

SKRIPSI



**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN BERBASIS SYARIAH
RAWAT INAP KELAS 3 DI RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH
BANTUL YOGYAKARTA TAHUN 2019**

**OLEH
ADIYA NURHAYATI
1505015003**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA
2019**

SKRIPSI



**GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN BERBASIS SYARIAH
RAWAT INAP KELAS 3 DI RUMAH SAKIT NUR HIDAYAH
BANTUL YOGYAKARTA TAHUN 2019**

OLEH

ADIYA NURHAYATI

1505015003

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA**

2019

PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **Gambaran Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah Rawat Inap Kelas 3 Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta 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 pedoman dan tatacara 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. DR. HAMKA

Jakarta, Oktober 2019

Adiya Nurhayati

1505015003

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adiya Nurhayati
NIM : 1505015003
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Ilmu-Ilmu Kesehatan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul “Gambaran Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah Rawat Inap Kelas 3 Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019” beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Oktober 2019
Yang Menyatakan,

Adiya Nurhayati

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Adiya Nurhayati
NIM : 1505015003
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Gambaran Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah Rawat
Inap Kelas 3 di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul
Yogyakarta Tahun 2019


Skripsi dari mahasiswa tersebut di atas telah disidangkan dihadapan Tim Penguji Skripsi Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, 29 Oktober 2019

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Erma Rachmawati, Dra.,M.Kes


Mouhamad Bigwanto, SKM.,MPHM

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Adiya Nurhayati
NIM : 1505015003
Program Studi : Kesehatan Masyarakat
Judul Skripsi : Gambaran Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah Rawat
Inap Kelas 3 di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul
Yogyakarta 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. DR. HAMKA.

Jakarta, 29 Oktober 2019

TIM PENGJUI

Pembinbing I : Dr. Emma Rachmawati, Dra.,M.Kes ()

Penguji I : Dian Kholika Hamal, M.Kes ()

Penguji II : Nur Asiah, SKM, M.Kes ()

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Pribadi

Nama : Adiya Nurhayati
NIM : 1505015003
Tempat, Tanggal Lahir : Tangerang, 25 November 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Kp. Kebon Pisang RT 04 RW 02 No.56 Cisauk,
Tangerang, Banten
No. HP/Telp : 0856-8830-109
Email : adiyanurhayati1125@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 1 Serpong (2003 – 2009)
2. SMP PGRI 35 Serpong (2009 – 2012)
3. SMA Negeri 7 Tangerang Selatan (2012 – 2015)
4. Program Sarjana Kesehatan Masyarakat UHAMKA (2015 – sekarang)

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orangtuaku tercinta,
Ayahanda Abdul Basit, Ibunda Nurhaya,
Adikku Miftahudin Maulana Rmadhan, Nasywa Izdihar Labibah, Muhammad
Ammaar Faishal
Nenenkku Hj.Nursamah
Serta sahabat-sahabat tersayang.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah segala puji syukur kehadiran Allah SWT. Shalawat serta salam juga saya panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah melimpahkan rahmat, nikmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan program Strata Satu (S1) Kesehatan Masyarakat dengan judul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Syariah Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019”.

Pada kesempatan ini penulis haturkan rasa terima kasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang terlibat yang membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Ony Linda, M.Kes selaku Dekan Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan UHAMKA beserta staf dan jajarannya.
2. Ibu Dian Kholika Hamal M.Kes selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan UHAMKA.
3. Ibu Dr. Emma Rachmawati, Dra.,M.Kes dan Bapak Mouhamad Bigwanto SKM.,MPHM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membantu dan membimbing penulis dengan sabar dan ikhlas dalam menyusun skripsi ini.
4. Pihak rumah sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta karena sudah menerima penulis agar bisa melakukan penelitian di rumah sakit tersebut.
5. Mama, Ayah, Adik, serta Nenekku tercinta yang tak henti-hentinya memberikan doa, dukungan, semangat, cinta, dan kasih sayangnya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman sahabat tercinta (Fika, Uning, Wulandari) terima kasih atas semangat kalian yang tidak henti agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman geng jogja skripsi (Evy, Intan, dan Zahrin) yang hidup bersama selama waktu penelitian dan telah membantu pengambilan data saya, tanpa bantuan kalian pengambilan data saya tidak akan berjalan lancar.

