Syari'ah di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019 .....	56
5.8 Reakapitulasi Uji Univariat Responden di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019 .....	57
5.9 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin dengan Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Berbasis Syari'ah Di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019 .....	58
5.10 Distribusi Responden Menurut Umur dengan Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan dengan Prinsip Syari'ah di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019 .....	59
5.11 Distribusi Responden Menurut Pendidikan dengan Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan dengan Prinsip Syari'ah di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019.....	59
5.12 Distribusi Responden Menurut Pekerjaan dengan Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan dengan Prinsip Syari'ah di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019.....	60

5.13 Distribusi Responden Menurut Minat dengan Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan dengan Prinsip Syari'ah di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019.....	60
5.14 Distribusi Responden Menurut Lingkungan Sosial dengan Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan dengan Prinsip Syari'ah di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019.....	61
5.15 Distribusi Responden Menurut Status Pasien dengan Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan dengan Prinsip Syari'ah di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019.....	62
5.16 Rekapitulasi Uji Bivariat Responden di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang Tahun 2019.....	63



## DAFTAR GAMBAR

No.	Gambar
Halaman	
2.1 Kerangka Teori .....	29
3.1 Kerangka Konsep .....	30
5.1 Peta Lokasi Rumah Sakit AN-NISA Tangerang .....	45
5.2 Logo RS AN-NISA.....	45





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Output Hasil Penelitian



# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan institusi kesehatan yang memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif yang bersifat padat modal dan padat karya. Di Indonesia sendiri rumah sakit berkembang sangat pesat. Sejak tahun 2012 sampai dengan saat ini terdapat peningkatan sebesar rata-rata 5,2%. Di Indonesia terdiri dari rumah sakit publik dan rumah sakit privat dengan jumlah 2,773. Pertumbuhan rumah sakit publik selama 6 tahun belakangan rata-rata 0.4%. Sedangkan rumah sakit privat sebesar 15.3%. Pertumbuhan rumah sakit paling banyak terdapat pada regional 1 (DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, DIY, dan Banten) seperti di Jawa Timur dan Jawa Barat mengalami pertumbuhan pesat yaitu rata-rata sebesar 7%-8%, dibandingkan dengan daerah regional 1 lainnya (Kemenkes.go.id, 2018).

Dewasa ini, pelayanan syari'ah menjadi tren di masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dengan bermunculannya bank syari'ah, asuransi syari'ah, hotel syari'ah juga rumah sakit syari'ah. Seperti yang terdapat dalam QS: Jatsiyah;18

ثُمَّ جَعَلْنَاكَ عَلَىٰ شَرِيعَةٍ مِّنَ الْأَمْرِ فَاتَّبِعْهَا وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَ الَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ

*“Kemudian kami jadikan engkau (Muhammad) mengikuti syariat (peraturan) dari agama itu, maka ikutilah (syariat itu) dan janganlah engkau ikuti keinginan orang-orang yang tidak mengetahui.”*

Ayat tersebut menjelaskan menggunakan aturan syari'ah islamiyah adalah suatu kewajiban setiap muslim. Menurut umat Islam, konsep syari'ah menjamin kenyamanan bertransaksi dalam Islam. Demikian pula dengan rumah sakit, saat ini banyak rumah sakit yang mulai menjadi syari'ah. Berbeda dengan rumah sakit yang lainnya, rumah sakit syari'ah merupakan rumah sakit yang seluruh aktivitasnya berdasarkan pada *Maqashid al Syariah al Islamiyah*. Konsep *Maqashid Syariah* menurut Imam Syatibu yaitu memelihara Agama (*hifdz ad-diin*), memelihara Jiwa (*hifdz an-nafs*),

memelihara keturunan (*hifdz an-nasl*), memelihara Akal (*hifdz al-aql*), dan memelihara Harta (*hifdz al-mal*) (MUKISI, 2015).

Dengan adanya rumah sakit syari'ah diharapkan dapat menjadi sarana syiar dan dakwah keIslaman *rahmatan lil alamin*, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat, sasarannya pada kesuaian dengan prinsip syari'ah, keselamatan pasien dan mutu pelayanan yang berkualitas. Rumah sakit yang telah tersertifikasi syari'ah terus meningkatkan kualitasnya, tidak hanya manajemennya tetapi juga pelayanan yang terus ditingkatkan. Agar masyarakat minat dan tertarik untuk menggunakan pelayanan syariah sebagai pelayanan yang utama.

