

DOI: <http://dx.doi.org/10.33846/sf12nk117>

## Analisis Hubungan Penerapan Konsep Pelayanan Kesehatan Berbasis Islami dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUDZA

**Susi Mahdalena**

Magister Kesehatan Masyarakat (MKM), Universitas Syiah Kuala; susi.mahd4@gmail.com

**Irwan Saputra**

Magister Kesehatan Masyarakat (MKM), Universitas Syiah Kuala; iwanbulba@unsyiah.ac.id

**Said Usman**

Magister Kesehatan Masyarakat (MKM), Universitas Syiah Kuala; saidusman@unsyiah.ac.id

### ABSTRACT

**Background:** RSUDZA is a hospital that is certified as a sharia hospital and implementation should also comply with the Standard Operating Procedure (SOP) of a Sharia Hospital, so that it will not violate what was declared. The community will not see the certificate as a Sharia Hospital, but the community will see what is implemented to them.

**Purpose:** This study aims to analyze the relationship between the application of the concept of Islamic-based health services with the satisfaction of inpatients at RSUDZA in 2020. **Methods:** Analytical research with a cross-sectional design by conducting interviews using a questionnaire from 9-20 March 2020. The population in this study were patients who were treated in 8 inpatient rooms of RSUDZA Banda Aceh with a total sample of 92 people with a positive sampling method. **Results:** 1) Implementation of the concept of Islamic-based health services has been implemented optimally; 2) The level of patient satisfaction shows the average result is very satisfied with the average level of patient satisfaction as a whole reaching 86.81%; 3) Attitudes and behavior of officers and completeness of facilities are closely related to patient satisfaction. **Conclusion:** Application of Islamic-based health service concept in the inpatient room of the Regional General Hospital dr. Zainoel Abidin Banda Aceh has been running optimally. There is a significant relationship between the application of the concept of Islamic-based health services to patient satisfaction in the inpatient room of the Regional General Hospital dr. Zainoel Abidin Banda Aceh.

**Keywords:** implementation; health services; hospital; islamic

### ABSTRAK

**Latar Belakang :** RSUDZA merupakan rumah sakit bersertifikasi sebagai rumah sakit syariah dan seharusnya secara implementasi juga harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Rumah Sakit Syariah, sehingga tidak akan melanggar dari yang dicanangkan. Masyarakat tidak akan melihat sertifikat sebagai Rumah Sakit Syariah, tapi masyarakat melihat apa yang di implementasikan kepada mereka. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa hubungan penerapan konsep pelayanan kesehatan berbasis Islami dengan kepuasan pasien rawat inap pada RSUDZA Tahun 2020. **Metode:** Penelitian analitik dengan desain *cross-sectional* dengan dilakukan wawancara menggunakan kuesioner dari tanggal 9-20 Maret 2020. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di 8 ruang rawat inap RSUDZA Banda Aceh dengan jumlah sampel 92 orang dengan metode purposive sampling. **Hasil:** 1) Implementasi konsep pelayanan kesehatan berbasis Islami sudah dilaksanakan secara optimal; 2) Tingkat kepuasan pasien menunjukkan hasil rata-rata sangat puas dengan tingkat rata-rata kepuasan pasien secara keseluruhan mencapai 86,81%.; 3) Sikap dan perilaku petugas serta kelengkapan fasilitas sangat erat hubungannya dengan kepuasan pasien. **Kesimpulan:** Penerapan konsep pelayanan kesehatan berbasis Islami di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh sudah berjalan dengan optimal, Terdapat hubungan yang signifikan antara penerapan konsep pelayanan kesehatan berbasis islami terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh.

**Kata kunci:** implementasi; pelayanan kesehatan; rumah sakit; islami

### PENDAHULUAN

Kesehatan dalam skala nasional merupakan bidang yang di prioritaskan selain pendidikan dan program pemberantasan kemiskinan. Dalam bidang kesehatan elemen yang menjadi prioritas dan menjadi sorotan adalah masalah pelayanan kesehatan kepada masyarakat atau pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 pasal 1 menyebutkan bahwa rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat<sup>(1)</sup>. Kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan semakin tinggi sehingga kebutuhan jasa layanan kesehatan sangat diperlukan, untuk menjawab hal ini semua rumah sakit harus berusaha dan berbenah diri untuk memenuhi segala tuntutan itu.

Pembangunan rumah sakit sekarang semakin menjamur dan tidak lagi mempertimbangkan jarak dan lokasi yang berdekatan antara rumah sakit satu dan lainnya. Dengan demikian sebagai daya tarik konsumen maka rumah sakit menawarkan kualitas pelayanan yang lebih dan berbeda dari rumah sakit lainnya. Salah satunya yaitu menerapkan konsep pelayanan kesehatan berbasis Islami.