8. Sahabat seperbimbingan saya yang selalu ada serta sabar menunggu untuk bimbingan dan selalu menemani saya saat bimbingan bersama. Terima kasih selalu menemani dalam suka dan duka serta dengan sabar mendengarkan keluh kesah saya.
9. Sahabat terbaik saya Faiz Sopian yang selalu saya ajak untuk menemani saya mengerjakan skripsi ini. Terima kasih selalu menemani dalam suka dan duka serta dengan sabar mendengarkan keluh kesah saya.
10. Sahabat-sahabat saya selama kuliah yang selalu ada buat saya yaitu Anggi Dwi Hartanti, Deniar Cynthia Dewi, Eka Martha Linda, Dwi Nurhayati, dan Devi Mayangsari.
11. Sahabat “bolos” saya pada jamannya Nurkomariyah dan Hikmah Hayuning Amukti. Terimakasih telah memberikan warna selama masa perkuliahan.
12. Teman-teman Kesehatan Masyarakat Angkatan 2015 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
13. Teman-teman Peminatan Manajemen Rumah Sakit Angkatan 2015 yang sudah membantu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak agar skripsi bisa lebih baik lagi kedepannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat tambahan ilmu bagi penulis semua pihak yang telah membacanya.

Wasaalamu'alaikum Wr. Wb

Jakarta, Oktober 2019

Penulis

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

Skripsi, Oktober 2019

Adiya Nurhayati

'Gambaran Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah Rawat Inap Kelas 3 di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019'

... + 79 halaman, 24 table, 11 gambar, +3 Lampiran

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan berjalan diatas prinsip-prinsip yang lebih memprioritaskan keuntungan dengan memberikan suatu dorongan untuk menerapkan pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah demi menunjang pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan berbasis syari'ah rawat inap kelas 3 di rumah sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta tahun 2019.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *Cross Sectional*. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap kelas 3. Jumlah Populasi sebanyak 2687 .Jumlah sampel yang diambil terdiri dari 115 orang. Penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden. Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*.

Hasil univariat menunjukkan dimensi kualitas pelayanan dan pelayanan syariah lebih banyak dalam katagori baik terdiri dari, *tangible* 76%, *reliability* 80%, *responsiveness* 77%, *assurance* 73%, *emphaty* 70%, *rabbaniyyah* 58%, *akhlaqiyyah* 92%, *waqi'iyah* 69%, dan *insaniyyah* 91%.

Kata Kunci : Dimensi Kualitas Pelayanan, Pelayanan Syariah

**UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
FACULTY OF HEALTH SCIENCE
PUBLIC HEALTH DEGREE PROGRAM
SPECIALIZATION OF HOSPITAL MANAGEMENT**

Essay, October 2019

Adiya Nurhayati

“Overview of the Quality of Sharia-Based Inpatient Service Class 3 at Nur Hidayah Hospital Bantul Yogyakarta in 2019”

...+79 pages, 24 tables, 11 pictures, +3 attachments

ABSTRACT

Health service run on principles that prioritize profits by providing an incentive to implement services with sharia principles in order to support services in order to increase patient satisfaction in Nur Hidayah Hospital Bantul Yogyakarta in 2019. This research is a quantitative research with Cross Sectional design. The data used are primary data and secondary data. The analysis used in this study is univariate analysis. The population in this study were all class 3 inpatients. The total population was 2687. The number of samples taken consisted of 115 people. This research was conducted by giving a questionnaire to respondents. The sampling technique is accidental sampling. Univariate results show that the dimensions of service quality and sharia services are in the good categories consisting of, tangible 76%, reliability 80%, responsiveness 77%, assurance 73%, empathy 70%, rabbaniyyah 58%, akhlaqiyyah 92%, waqi'iyah 69% and 91%.

