

**SKRIPSI**



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

**ANALISIS PERSEPSI PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
BERBASIS SYARIAH DI RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA  
PONDOK KOPI TAHUN 2019**

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

**OLEH:  
NUR RIDHA HIDAYATI  
1505015098**

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

**SKRIPSI**



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

**ANALISIS PERSEPSI PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
BERBASIS SYARIAH DI RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA  
PONDOK KOPI TAHUN 2019**

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

**OLEH:  
NUR RIDHA HIDAYATI  
1505015098**

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

## PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “**Analisis Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi 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 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, 7 Agustus 2019



Nur Ridha Hidayati

1505015098

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Ridha Hidayati  
NIM : 1505015098  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Fakultas : 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 “Analisis Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi 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 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, 7 Agustus 2019

Yang menyatakan,



Nur Ridha Hidayati

1505015098

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nur Ridha Hidayati

NIM : 1505015098

Program Studi : Kesehatan Masyarakat


Judul Skripsi : Analisis Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Berbasis Syariah  
di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019

Skripsi dari mahasiswa tersebut telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka.

Jakarta, 7 Agustus 2019

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Hj Emma Rachmawati, Dra., M.Kes



Alibbirwin, SKM, M.Epid




## PENGESAHAN TIM PENGUJI


Nama : Nur Ridha Hidayati  
NIM : 1505015098  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Judul Skripsi : Analisis Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Berbasis Syariah  
di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi 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, 23 Agustus 2019

### TIM PENGUJI

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

Penguji I : Arif Setyawan, SKM., M.Kes (  )

Penguji II : Mouhamad Bigwanto, SKM., MPH M (  )

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

### Data Pribadi:

Nama : Nur Ridha Hidayati  
NIM : 1505015098  
Tempat Tanggal Lahir : Jakarta, 31 Juli 1997  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat Rumah : Jalan Pelita Dalam No. 30, Rt. 006/011,  
Jakarta Selatan, Cilandak Barat  
No. Handphone : 087888319250  
e-mail : nurridhahidayati11@gmail.com  
Instansi : Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka  
Alamat Instansi : Jalan Limau II, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan  
Fakultas/Program studi : Ilmu-Ilmu Kesehatan/Kesehatan Masyarakat  
Peminatan : Manajemen Rumah Sakit  
Angkatan : 2015



### Riwayat Pendidikan

1. Madrasah Ibtidaiyah (Tahun 2003 – 2009)
2. Masrasah Tsanawiyah Negeri 19 Jakarta (Tahun 2009 – 2012)
3. Madrasah Aliyah Negeri 11 Jakarta (Tahun 2012 – 2015)
4. Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka (Tahun 2015 – Sekarang)

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Segala puji dan syukur kehadiran Allah Swt atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis bias menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagi pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ayahanda, Bapak Muhammad Nurhadi dan Mama Masriana Siregar yang telah membesarkan anak perempuan satu-satunya dengan penuh kasih sayang, kesabaran dan keikhlasannya, serta telah mampu membiayai pendidikan penulis dari kanak-kanak sampai kuliah Gelar Sarjana (S1). Tidak luput doa yang selalu Beliau khususkan untuk penulis dalam menuntut ilmu, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan mendapatkan Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka. Serta, kedua abang penulis yaitu Ahmad Faisal Noor dan Ahmad Maulana HnR yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Ony Linda, SKM., M.Kes, selaku Dekan Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan yang telah memberikan persetujuan dalam proses pencapaian skripsi.
3. Ibu Dr. Hj. Emma Rachmawati, Dra. M.Kes, selaku dosen serta dosen pembimbing I skripsi yang telah memberikan informasi, arahan, dan sarannya dalam membimbing penulis sejak awal bimbingan sampai akhir bimbingan usai.
4. Bapak Mochamad Iqbal Nurmansyah, M.Sc, selaku dosen pembimbing II proposal skripsi yang telah memberikan banyak bantuan arahan,



bimbingannya serta sarannya untuk penulis dalam mencapai sidang proposal skripsi.