Persepsi merupakan suatu proses yang memberikan kesadaran kepada individu terhadap suatu objek atau peristiwa di luar dirinya melalui panca indra (Wulandari, 2010). Persepsi dapat menilai kebutuhan yang mereka inginkan, dengan persepsi kita dapat melihat bagaimana pandangan rumah sakit syari'ah di mata masyarakat, apakah mereka memerlukan rumah sakit syari'ah untuk tempat mereka berobat ketika mereka sedang sakit.

Minat merupakan kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap individu, aktivitas yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang. Minat berasal dari dorongan dalam diri yang mempengaruhi gerak dan kehendak seseorang terhadap sesuatu, untuk mewujudkan tujuan dan cita-cita yang menjadi keinginan individu tersebut. (Rahman, 2009). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat yaitu: faktor jasmani, faktor psikologis, faktor keluarga, dan faktor lingkungan. Maka dapat disimpulkan bahwa minat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor diri individu dan faktor dari luar individu tersebut. Jadi minat berasal dari individu tersebut, minat menimbulkan rasa senang, banyak hal yang dapat mempengaruhi minat seperti rasa tertarik terhadap suatu objek, perhatian serta aktivitas yang memberikan ketertarikan terhadap suatu objek sehingga timbul minat.

Penelitian terdahulu yang berjudul 'Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang' oleh Iga Trimurty.

Menyatakan bahwa terdapat hubungan anatara persepsi tentang kehandalaan pelayanan, daya tanggap, jaminan pelayanan, empati pelyanan, dan daya bukti langsung pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di puskesmas pandanaran kota semarang. Pada penelitian yang dilakukan oleh Alex Syakuro terkait persepsi pasien terhadap pelayanan dengan prinsip syari'ah terhadap kepuasan pasien di RSI Sultan Agung, yaitu sebesar 0,30 atau 30%. secara simultan variabel pelayanan dengan prinsip syari'ah berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan nilai probabilitas sebesar 0,000. Jika pelayanan dengan prinsip syari'ah semakin naik, maka kepuasan pasien di RSI Sultan Agung akan semakin naik.

Pertumbuhan rumah sakit di tangerang cukup signifikan. Terdapat sekitar 27 rumah sakit yang tersebar di Tangerang, 13 diantaranya merupakan rumah sakit Islam yang tersebar luas di Tangerang (Kemenkes.go.id, 2018). Jumlah penduduk di Kota Tangerang sekitar 2.093.706 jiwa dengan populasi yang menganut agama Islam sebesar 1.364.599 jiwa (Badan Pusat Statistik Kota Tangerang, 2016), dengan demikian banyak penduduk Tangerang yang menganut agama Islam membuat semakin banyaknya bermunculan rumah sakit Islam di daerah tersebut.

Alasan peneliti ingin melakukan penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi pasien dalam pelayanan dengan prinsip-prinsip syari'ah, karena rumah sakit syari'ah sedang menjadi tren saat ini, dan sepengetahuan peneliti belum ada penelitian terkait yang dipublikasikan. Maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan dengan prinsip –prinsip syari'ah dan apakah masyarakat tertarik untuk berobat di rumah sakit berbasis syari'ah.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, konsep syari'ah sedang menjadi tren saat ini banyak bidang usaha yang sudah menerapkan sistem syari'ah, salah satunya adalah rumah sakit syari'ah. Maka dari itu peneliti tertarik untuk



mengetahui “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pasien di Rumah Sakit AN-NISA Tangerang”

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan dengan prinsip syari’ah di Rumah Sakit AN-NISA Tangerang.

#### **2. Tujuan Khusus**

- a. Diketuinya hubungan antara karakteristik demografi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan responden dengan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien di Rumah Sakit AN-NISA Tangerang
- b. Diketuinya hubungan antara minat dengan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien di Rumah Sakit AN-NISA Tangerang
- c. Diketuinya hubungan antara lingkungan sosial dengan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien di Rumah Sakit AN-NISA Tangerang

### **D. Manfaat**

#### **1. Bagi Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan (Program Studi Kesehatan Masyarakat) Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka**

Penelitian ini memberikan manfaat berupa data dan hasil penelitian sebagai pemahanan dalam persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit syari’ah. Data penelitian ini dapat digunakan oleh pengajar di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka guna menjadikan data penelitian ini sebagai bahan ajaran yang akan diberikan kepada mahasiswa.