Keywords : Service Quality Dimensions, Sharia Service.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR COVER.....	
LEMBAR JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN SKRIPSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan	3
1. Tujuan Umum	3
2. Tujuan Khusus	4
D. Manfaat	4
1. Untuk Peneliti	4
2. Untuk Rumah Sakit Nur Hidayah.....	4
3. Untuk Program Studi Kesmas FIKES Uhamka	4
4. Untuk Peneliti Lain.....	4
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	6
A. Rumah Sakit	6

1. Definisi Rumah Sakit	6
2. Tugas Rumah Sakit	7
3. Fungsi Rumah Sakit	7
4. Klasifikasi Rumah Sakit	8
5. Jenis-Jenis Rumah sakit	9
6. Kewajiban dan Hak Rumah Sakit.....	9
B. Rawat Inap	11
C. Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Syariah.....	14
1. Definisi Kualitas Pelayanan Kesehatan	14
2. Standar Pelayanan Kesehatan	14
3. Pelayanan Kesehatan Berbasis syariah	18
4. indikator Pelayanan Syariah	20
D. Matriks Jurnal Pendukung	26
E. Kerangka Teori	32
BAB III KERANGKA KONSEP dan DEFINISI OPERASIONAL	34
A. Kerangka Konsep	34
B. Definsi Operasional.....	35
BAB IV METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	38
C. Populasi , Sampel dan Teknik Sampling	38
C.4.1 Populasi	38
C.4.2 Sampel dan Teknik Sampling.....	39
D. Pengumpulan Data	40
E. Pengolahan Data.....	40
F. Analisis Data.....	42
BAB V HASIL PENELITIAN.....	43
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Nur Hidayah	43
1. Sejarah Rumah Sakit	43
2. Letak Geografis Rumah Sakit Nur Hidayah	44
3. Visi, Misi, dan Nilai Dasar	44
B. Analisis Univariat.....	45

1. Analisis Univariat Berdasarkan Karakteristik Responden.....	45
2. Analisis Univariat Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan <i>Tangible</i>	46
3. Analisis Univariat Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan <i>Reliability</i>	48
4. Analisis Univariat Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan <i>Responsiveness</i>	50
5. Analisis Univariat Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan <i>Assurance</i>	52
6. Analisis Univariat Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan <i>Empathy</i>	54
7. Analisis Univariat Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan <i>Rabbaniyyah</i>	55
8. Analisis Univariat Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan <i>Akhlaqiyyah</i>	57
9. Analisis Univariat Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan <i>Waqi'iyah</i>	59
10. Analisis Univariat Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan <i>Insaniyyah</i>	61
11. Rekapitulasi Hasil Analisis Univariat	64
BAB VI PEMBAHASAN	66
A. Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Tangible</i>	66
B. Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Reliability</i>	67
C. Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Responsiveness</i>	68
D. Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Assurance</i>	68
E. Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Empathy</i>	69
F. Kualitas Pelayanan <i>Rabbaniyyah</i>	70
G. Kualitas Pelayanan <i>Akhlaqiyyah</i>	71
H. Kualitas Pelayanan <i>Waqi'iyah</i>	71
I. Kualitas Pelayanan <i>Insaniyyah</i>	72
J. Keterbatasan Penelitian	73

BAB VII SIMPULAN DAN SARAN	74
A. Simpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
2.1. Jurnal Pendukung	27
3.2. Definisi Operasional	35
4.1. Jumlah Populasi Setiap Bulan	48
4.2. Coding Data Variabel	41
5.1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Pada Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019 .	45
5.2.1. Distribusi Frekuensi Pernyataan Pada Pada Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan <i>Tangible</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	46
5.2.2. Nilai-Nilai Statistik Berdasarkan Jawaban Pernyataan <i>Tangible</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	47
5.3.1 Distribusi Frekuensi Pernyataan Pada Pada Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan <i>Reliability</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	48
5.3.2. Nilai-Nilai Statistik Berdasarkan Jawaban Pernyataan <i>Reliability</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	49
5.4.1. Distribusi Frekuensi Pernyataan Pada Pada Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan <i>Responsiveness</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	50
5.4.2. Nilai-Nilai Statistik Berdasarkan Jawaban Pernyataan <i>Responsiveness</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	51
5.5.1. Distribusi Frekuensi Pernyataan Pada Pada Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan <i>Assurance</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	52
5.5.2. Nilai-Nilai Statistik Berdasarkan Jawaban Pernyataan <i>Assurance</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	53
5.6.1 Distribusi Frekuensi Pernyataan Pada Pada Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan <i>Empathy</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	54