5. Bapak Alibbirwin SKM., M.Epid, selaku dosen pembimbing II skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta saran kepada penulis dalam proses penulisan skripsi.
6. Ibu Dian Kholika Hamal, SKM., M.Kes, selaku Kepala Program Studi Kesehatan Masyarakat yang telah membantu dan memberikan izin penulis dalam proses menuju sidang skripsi.
7. Lenny Setiawaty, selaku teman seperbimbingan dan teman satu penelitian yang telah amat sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsinya mulai dari arahan yang ia berikan, omelan yang ia berikan guna memberikan semangat kepada penulis agar cepat menyelesaikan skripsinya dengan baik, Lenny termasuk salah satu orang yang sangat berjasa dalam proses pengerjaan skripsi penulis.
8. Seluruh guru-guru TK Al-akhyar, Madrasah Tsanawiyah Negeri 19, Madrasah Aliyah Negeri 11, Ms. Ruth selaku guru les bahasa Inggris, Ibu Tuti selaku guru les matematika yang telah memberikan ilmunya kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikannya dengan baik.
9. Seluruh dosen Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan UHAMKA, yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada penulis dalam proses belajar mengajar.
10. Pak Muji, Pak Taufik, Mas Afud, Kak Dini, serta staf sekretariat lainnya yang telah banyak membantu penulis dalam mengurus surat-surat akademik yang dibutuhkan penulis.
11. Staf Diklat dan Staf Keperawatn RSIJ Pondok Kopi, yang telah memberikan izinnya serta memudahkan penulis dalam proses penelitian skripsi di RSIJ Pondok Kopi.
12. Nisrina Nur Alifa, Nurherawati, Miftahul Jannah, Lintang Bestari, Mia Yulia yang telah membantu penulis setiap saat ketika penulis meminta bantuan terkait proses skripsi yang penulis kerjakan, serta mengingatkan penulis untuk segera menyelesaikan skripsi.
13. Tokek 12, terlebih kepada Amelya Razak, Nurfadhylah, Nanda Rahmayanti, Rahmania, Nur Azizah, Filzha Nabila Nazara, Rahmania, Siti Zuchriyyah

yang telah memberikan doa, dukungan semangat, dan sarannya kepada penulis serta bantuannya terhadap apa yang dibutuhkan penulis.

14. Adinda-adinda, Nurul Rahmadania, Nofia Dwi Astiani, Nurkomariyah, Nurul Ayu Dwi Ningtyas, dan Nadya Novenia, yang telah memberikan dukungan semangat kepada penulis dalam proses menyelesaikan skripsi.
15. Muhammad Taufik Sasmita, yang telah memberikan ilmunya serta pengalamannya sebagai mahasiswa tingkat akhir.
16. Hana Nur Anisa, yang telah membantu penulis dalam arahannya ketika proses melakukan penelitian di RSIJ Pondok Kopi.
17. Ilham Fatony, yang telah memberikan doa dan semangat kepada penulis dalam proses mengerjakan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk peneliti selanjutnya.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Jakarta, 5 Agustus 2019

Penulis

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

Skripsi, Agustus 2019

Nur Ridha Hidayati,

**“Analisis Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi 2019”**

**xix + 84 halaman, 37 tabel, 2 gambar + 3 lampiran**

**ABSTRAK**

Rumah sakit syariah adalah rumah sakit yang keseluruhan prosesnya sesuai dengan akad dan prinsip-prinsip syariah. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi pasien terhadap pelayanan berbasis syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan April-Agustus 2019. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan disain *cross sectional*. Populasi penelitian ini menggunakan metode sampling kuota dengan jumlah 150 responden dengan sampel 80 pasien rawat jalan dan 70 pasien rawat inap. Hasil penelitian menunjukkan 89 responden (59,3%) memiliki persepsi baik terhadap pelayanan syariah, hasil bivariat menunjukkan adanya hubungan bermakna antara minat (*Pvalue* 0,002) dengan persepsi pasien terhadap pelayanan syariah, lingkungan sosial (*Pvalue* 0,036) dengan persepsi pasien terhadap pelayanan syariah. Sedangkan, variabel yang tidak ada adalah karakteristik jenis kelamin (*Pvalue* 0,618), usia (*Pvalue* 0,938), pendidikan (*Pvalue* 0,414), pekerjaan (*Pvalue* 0,399), dan pengetahuan agama (*Pvalue* 0,632) dengan persepsi pasien terhadap pelayanan syariah. Berdasarkan hasil penelitian, menyarankan RSIJ Pondok Kopi menjadikan hasil penelitian ini sebagai *evidence base* untuk menjadikan rumah sakit islam sebagai rumah sakit terakreditasi syariah.