#### **2. Bagi Peneliti**

Penelitian ini memberikan manfaat berupa data dasar dan dapat menambah ilmu pengetahuan serta memperdalam pengalaman peneliti terkait faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan dengan prinsip syari’ah di Rumah Sakit AN-NISA Tangerang.



### 3. Bagi Rumah Sakit AN-NISA Tangerang

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk menyediakan informasi sebagai dasar dalam peningkatan mutu rumah sakit, dan dalam menetapkan strategi pemasaran Rumah Sakit AN-NISA di Tangerang.

### 4. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain dalam bentuk data maupun teori terkait hasil penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan dengan prinsip syari'ah di Rumah Sakit AN-NISA Tangerang.

## **E. Ruang Lingkup**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan dengan prinsip syari'ah di Rumah Sakit AN-NISA Tangerang. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2019, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah menggunakan kuesioner yang di sebarakan kepada pasien rumah sakit, dan wawancara.

## DAFTAR PUSTAKA

- MUKISI*. (2015, Juli). Retrieved November 11, 2018, from Standar Akreditasi Rumah Sakit Syar'iah: <https://mukisi.com/>
- Badan Pusat Statistik Kota Tangerang*. (2016). Retrieved Februari 7, 2019, from [tangerangkota.bps.go.id](https://tangerangkota.bps.go.id): <https://tangerangkota.bps.go.id>
- Kemenkes.go.id*. (2018, April). Retrieved Januari 10, 2019, from <http://sirs.yankes.kemenkes.go.id/rsonline/report/>
- Akdon, & R. (2010). *Rumus dan Data dalam Analisis Statiska Cetakan kedua*. Jakarta: Alfabeta.
- AL-Smadi, M. O. (2012). Factors Affecting Adoption of Electronic Banking: An Analysis of The Perspectives of Banks' Customers. *International Journal and Business and Social Science*.
- Aminudin, M., & Susanto. (2012). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pasien dalam Memanfaatkan Rawat Inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulungan.
- Andayanie, E., Hamzah, A., & Indar. (2009). Analisis Hubungan Antara Karakteristik Pasien Dengan Keputusan Untuk Memanfaatkan Rwat Inap di RSU Haji Kota Makassar. *Jurnal MKMI*, 76-80.
- Anggraheni, N. V. (2012). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Masyarakat Untuk Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Simo Kabupaten Boyolali. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Asrori, A. (2009). *Psikologi Remaja Pengembangan Peserta Didik. Edisi 6*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Atik Catur, B. (2009). *Sosiologi Konsektual*. Jakarta: Mediatama.
- Dalyono, M. (2010). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Devi, Cintya, N. L., & Listyowati, R. (2013). Hubungan Persepsi Pengguna Layanan Tentang Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap (VIP) Gryatama dengan Minat Pemanfaatan Ulang di BRSU Tabanan.
- DR. Jusuf Saleh Based, Sp.U. (2015). Standar Akreditasi Rumah Sakit Syari'ah. *MUKISI*, 58.

- Drs. Jalaludin Rakhmat, M. (2008). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Drs. Jalanudin Rakhmat, M. (2008). *Psikologi komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendi, R. M. (2008). Hubungan Religiusitas Dengan Perilaku Agresi Remaja Madrasah Tsanawiyah Persiapan Negri Batu. *Universitas Islam Negri, Malang*.
- Fuchs, D. d. (2010). Sustainability in The Electricity Production and Consumption System-A Consumers Perspective. *Journal Sustainable Production Consumption Systems*.
- Giwang, Y. R. (2017). Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Rokan Hulu Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu. *JOM FISIP*.
- Halimatusa'diah. (2015). Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum di Puskesmas Ciputat Timur.
- Hamidiyah, A. (2013). Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013 . *UIN Syarif Hidayatullah*.
- Haryanto, J. O., & Ollivia. (2009). Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, Tenaga Medis, dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia untuk Berobat di Singapura. *Jurnal Ekonomi Bisnis*.
- Henny, S. (2016). Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Klinik SpOG Rumah Sakit dr. Pringadi Medan .
- Hertati, D. (2009). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Potus Studi Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional Veteran*. Surabaya: JIPTUPN.
- Ikbal, M. (2011). Pengaruh Motivasi Terhadap Minat Mahasiswa Akuntansi Untuk Mengikuti Pendidikan PPAk. *Jurnal Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Kholid, A. (2012). *Promosi Kesehatan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Koentjaraningrat. (2009). *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta : Rineka Cipta.