Konsep pelayanan ini sangat menarik yang ditunjang oleh daerah Aceh dengan julukan Serambi Mekkah yang sejak Tahun 1998 menjalankan program pelayanan berdasarkan nilai-nilai syariah yang dicanangkan oleh PKBI (Pelayanan Kesehatan Bernuansa Islami). Pelayanan kesehatan islami terdiri dari lima aspek yaitu sikap dan perilaku petugas yang islami, sarana dan prasarana pelayanan kesehatan islami, prosedur dan tata cara atau mekanisme pelayanan kesehatan islami, suasana maupun lingkungan pelayanan kesehatan islami serta pembiayaan pelayanan kesehatan islami<sup>(2)</sup>.

Pada akhir tahun 2018 sekitar bulan Desember Rumah Sakit Umum Daerah dr.Zainoel Abidin telah memenuhi standar dan dinyatakan lulus sebagai RS Syariah oleh DSN-MUI (Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia).

Dari beberapa literature menyebutkan bahwa melalui sertifikasi ini Rumah Sakit Umum Daerah dr.Zainoel Abidin bertekad untuk terus memperbaiki pencapaian, serta dapat menjalankan *trust* (kepercayaan) masyarakat dengan sebaik-baiknya. Secara sistem dokumen memang sudah mendapat sertifikasi dan seharusnya secara implementasi juga harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Rumah Sakit Syariah.

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada harus digenggam erat, sehingga dalam implementasinya tidak akan melanggar dari yang dicanangkan. Masyarakat tidak akan melihat sertifikat sebagai Rumah Sakit Syariah, tapi masyarakat melihat apa yang di implementasikan kepada mereka. Masyarakat khususnya pasien dalam perawatan selalu berharap mendapatkan pelayanan yang optimal dan bersyariah sehingga dapat menimbulkan kepuasan yang dirasakan.

Tingkat kepuasan yang dirasakan pasien berbeda-beda dan sangat berpengaruh terhadap psikologi diri pasien itu sendiri, bila hal positif yang mereka rasakan maka mereka akan bercerita kepada masyarakat diluar tentang kualitas pelayanan yang mereka dapatkan tetapi apabila hal negative yang dirasakan maka akan timbul rasa trauma bagi mereka untuk dirawat pada Rumah Sakit tersebut.

Predikat Rumah Sakit Syariah berbasis Islami sudah seharusnya dijalankan dengan standar manajemen dan pelayanan kesehatan sesuai dengan kaidah-kaidah Islam. Hal ini dijalankan sesuai dengan panduan/pedoman/SOP sesuai kaidah syariah. Penerapan konsep manajemen dan pelayanan kesehatan sesuai dengan kaidah syariah akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien. Menurut Mukisi (2015) Standar Rumah Sakit Syariah terbagi menjadi dua kelompok standar yaitu kelompok Manajemen Syariah dan kelompok Pelayanan Syariah.

Hal tersebut menyebabkan peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana implementasi konsep pelayanan kesehatan berbasis Islami dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah dr.Zainoel Abidin..

## METODE

Penelitian menggunakan metode penelitian analitik dengan desain *cross-sectional* dilakukan wawancara menggunakan kuesioner. Jenis Penelitian ini adalah Quantitative research yaitu suatu penelitian yang menekankan pada pengukuran objektif dan analisis statistic, matematika atau numeric dari data yang dikumpulkan melalui jajak pendapat, kuesioner dan survey atau dengan manipulasi data statistic yang sudah ada dengan menggunakan teknik komputasi serta hasilnya dapat digeneralisasikan untuk sekelompok orang atau untuk menjelaskan fenomena yang ada.<sup>(3)</sup>

Pada penelitian ini peneliti ingin melihat hubungan penerapan konsep pelayanan kesehatan berbasis Islami dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah dr.Zainoel Abidin. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah cross sectional study yang mana peneliti melakukan pengukuran dalam waktu yang bersamaan (sekali waktu)<sup>(4)</sup>.

Penelitian ini dilakukan di 8 Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Umum dr.Zainoel Abidin, meliputi ruang: Mina 1, Mina 2, Raudhah 5, Arafah 2, Arafah 3, Agsa 1, Agsa 2, Agsa 3. jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 92 responden yang diambil secara *Purposive Sampling* berdasarkan kriteria: 1) Responden beragama Islam, 2) Merupakan pasien yang dirawat di ruang rawat inap selama lebih dari 2 hari, 3) Merupakan pasien dengan kunjungan yang kedua kali meski baru 1 hari dirawat, 4) Pasien dalam keadaan sadar, 5) Pasien bukan termasuk katagori fase terminal.

Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu Oktober 2019 sampai Juni 2020. Menurut Kotler dalam Nursalam (2011)<sup>(5)</sup> ada beberapa cara mengukur kepuasan pelanggan atau pasien, antara lain dengan survei kepuasan pelanggan.

Besaran sampel yang diambil sebagai responden dalam penelitian menggunakan Rumus Slovin adalah 92 responden. Metode pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien yang dinilai dengan melihat kenyataan dari 5 Dimensi kepuasan yaitu : bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), empati (*emphathy*). Bobot jawaban kuisisioner dari tingkat harapan pasien yaitu Sangat Tidak Penting = 1, Tidak Penting = 2, Cukup Penting = 3, Penting = 4 dan Sangat Penting = 5.