Kata kunci: Rumah Sakit, Persepsi, Pelayanan Syariah

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

*Thesis, August 2019*

Nur Ridha Hidayati,

***"Patient Perception Analysis of Syariah Services in Islamic Hospital Jakarta Pondok Kopi 2019"***

***xix + 84 pages, 37 tables, 2 pictures + 3 attachment***

**ABSTRACT**

*Sharia hospital is a hospital whose entire process is in accordance with sharia agreements and principles. This research was conducted to determine patient perceptions of sharia-based services at Pondok Kopi Jakarta Islamic Hospital. When this research was conducted in April-August 2019. This type of research is quantitative with cross sectional design. The study population used a quota sampling method with a total of 150 respondents with a sample of 80 outpatients and 70 inpatients. The results showed that 89 respondents (59.3%) had good perceptions of sharia services, bivariate results showed a significant relationship between interests (Pvalue 0.002) with patients' perceptions of sharia services, social environment (Pvalue 0.036) with patients' perceptions of sharia services. Meanwhile, the missing variables are gender characteristics (Pvalue 0.618), age (Pvalue 0.938), education (Pvalue 0.414), occupation (Pvalue 0.399), and religious knowledge (Pvalue 0.632) with patient perceptions of sharia services. Based on the results of the study, suggested for Islamic Hospital Jakarta Pondok Kopi made the results of this study as an evidence base for making Islamic hospitals as Sharia accredited hospitals.*

*Keywords: Hospital, Perception, Sharia Services*



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
LEMBAR COVER .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	v
RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
1. Tujuan Umum .....	6
2. Tujuan Khusus .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
1. Bagi Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi .....	6
2. Bagi Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan UHAMKA .....	7
3. Bagi Peneliti .....	7
4. Bagi Masyarakat .....	7
5. Bagi Peneliti Lain .....	7
E. Ruang Lingkup Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI</b>	
A. Definisi Konsep dan Teori .....	9
1. Rumah Sakit .....	9
2. Rumah Sakit Syariah .....	11
3. Pelayanan Syariah .....	20

4. Persepsi Pasien .....	24
5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi .....	25
6. Karakteristik Demografi .....	29
7. Minat .....	31
8. Pengetahuan Agama .....	32
9. Lingkungan Sosial .....	33
B. Penelitian Terdahulu .....	35
C. Kerangka Teori .....	40
<b>BAB III KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL, DAN</b>	
<b>HIPOTESIS</b>	
A. Kerangka Konsep .....	41
A. Definisi Operasional .....	42
B. Hipotesis .....	45
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian .....	46
B. Lokasi dan Waktu .....	46
C. Penentuan Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	46
1. Populasi .....	46
2. Sampel .....	47
3. Teknik Sampling .....	47
D. Pengumpulan Data .....	48
1. Sumber Data .....	48
2. Metode Kuesioner (Angket) .....	48
3. Uji Validasi dan Uji Reliabilitas .....	49
E. Pengolahan Data .....	51
1. <i>Editing</i> .....	51
2. <i>Coding</i> (Pengkodean) .....	51
3. <i>Entry Data</i> .....	52
4. <i>Cleaning Data</i> .....	52
5. <i>Scoring Data</i> .....	52
F. Analisis Data .....	55
1. Analisis Univariat .....	55
2. Analisis Bivariat .....	55

## BAB V HASIL PENELITIAN

A. Profil Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi .....	57
1. Gambaran Umum Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi ..	57
2. Visi Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi .....	60
3. Misi Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi .....	60
4. Tujuan Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi .....	60
5. Motto Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi .....	61
B. Gambaran Umum Responden .....	61
C. Analisis Univariat .....	61
1. Persepsi Pasien .....	61
2. Jenis Kelamin .....	63
3. Usia .....	64
4. Pendidikan .....	64
5. Pekerjaan .....	65
6. Status Pasien .....	65
7. Pengetahuan Agama .....	66
8. Minat .....	67
9. Lingkungan Sosial .....	69
D. Rekapitan Analisis Univariat .....	70
E. Analisis Bivariat .....	71
1. Hubungan Jenis Kelamin Pasien dengan Pelayanan Berbasis Syariah .....	71
2. Hubungan Usia Pasien dengan Pelayanan Berbasis Syariah .....	72
3. Hubungan Pendidikan Pasien dengan Pelayanan Berbasis Syariah .....	72
4. Hubungan Pekerjaan Pasien dengan Pelayanan Berbasis Syariah .....	73
5. Hubungan Status Pasien dengan Pelayanan Berbasis Syariah .....	73
6. Hubungan Pengetahuan Agama dengan Pelayanan Berbasis Syariah .....	74