- Latifah, L. (2018). Pengaruh Demografi Sosial Ekonomi dan Lingkungan Terhadap Preferensi dan Perilaku Middle Class Muslim Surabaya Dalam Membentuk Potensi Halal Hospital.
- Maghfiroh, S. (2018). Pengaruh Religiusitas, Pendapatan, dan Lingkungan Sosial Terhadap Minat Menabung di Bank Syari'ah Pada Santri Pesantren Mahasiswa Darush Shalihah.
- Mahmud, D. M. (2018). *Psikologi Suatu Pengantar*. Yogyakarta: CV.ANDI.
- Malamassam, D. (2009). Modul Pembelajaran Mata Kuliah Inventarisasi Hutan. *Universitas Hasanuddin*.
- Mohtar. (2014). Pengaruh Tingkat Pengetahuan Terhadap Persepsi Masyarakat Tentang Obat Generik di Kecamatan Kibupaten Magetan. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Mujahidah, N. (2013). Faktor yang Berhubungan Dengan Perilaku Konsumen Dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Marusi Kb. Maras . *Universitas Hassanuddin, Makassar*.
- Napirah, M. R., A. R., & A. T. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Oktariany, N., Marwati, T., & Rosyidah. (2011). Hubungan Antara Brand Image Dengan Minat Pasien Untuk Berobat di Poliklinik Anak Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *KESMAS*.
- Parson, W. (2011). *Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan Kencana Prenada*. Jakarta: Media Group.
- Prawestri, D. I. (2014). Pengaruh Kualitas Kesehatan Terhadap Minat Pasien Dalam Menfaatkan Ulang Pelayanan Rawat Jalan di Klinik Dr. M. Suherman Jember.
- Purwaningsih, D. (2016). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Non Muslim Dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syari'ah.
- Rahman, S. A. (2009). *Psikologi Suatu Pengantar dalam Prespektif Islam*. Jakarta: Kencana.
- Rakhmat, J. (2004). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdikarya.



- Reber, S. (2010). *Kamus Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rismalinda. (2017). *Buku Ajar Psikologi Kesehatan*. Jakarta: CV. Trans Info Medika.
- Riyanto, B. &. (2013). *Kapita Selekta Kuisisioner Pengetahuan dan Sikap Dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika pp 66-69.
- Saragih, S. S. (2014). Hubungan Lingkungan Sosial dengan Efektivitas Belajar Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santo Borromeus.
- Saraswati dan Baridwan, Z. (2013). Penerimaan Sistem E Commerce: Pengaruh Kepercayaan, Presepsi Manfaat dan Persepsi Risiko. *JIMFEB*.
- Sari, I. K. (2015). Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Burnout Perawat di RSUD Haji Makasar.
- Sari, Y. d. (2012). Religiuisitas Pada Hijabers Community Bandung. *Sosial, Ekonomi dan Humaniora*.
- Setiadi, N. J. (2013). *Prilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Silfa, A. B., Hardisman, & Pabuti, A. (2018). Analisis Hubungan Pengetahuan dan Persepsi Pasien dengan Partisipasi Pasien di Instalasi Paviliun Ambun Pagi RSUP DR. M. Djamil Padang ditinjau dari Aspek Hukum Keselamatan Pasien. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 161-169.
- Slameto. (2010). *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Soekanto, S. (2012). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitataif, dan R&D*. Bandung: AFABETA,cv.
- Sujarweni, M. V. (2015). *Statistik Untuk Kesehatan*. Yogyakarta: Gava Medina.
- Sunendar, I. d. (2011). *Strategi Pembelajaran Bahasa*. Bandung: Rosda.
- Suryani, T. (2012). *Perilaku Konsumen: Implikasinya Pada Strategi Pemasaran* . Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Susilowati, E. T. (2010). Hubungan Minat Meninton Tayangan Film Kartun Laga di Televisi pada Agresivitas Siswa SDN Ngimbang Palang Tuban.
- Syani, A. (2012). *Sosiologi Sistematika Teori dan Terapan*. Jakarta: Budi Aksara.

Trimurthy, I. (2008). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Semarang. *Universitas Diponegoro Semarang*.

Wulandari, A. &. (2010). *Asuhan Kebidanan Nifas*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Yulaifah, A. (2011). Pengaruh Budaya, Sosial, Pribadi dan Psikologi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syari'ah.

Yunowo, S. (2008). Pengaruh Pelatihan Kewirausahaan Terhadap Tumbuhnya Minat Berwirausaha. *Jurnal Penelitian Humaniora, Universitas Muhammadiyah Surakarta*.