5.6.2. Nilai-Nilai Statistik Berdasarkan Jawaban Pernyataan <i>Emphaty</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	55
5.7.1. Distribusi Frekuensi Pernyataan Pada Pada Pelayanan Kesehatan <i>Rabbabiyyah</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	56
5.7.2. Nilai-Nilai Statistik Berdasarkan Jawaban Pernyataan <i>Rabbaniyyah</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	56
5.8.1 Distribusi Frekuensi Pernyataan Pada Pada Kualitas Pelayanan Kesehatan <i>Akhlaqiyyah</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	58
5.8.2. Nilai-Nilai Statistik Berdasarkan Jawaban Pernyataan <i>Akhlaqiyyah</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	58
5.9.1 Distribusi Frekuensi Pernyataan Pada Pada Kualitas Pelayanan Kesehatan <i>Waqi'iyah</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	60
5.9.2. Nilai-Nilai Statistik Berdasarkan Jawaban Pernyataan <i>Waqi'iyah</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	60
5.10.1. Distribusi Frekuensi Pernyataan Pada Pada Kualitas Pelayanan Kesehatan <i>Insaniyyah</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	62
5.10.2. Nilai-Nilai Statistik Berdasarkan Jawaban Pernyataan <i>Insaniyyah</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	63
5.12. Rekapitulasi Hasil Analisis Univariat Gambaran Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 3 di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	64

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Teori	32
3.1. Kerangka Konsep	34
5.1. Distribusi Kelompok Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Tangible</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	47
5.2. Distribusi Kelompok Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Reliability</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	49
5.3. Distribusi Kelompok Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Responsiveness</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	51
5.4. Distribusi Kelompok Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Assurance</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	53
5.5. Distribusi Kelompok Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Emphaty</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	55
5.6. Distribusi Kelompok Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Rabbaniyyah</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	57
5.7. Distribusi Kelompok Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Akhlaqiyyah</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	59
5.8. Distribusi Kelompok Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Waqi'iyah</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	61
5.9. Distribusi Kelompok Dimensi Kualitas Pelayanan <i>Insaniyyah</i> di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019	63

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan social ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (UU No 44 tahun 2009).

Pelaksanaan pelayanan kesehatan rumah sakit tak bergantung lagi pada subsidi pemerintah dan pelayanan kesehatan ini berubah menjadi sebuah bentuk kewiraswastaan. Hal ini memberikan pelayanan kesehatan berjalan diatas prinsip-prinsip yang lebih memprioritaskan keuntungan agar dapat menutupi biaya operasional dan penyediaan akan fasilitas rumah sakit. Namun, berbanding terbalik dengan kurangnya pemberian pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut memberikan suatu dorongan untuk menerapkan pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah demi menunjang pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien dan membangun kesetiannya hingga terbentuk pasien loyal. Dalam prinsip-prinsip syariah, pelayanan kesehatan haruslah berpotensi untuk mensejahterakan setiap individu masyarakat dan merupakan hal tindakan sosial. Dalam arti, kesehatan pasien merupakan sebuah prioritas pertama yang harus di penuhi (Pratiwi, 2016)

Harapan dan ekspektasi tentang pelayanan kesehatan berbasis nilai-nilai syariah yang terus mengalir dari masa ke masa sesungguhnya sangat relevan dengan pesanIslam yang menjelaskan bahwa semua segmen kehidupan termasuk didalamnya pengelolaan rumah sakit wajib berlandaskan pada syariah Islam.

Menurut Munijaya (2011), terdapat 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan),

Responsiveness (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati).

Saleh dan Ahmad menyebutkan bahwa setidaknya ada 4 karakteristik utama dalam pelayanan yang Islami yaitu *rabbaniyah*, *akhlaqiyah*, *waqi'iyah* dan *insaniyah*, yang menjadi pembeda antara pelayanan kesehatan Islami dan pelayanan kesehatan non Islam yaitu terletak pada karakteristik rabbaniyah yaitu keyakinan dan penyerahan segala sesuatu karena kehendak Allah Swt. Sedangkan pada karakteristik lainnya merupakan karakteristik pada umumnya yang terdapat pada pelayanan jasa di rumah sakit. Namun cara penerapan dan pengembangannya berbeda dengan pelayanan kesehatan Islami yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah (Sunawi, 2012).