7. Hubungan Minat Pasien dengan Pelayanan Berbasis Syariah .....	74
8. Hubungan Lingkungan Sosial dengan Pelayanan Berbasis Syariah .....	75
9. Rekapitan Analisis Bivariat .....	76
<b>BAB VI PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Berbasis Syariah .....	77
B. Hubungan Karakteristik Demografi (Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Pekerjaan, Status Pasien) dengan Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Berbasis Syariah .....	79
C. Hubungan Pengetahuan Agama dengan Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Berbasis Syariah .....	83
D. Hubungan Minat Pasien dengan Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Berbasis Syariah .....	85
E. Hubungan Lingkungan dengan Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Berbasis Syariah .....	86
F. Keterbatasan Penelitian .....	88
<b>BAB VII SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	89
B. Saran .....	90
DAFTAR PUSTAKA .....	91
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>No. Tabel</b>	
2.1 Sistematika Standar Akreditasi Rumah Sakit Syariah .....	14
2.2 Penelitian Terdahulu terkait Analisis Persepsi Pasien terhadap Pelayan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi .....	35
3.1 Definisi Operasional .....	42
4.1 Hasil Perhitungan Validitas Item Pertanyaan Persepsi Pasien terhadap Pelayan Berbasis Syariah .....	50
4.2 Hasil Perhitungan Validitas Item Pertanyaan Pengetahuan Agama terhadap Pelayan Berbasis Syariah .....	50
4.3 Hasil Perhitungan Validitas Item Pertanyaan Minat terhadap Pelayan Berbasis Syariah .....	50
4.4 Hasil Perhitungan Validitas Item Pertanyaan Lingkungan Sosial terhadap Pelayan Berbasis Syariah .....	51
4.5 <i>Coding</i> .....	52
4.6 Cara Menghitung Prevalensi Rasio 2 Kategori .....	56
5.1.a Distribusi Responden Menurut Persepsi Pasien terhadap pelayanan berbasis syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	61
5.1.b Nilai-Nilai Statistik Menurut Persepsi Pasien terhadap pelayanan berbasis syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	63
5.1.c Distribusi Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	63
5.2 Distribusi Jenis Kelamin Pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	63
5.3 Distribusi Usia pada Pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	64
5.4.a Distribusi Pendidikan pada Pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	64

5.4.b	Distribusi Pendidikan Pasien terhadap Pelayanan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	64
5.5.a	Distribusi Pekerjaan pada Pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	65
5.5.b	Distribusi Pekerjaan pada Pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	65
5.6	Distribusi Status Pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	65
5.7.a	Distribusi Responden Menurut Pengetahuan Agama terhadap Pelayanan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	66
5.7.b	Nilai-Nilai Statistik Menurut Pengetahuan Agama Pasien terhadap pelayanan berbasis syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	66
5.7.c	Distribusi Pengetahuan Agama Pasien terhadap pelayanan Berbasis syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	66
5.8.a	Distribusi Responden Menurut Minat Pasien terhadap pelayanan berbasis syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	67
5.8.b	Nilai-Nilai Statistik Menurut Minat Pasien terhadap Pelayanan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	68
5.8.c	Distribusi Minat Pasien terhadap Pelayanan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	69
5.9.a	Distribusi Responden Menurut Lingkungan Sosial Pasien terhadap Pelayanan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	69
5.9.b	Nilai-Nilai Statistik Menurut Lingkungan Sosial Pasien terhadap Pelayanan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	70

5.9.c	Distribusi Lingkungan Sosial Pasien terhadap Pelayanan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	70
5.10	Rekapitulasi Uji Univariat Responden di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	70
5.11	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin Pasien dengan Pelayanan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	71
5.12	Distribusi Responden Menurut Usia Pasien dengan Pelayanan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	72
5.13	Distribusi Responden Menurut Pendidikan dengan Pelayanan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	72
5.14	Distribusi Responden Menurut Pekerjaan dengan Pelayanan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	73
5.15	Distribusi Responden Menurut Status Pasien dengan Pelayanan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	73
5.16	Distribusi Responden Menurut Pengetahuan Agama dengan Pelayanan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	74
5.17	Distribusi Responden Menurut Minat dengan Pelayanan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	74
5.18	Distribusi Responden Menurut Lingkungan Sosial dengan Pelayanan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	75
5.19	Rekapitulasi Uji Bivariat Responden di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2019 .....	76

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Teori .....	40
3.1 Kerangka Konsep .....	41





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan rumah sakit di Indonesia dari sisi pertumbuhan jumlahnya terus meningkat dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir. Industri rumah sakit mengalami perkembangan cukup pesat seiring ditertibkannya berbagai peraturan dan perundang-undangan yang mendukung iklim investasi dan menciptakan kondisi bisnis dan jasa rumah sakit yang lebih baik. Aktifnya para pelaku bisnis dalam berinvestasi di industri rumah sakit di tanah air seiring sejalan dengan upaya pemerintah menyediakan jasa layanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah sakit di Indonesia menunjukkan jumlah yang telah mencapai 2.776 rumah sakit dengan kepemilikan beragam (Kementrian Kesehatan RI 2018, 2018).

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang memberikan pelayanan jasa yang memiliki keunikan tersendiri karena selain mempunyai misi sosial, juga harus menjalankan fungsi bisnisnya agar dapat tumbuh dan berkembang. Perkembangan pengelolaan rumah sakit, baik dari aspek manajemen maupun operasional sangat dipengaruhi oleh berbagai tuntutan baik lingkungan eksternal maupun internal. Tuntutan eksternal antara lain adalah rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan biaya pelayanan yang terkendali yang berujung pada kepuasan pasien. Sedangkan tuntutan dari pihak internal antara lain adalah memberikan kesejahteraan untuk staf dan perkembangan teknologi untuk menunjang pelayanan rumah sakit itu sendiri (Heriyanto, 2015).

Perkembangan rumah sakit di Indonesia ditandai dengan meningkatnya keinginan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit. Saat ini, fenomena pelayanan berbasis syariah sedang menjadi tren. Berkembangnya lembaga-lembaga berbasis syariah di Indonesia, pada saat ini sektor bisnis di bidang usaha seperti perbankan syariah, asuransi syariah, pegadaian syariah, hotel syariah, hingga rumah sakit juga menerapkan prinsip syariah. Tidak

sedikit rumah sakit yang mulai menerapkan prinsip-prinsip syari'ah dalam menjalankan kegiatan operasional bisnisnya. Bagi umat islam, konsep syariah menjamin kenyamanan bertransaksi dalam syariat islam (MUI dan MUKISI, 2018).

Persaingan antar rumah sakit lainnya, rumah sakit syariah harus mampu memahami persepsi masyarakat bahwa sistem rumah sakit syariah lebih baik daripada sistem konvensional. Oleh karena itu, dalam lingkungan yang kompetitif, rumah sakit syariah perlu sebuah studi mengenai persepsi kebutuhan masyarakat dalam memilih rumah sakit untuk membantu memasarkan produk dan pelayanan rumah sakit secara efektif dan sesuai dengan tuntunan syariah. Dalam keputusan menjadi nasabah sebuah rumah sakit, masyarakat sangat memperhatikan produk dan pelayanan yang ditawarkan oleh rumah sakit tersebut (Rahmawaty, 2014).

Fenomena mengenai tren syariah saat ini menjadi perbincangan di kalangan masyarakat, terutama rumah sakit yang menjalankan pelayanan syariah. Terkait hal tersebut, dijelaskan dalam Al-Quran mengenai suatu perbuatan yang sesuai dengan aturan atau syariat islam yang sudah ditetapkan dalam Al-Quran. Seperti firman Allah dalam surat Al-A'raf ayat 52:

وَلَقَدْ جِئْنَاهُمْ بِكِتَابٍ فَصَّلْنَاهُ عَلَىٰ عِلْمٍ هُدًى وَرَحْمَةً لِّقَوْمٍ يُؤْمِنُونَ

Artinya: *“Dan sesungguhnya Kami telah mendatangkan sebuah Kitab (Al Quran) kepada mereka yang Kami telah menjelaskannya atas dasar pengetahuan Kami; menjadi petunjuk dan rahmat bagi orang-orang yang beriman.”*

Menurut Kementerian Agama Republik Indonesia Dalam ayat ini, Allah Swt menjelaskan tentang sebuah kitab yang telah diturunkan kepada manusia, yaitu kitab Al-Quran yang merupakan sebuah kitab samawi yang mengandung penjelasan-penjelasan dan petunjuk-petunjuk bagi manusia dan ayat-ayat yang cukup jelas dan terang dan telah dijelaskan oleh Allah kepada manusia dengan perantaraan Rasul-Nya Muhammad Saw sampai mereka tahu akan hukum, pelajaran-pelajaran, riwayat-riwayat dan arti yang terkandung di dalamnya. Sehingga dengan begitu manusia dapat membikin bersih jiwanya dari bermacam kotoran dan dapat mencapai kebahagiaan dalam hidup mereka,

baik kebahagiaan di dunia maupun kebahagiaan di akhirat. Seseorang yang mau mempelajari itu keseluruhannya, maka akan dijumpailah pokok-pokok dasar agama secara umum, baik yang berhubungan dengan akidah dan ibadah, maupun yang berhubungan dengan muamalah, pergaulan yang luas antar bangsa di dunia ini (Tafsir Learn, 2015). Rumah sakit yang menerapkan syariat islam akan memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan petunjuk syariat islam, serta memberikan keuntungan yang dapat memperbaiki hal-hal yang negatif dan dampaknya adalah pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan jasmani dan rohani (Rafidah, 2014).