Hasil penelitian Hafid (2016) menunjukkan bahwa penerapan pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah pada RS Ibnu Sina Makassar memberikan kepuasan terhadap pasien dengan karakteristik pelayanan yaitu *rabbaniyyah*, *akhlaqiyyah*, *waqi'iyah*, dan *insaniyyah*. Sedangkan hasil penelitian Helida (2018) menunjukkan bahwa penerapan pelayanan yang berbasis syariah pada RSUD dr. Zainoel Abidin efektif memberikan kepuasan kepada pasien dari segi karakteristik pelayanan yaitu *rabbaniyyah*, *akhlaqiyyah*, sedangkan dua variabel lainnya yaitu *waqi'iyah*, dan *insaniyyah* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan data studi pendahuluan yang diperoleh dari Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta kepuasan pasien secara maksimal, pada tahun 2017 mencapai 78,79% sedangkan untuk tahun 2018 hanya mencapai 73,65%. Dari data di atas menunjukkan adanya masalah yaitu rendahnya kepuasan pasien. Rendahnya capaian kepuasan pasien di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta dapat di pengaruhi oleh beberapa indicator pelayanan rawat inap di rumah sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta belum mencapai pelayanan yang maksimal seperti, petugas menjelaskan cara pemakain hijab pasien 50,89%, petugas radiologi memakaikan alat pelindung diri (apron) kepada keluarga yang

mendampingi pasien selama pemeriksaan 33,33%, petugas yang menangani pasien berjenis kelamin sama 79,71%, petugas menjelaskan hak dan kewajiban pasien 77,30%.

Adapun tingkatan jumlah pasien di rawat inap rumah sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta pada tahun 2016 jumlah pasien masuk sebanyak 7.131 pasien, tahun 2017 mengalami penurunan jumlah pasien hanya 5.435 pasien, pada tahun 2018 jumlah pasien masuk mengalami peningkatan menjadi 6.056 pasien namun jumlah pasien masuk tersebut belum mencapai kenaikan yang cukup dibandingkan dengan tahun 2016.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian terhadap “Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Berbasis Syariah Rawat Inap kelas 3 di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta diperoleh gambaran kepuasan pasien tahun 2017 sebesar 78,79% dan pada tahun 2018 mengalami penurunan menjadi 73,65%. Hal itu dapat dipengaruhi oleh beberapa indikator pelayanan rawat inap di rumah sakit Nur Hidayah belum mencapai pelayanan yang maksimal dengan adanya data studi pendahuluan yang telah diperoleh tersebut menjadi keingintahuan bagi peneliti untuk membahas lebih lanjut mengenai gambaran kualitas pelayanan kesehatan berbasis syariah rawat inap kelas 3 di rumah sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019.

C. Tujuan Penelitian

C.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini diketahuinya gambaran kualitas pelayanan kesehatan berbasis syariah rawat inap kelas 3 di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019.

C.2 Tujuan Khusus

1. Diketuainya gambaran dimensi kualitas pelayanan *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Emphaty* di rumah sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta tahun 2019.
2. Diketuainya gambaran pelayanan kesehatan berbasis syariah *Rabbaniyyah, Akhlaqiyyah, Waqi'iyah,* dan *Insaniyyah* di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta tahun 2019.