Rumah sakit syariah adalah rumah sakit yang telah tersertifikasi oleh DSN (Dewan Syariah Nasional). Standar utama penilaian rumah sakit syariah yang pertama, standar pengelolaan rumah sakit dan yang kedua, standar pelayanan pasien rumah sakit. Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia (MUKISI) merupakan institusi yang menghimpun *provider* pelayanan kesehatan dan institusi pendidikan kesehatan yang bernaifaskan Islam di Indonesia (MUKISI, 2017).

Kesadaran masyarakat dan pemerhati medis mengenai tren rumah sakit syariah untuk menerapkan pengobatan yang sesuai syariah memang mulai meningkat. Terlebih, rumah sakit syariah memiliki keunggulan-keunggulan tersendiri. Terciptanya pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah yang baik, dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara rumah sakit dengan pasien menjadi harmonis, pasien yang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit akan merekomendasikan orang lain untuk berobat ke rumah sakit tersebut. Dukungan citra rumah sakit islam yang baik akan mempengaruhi pikiran pasien untuk memilih jasa kesehatan rumah sakit islam (Rafidah, 2014).

Perkembangan minat akan jasa pelayanan rumah sakit syariah di kalangan masyarakat semakin lama semakin pesat. Oleh karena itu, agar kegiatan sosialisasi dalam rangka peningkatan pemahaman masyarakat terhadap syariat islam dalam sektor pelayanan syariah di rumah sakit menjadi lebih efektif, diperlukan informasi yang lengkap mengenai karakteristik dan perilaku nasabah atau calon nasabah terhadap pelayanan syariah di rumah



sakit. Hal ini dibuktikan dengan adanya hasil bahwa masyarakat lebih memilih pengobatan di rumah sakit syariah, dan ini merupakan indikator akan tingginya kesadaran serta persepsi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan keberkahan (Abdurrouf & Rosalia, 2018).

Ada beberapa penelitian terkait persepsi pasien terhadap pelayanan berbasis syariah yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, bahwa terdapat pengaruh pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan pelanggan (pasien) di RSI Sultan Agung, yaitu sebesar 0,30 atau 30%. Secara simultan variabel pelayanan dengan prinsip syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (pasien) RSI Sultan Agung, 24,865 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000. Jika pelayanan dengan prinsip syariah semakin naik, maka kepuasan pelanggan (pasien) RSI Sultan Agung akan semakin naik (Syakuro Alek, 2016). Selain itu, berdasarkan hasil penelitian sebelumnya di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2010 terkait pelayanan dalam pemasaran berbasis syariah. Berdasarkan analisis statistik, secara simultan teistis (rabbaniyah; bersifat ketuhanan), etis (moral), realistis dan humanistik mempengaruhi karakteristik pemasaran berbasis syariah tetapi secara menyeluruh hanya teistis dan etis yang mempengaruhi sementara realistis dan humanistik tidak mempengaruhi karakteristik pemasaran berbasis syariah. Dan diketahui etis merupakan paling dominan dalam mempengaruhi karakteristik pemasaran berbasis syariah (Nucivera, 2010).

Persepsi pada seseorang akan suatu objek atau hal tertentu dapat muncul dengan sendirinya secara tiba-tiba dalam diri individu. Persepsi juga dapat timbul pada diri seseorang melalui proses. Adanya perhatian dan interaksi dengan lingkungan maka persepsi tersebut dapat berkembang. Persepsi pelanggan terhadap kepuasan merupakan penilaian subyektif dari hasil yang diperolehnya. Harapan pelanggan merupakan referensi standar kinerja pelayanan, dan sering kali diformulasikan berdasarkan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan terjadi. Semua tindakan yang dilakukan untuk mengetahui harapan pelanggan tersebut adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama dalam setiap perusahaan maupun organisasi. Perusahaan seperti ini



adalah perusahaan yang berfokus pada pelanggan (Marbun, Priyono, & Suryanti, 2015).

Salah satu instansi yang menyediakan pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan persepsi pasien berkaitan dengan pelayanan kesehatan islami adalah Rumah Sakit Islam Pondok Kopi yang melakukan penyelenggaraan kesehatan dengan mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dengan pendekatan pemeliharaan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan peraturan undang-undang dan tuntutan ajaran Islam dengan tidak membedakan agama, golongan serta kedudukan. Serta, Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi ini mewujudkan misinya sebagai pembawa rahmat bagi lingkungan, dan melakukan pengolaan rumah sakit secara amanah, profesional, berkualitas dan akuntabilitas yang menjadikan rumah sakit sebagai perwujudan dakwah persyarikatan dalam arti luas. Rumah Sakit Islam Pondok Kopi sebagai institusi pelayanan kesehatan yang selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan, perlu didukung dengan sumber daya manusia yang berkualitas dan mempunyai motivasi tinggi dalam bekerja (Direksi Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi, 2018)

Melihat berbagai kondisi dari latar belakang yang telah dipaparkan tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi, karena belum ada penelitian terkait persepsi pasien terhadap pelayanan berbasis syariah di rumah sakit. Sehingga peneliti terdorong untuk menganalisis persepsi pasien terhadap pelayanan berbasis syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, fenomena rumah sakit syariah menjadi tren di kalangan masyarakat. Kesadaran masyarakat dan pemerhati medis mengenai tren rumah sakit syariah untuk menerapkan pengobatan yang sesuai syariah memang mulai meningkat. Sehingga peneliti terdorong untuk melakukan penelitian terkait “Bagaimana Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Berbasis Syariah di Rumah Sakit Islam

Jakarta Pondok Kopi”. Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi merupakan rumah sakit tipe B dan sudah terakreditasi KARS 2016. Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi belum terakreditasi rumah sakit syariah, namun Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi sudah menerapkan beberapa pelayanan yang tercantum dalam standar akreditasi rumah sakit syariah yaitu terdapat pelayanan bimbingan rohani, serta menerapkan pembacaan basmalah sebelum melakukan perawatan.

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Untuk mengetahui gambaran persepsi pasien terhadap pelayanan berbasis syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.

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

- a. Diketuinya hubungan karakteristik demografi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan responden dengan persepsi pasien terhadap pelayanan berbasis syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.
- b. Diketuinya hubungan pengetahuan agama dengan persepsi pasien terhadap pelayanan berbasis syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.
- c. Diketuinya hubungan minat dengan persepsi pasien terhadap pelayanan berbasis syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.
- d. Diketuinya hubungan lingkungan sosial dengan persepsi pasien terhadap pelayanan berbasis syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi**

Penelitian ini memberikan manfaat berupa data dan hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi terkait persepsi pasien terhadap rumah sakit yang menyediakan pelayanan berbasis syariah.

## **2. 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 pentingnya persepsi pasien terhadap rumah sakit yang menyediakan pelayanan berbasis syariah. Data penelitian ini dapat digunakan oleh pengajar di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka guna menjadikan data penelitian ini sebagai sebagai bahan referensi untuk menambah informasi mengenai hal-hal yang melatar belakangi persepsi pasien terhadap pelayanan berbasis syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.

## **3. Bagi Peneliti**

Penelitian ini memberikan manfaat berupa data dasar dan dapat menambah ilmu pengetahuan serta memperdalam pengalaman peneliti terkait persepsi pasien terhadap pelayanan berbasis syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.

## **4. Bagi Masyarakat**

Penelitian ini dapat menjadi pengetahuan dan pengalaman baru bagi masyarakat terkait pelayanan berbasis syariah yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.

## **5. Bagi Peneliti Lain**

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain dalam bentuk data maupun teori terkait hasil penelitian persepsi pasien terhadap pelayanan berbasis syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.

## **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan analisis yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan berbasis syariah di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi tahun 2019. Variabel yang diteliti dari variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen ini adalah karakteristik demografi (umur, jenis kelamin, pendidikan, jenis pekerjaan), pengetahuan agama, minat, lingkungan sosial. Variabel dependen pada penelitian ini adalah persepsi pasien. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Dalam metode kuantitatif menggunakan pendekatan *cross*

*sectional*, karena hanya mengamati pada satu waktu saja. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer pada penelitian ini adalah dengan melalui metode pengisian kuesioner dan data sekunder pada penelitian ini dengan mengambil data jumlah pasien rawat jalan dan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi. Penelitian ini dilakukan pada bulan april sampai dengan bulan agustus di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi tahun 2019.





## DAFTAR PUSTAKA

- Abdalloh, I. (2018). *Pasar Modal Syariah*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Abdurrouf, M., & Rosalia, C. (2018). Pelayanan Syariah dalam Bidang Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah sakit. *Unissula Press* , 30.
- Afifah, K. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman. *Jurnal Kesehatan* , 41.
- Agustiani, H. (2006). *Psikologi Perkembangan: Pendekatan Ekologi Kaitannya dengan Konsep Diri dan Penyesuaian Diri pada Remaja*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Akdon, & R. (2010). *Rumus dan Data dalam Analisis Statiska Cetakan kedua*. Jakarta: Alfabeta.
- Akhmad, A. D., Satibi, & Puspandari, D. A. (2015). Analisis Persepsi dan Faktor yang Mempengaruhi Persepsi terhadap Penerapan dan Sistem Pembiayaan JKN pada Fasilitas Kesehatan Penunjang di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi* , 4.
- Alamsyah. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pasien dalam Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Universitas Hasanudin. 10.
- Aminatuzzahroh, S. (2014). Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Poncol Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* , 19.
- Aminudin, M., & Susanto. (2008). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pasien dalam Memanfaatkan Rawat Inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan. *Jurnal Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta* , 11.
- Ancok, D. (2008). *Psikologi Islam Solusi Islam atas Problem-problem Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- 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* .