D. Manfaat

1. Untuk Peneliti c dan diharapkan dapat menjadi pengembangan kompetensi diri sesuai dengan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dalam meneliti masalah yang berkaitan dengan kesehatan.
2. Untuk Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta
Penelitian ini memberikan manfaat sebagai pengetahuan, pembelajaran, dan pandangan bahwa pelayanan kesehatan harus optimal.
3. Untuk Program Studi Kesehatan Masyarakat FIKES Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka
Penelitian ini memberikan manfaat dalam bentuk data dan informasi tentang gambaran kualitas pelayanan kesehatan berbasis syariah rawat inap kelas 3 di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019. Data dan informasi dapat digunakan oleh tenaga pengajar, mahasiswa dan alumni Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.
4. Untuk Penelitian Lain
Penelitian ini memberikan manfaat dalam mengembangkan ide penelitian dan memperkaya ilmu pengetahuan bagi peneliti lain, serta batu pijakan penelitian lainnya.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini merupakan suatu penelitian kuantitatif dengan *cross sectional*. Penelitian dilakukan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan kesehatan berbasis syariah rawat inap kelas 3 di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta Tahun 2019. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli-September 2019. Subjek penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas 3 dirumah sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta. Pengambilan data dilakukan dengan memberikan kuesioner tentang kualitas pelayanan kesehatan berbasis syariah.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrouf, M. & Rosalia, C. 2018. Pelayanan Syariah dalam Bidang Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Proceeding Unissula Nursing Conference*. UNISSULA PRESS (ISBN 978-602-1145-69-2).
- Azwar, A. 2010. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Damapolli S.H., Tucunan, A., & Maramis, F. 2018. Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Bhayangkara TK III Manado. *Jurnal Kesmas*, Vol. 7 No 5.
- Departemen Kesehatan R.I. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Fauzia, I.Y. 2013. Etika Bisnis dalam Islam. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Fuad. 2017. Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien Di rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Meuraxa Kota Banda Aceh. *Skripsi*. Manajemen Dakwah: Universitas Islam Negeri AR-Raniry Darussalam Banda Aceh.
- Hafid, HP. 2016. Pengaruh Pelayanan dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Pada RS Ibnu Sina Makassar. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Alauddin.
- Helida, N. 2018. Efektivitas Pelayanan Berbais Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sektor Layanan Publik (Studi Kasus: RSUD dr.Zainoel Abidin Kota Banda Aceh). *Skripsi*. Ekonomi dan Bisnis: Universitas Islam Negeri AR-Raniry Darussalam Banda Aceh.
- Julita. 2001. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas pelayanan, *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Program Studi*.

- Juwita, G.S., Marlinea, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, Volume 4 No. 2 Agustus 2017.
- Kamil, H. 2010. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di RSUDZA Banda Aceh. *Idea Nurishing Journal*, ISSN: 2087-2879.
- Kementerian Kesehatan R.I. 2010. Keputusan Menkes Nomor: 340/MENKES/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Maksum, W., Mahidin, A., & Anggareni, R. (2014). Gambaran tentang mutu pelayanan dokter berdasarkan persepsi pasien di instalasi Rawat jalan rumah sakit Universitas Hasanuddin Kota Makassar. *Jurnal naskah publikasi Universitas Hasanuddin*. Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Volume 01 No 01 Oktober 2001, hlm. 3.
- MUKISI, 2017. Standar Akreditasi Rumah Sakit Syariah Edisi 1436
- Mulyadi, D., Fadli, M., & Fitriyani. (April 2013). Analisis Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Islma Karawang . *jurnal manajemen Volume II. No 3*, 1206-1208.
- Muninjaya, A. G. (2012). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nucivera, J. 2010. Analisis Karakteristik Pemasaran Berbasis Syariah pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2010. Tesis. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Pascasarjana Universitas Indonesia.
- Oktariana, E. 2009. Gambaran Sistem Rekrutment dan Seleksi di Rumah Sakit Haji Jakarta. *Skripsi*. Universitas Indonesia.

- Rachmadi & Muslim. 2015. Manajemen Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru). JURIS Volume 14, Nomor 2 (Juli-Desember 2015).
- Rosita, R. 2017. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap. Indonesian Journal on Medical Science, Volume 4 No 1. Januari.
- Saputro, AD. 2015. Hubungan kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta. Artikel Publikasi Ilmiah, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sudibyo, AR. 2014. Hubungan Anatar Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di RSIA Srikandi IBI Jember. Skripsi. Universitas Jember.
- Sunawi. 2012. Konsep Pelayanan Kesehatan Islami di Rumah Sakit; Tinjauan Aplikasi di Rumah Sakit Islam. Surakarta: Program Pemikiran Islam Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Supriyanto & Ernawati. 2011. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Jakarta: Andi Publisher.
- Syakuro, AA. 2010. Pengaruh Peningkatan Pelayanan dengan Prinsip-Prinsip Syariah pada Rumah Sakit Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan; Studi Kasus pada RSI Sultan Agung Semarang. Skripsi. Ekonomi Islam: Institut Agama Islam Negeri Walisongo.
- Yuandari E dan Rahman R T A. 2017. *Metodologi Penelitian dan Statistik*. Bogor: IN MEDIA.
- Zaniarti, D. 2011. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Jamkesmas Di RSUD Salatiga. Skripsi, Universitas Negeri Semarang.