- Archiliandi. (2016). Gambaran Pemenuhan Kebutuhan Spiritual Care oleh Perawat Kepada Pasien Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Bantul. *Naskah Publikasi FKIK UMY*.
- Ariadi, H. (2007). Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Dokter ditinjau dari Karakteristik dan Mutu Pelayanan Dokter di Instalasi Rawat Jalan RSI Sunan Kudus. *Jurnal Keperawatan*, 33.
- Arikunto, S. (2010). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, D. (2017). Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *Jurnal Universitas Negeri Semarang*, 71.
- Barus, H. B., Andayani, L. S., & Syahrial, E. (2013). Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Perawat di Rumah Sakit Imelda. *Jurnal Keperawatan*, 1.
- Bauk, I., Kadir, A. R., & Saleh, A. (2013). Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kualitas Pelayanan: Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap RSUD Majene. *Jurnal Ekonomi*, 7.
- Biron, S. (2008). Panduan Riset Perilaku Konsumen. 6-12.
- Chairul Munadi, M. I. (2017). Pengaruh Pemilihan Lokasi terhadap Minat Konsumen Membeli Perumahan. *JOM FISIP*, 2-3.
- Desyanti Marbun, B. S. (2015). ANALISIS PERSEPSI, SIKAP DAN PERILAKU KONSUMEN. *Agrisep*, 220.
- 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.
- Direksi Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi. (2018, Juli Selasa). Retrieved April Jumat, 2019, from Rumah Sakit Islam: <https://rumahsakitislam.com/tentang-kami/direksi>
- Effendi, R. M. (2008). Hubungan Religiusitas Dengan Perilaku Agresi Remaja Madrasah Tsanawiyah Persiapan Negeri Batu. *Universitas Islam Negeri, Malang*.
- Ekayanti, E., Pasinringi, S. A., & Kapalawi, I. (2013). Pengaruh Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Image di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2013. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2.

- Fauzian, R. A. (2016). Hubungan Tingkat Pengetahuan dengan Perilaku Memeriksa Diri Ke Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Dr. Kariadi. *Jurnal Kedokteran Diponegoro* , 21.
- Fidyawati, L., Herawati, Y. T., & Witcahyo, E. (2015). Hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Rawat Jalan RSD Balung Kabupaten Jember.
- Giwang, Y. R. (2017). Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Rokan Hulu Kecamatan Rambah Kabupaten Rokan Hulu. *JOM FISIP* .
- Henny, S. (2016). Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Klinik SpOG Rumah Sakit dr. Pringadi Medan .
- Karyati, S. B. (2008). Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang. *Jurnal Keperawatan* , 37.
- Linda Fidyawati, Yennike Tri Herawati, Eri Witcahyo. (2015). Hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Rawat Jalan RSD Balung Kabupaten Jember.
- Maghfiroh, S. (2018). Pengaruh Religiusitas, Pendapatan, dan Lingkungan Sosial Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah Pada Santri Pesantren Mahasiswa Darush Shalihah.
- Oroh, M. E. (2014). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan* , 12.
- Pabuti, A. (2018). Analisis Hubungan Pengetahuan dan Persepsi Pasien dengan Partisipasi Pasien di Instalasi Paviliun Ambun Pagi RSUP DR. M. Djamil Padang. *Jurnal Fakultas Kesehatan Andalas* , 30.
- Rafidah. (2014). Kualitas Pelayanan Islami pada Rumah Sakit Syariah. *Nalar Fiqh* , 113.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Syauqi, A. (1996). *Nilai Kesehatan Syariat Islam*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tafsir Learn*. (2015, Oktober 14). Retrieved Januari 30, 2019, from Tafsir Learn Quran: <https://tafsir.learn-quran.co/id/surat-7-al-araf/ayat-52>

Thaha, D. (2013). Gambaran Persepsi Pasien Rawat Inap terhadap Hospitality di Rumah Sakit Universitas Hasanudin Makasar. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan* , 21.

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

Ujang, S. (2008). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Utama.