Tingkat kenyataan yang diterima pasien di ukur dengan bobot jawaban Sangat Tidak Puas = 1, Tidak Puas = 2, Cukup Puas = 3, Puas = 4 dan Sangat Puas = 5. Kemudian score dicari dengan menggunakan rumus kesesuaian sebagai berikut<sup>(7)</sup>

$$\text{Tingkat Kesesuaian} = \frac{\text{Kenyataan}}{\text{Harapan}} \times 100\%$$

Variabel independen dalam penelitian ini adalah penerapan konsep pelayanan kesehatan berbasis islami dengan jawaban ada atau tidak ada. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji Chi square dengan univariat dan bivariat.

## HASIL

### Karakteristik Responden

Gambaran karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi menurut jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan jaminan kesehatan yang dimiliki. Untuk umur digunakan nilai mean dalam menentukan kategori.

Tabel 1. Gambaran karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan jaminan kesehatan di ruang rawat inap RSUDZA

Karakteristik		Frekuensi	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	42	45,65
	Perempuan	50	54,35
Umur	< 49 Tahun	49	53,26
	≥ 49 Tahun	43	46,74
Pendidikan	SD	13	14,1
	SMP	14	15,2
	SMU	45	48,9
	SI/Pasca/Doktor	20	21,7
Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	15	16,3
	Petani	13	14,1
	Wiraswasta	31	33,7
	Pedagang	11	12,0
	IRT	20	21,7
	Pelajar/Mahasiswa	2	2,2
Jaminan	BPJS Mandiri	7	7,6
	BPJS/Askes/JKN	80	87,0
	Umum	5	5,4

Responden dalam penelitian ini mayoritas berlatar belakang pendidikan SMU dengan pekerjaan wiraswasta. Sedangkan untuk jaminan kesehatan mayoritas menggunakan jaminan BPJS/ASKES/JKN sebesar 80(87%).

### Implementasi Konsep Pelayanan Kesehatan Berbasis Islami

Nilai-nilai islami dalam pelayanan kesehatan berbasis islami di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zaenol Abidin Banda Aceh dikategorikan dalam 3 kelompok yaitu sikap dan perilaku petugas, sarana/prasarana dan performa atau penampilan petugas kesehatan. Pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Moenir<sup>(8)</sup> merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang berlandaskan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu yang bertujuan memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dari segi sikap dan perilaku petugas dalam merawat, mendampingi, mendengarkan keluhan pasien atau dalam memberikan pertolongan sebesar 89,1% responden menyatakan sudah terimplementasi.

Dari segi sarana dan prasarana sebagian besar item-item pendukung standar pelayanan syariah sudah optimal seperti sudah adanya ruangan khusus untuk shalat, mushalla/masjid dan pada pintu toilet terdapat tulisan doa masuk/keluar toilet.

Hasil akhir analisis implementasi konsep pelayanan kesehatan berbasis Islami menunjukkan 87% responden menyatakan optimal dan hanya 13% yang menyatakan belum optimal seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 2. Distribusi implementasi konsep pelayanan kesehatan berbasis islami di ruang rawat inap RSUDZA tahun 2020

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Optimal	80	87
2	Belum Optimal	12	13

**Tingkat Kepuasan Pasien**

Pengukuran kepuasan pasien dinilai menggunakan metode SERVQUAL yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Pelayanan akan cukup memuaskan bila pelayanan yang diberikan sudah memenuhi sebagian harapan pasien, pelayanan akan memuaskan apabila pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan rata-rata pasien, sedangkan pasien akan merasa sangat puas bila pelayanan yang diberikan melebihi harapan pasien<sup>(9)</sup>. Menurut Moison, Walter dan White<sup>(10)</sup> (dalam Nooria; 2008) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu karakteristik produk, harga, pelayanan, dan lokasi.

Tabel 3. Pengukuran tingkat kepuasan pasien

Dimensi	Kategori	Frekuensi	Persentase
<i>Tangibles</i>	Sangat puas	73	79,35
	Puas	19	20,65
<i>Reliability</i>	Sangat puas	49	53,26
	Puas	41	44,57
	Cukup puas	2	2,17
<i>Responsiveness</i>	Sangat puas	45	48,91
	Puas	42	45,65
	Cukup puas	4	4,35
	Tidak puas	1	1,09
<i>Assurance</i>	Sangat puas	61	66,30
	Puas	28	30,43
	Cukup puas	3	3,26
<i>Emphaty</i>	Sangat puas	51	55,43
	Puas	38	41,30
	Cukup puas	3	3,26

Hasil analisis data dimensi *tangible* menunjukkan 73 (79,35%) responden dinyatakan sangat puas dan yang lainnya pada kategori puas. Tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi ini adalah adanya doa atau hadist yang ditempelkan pada dinding ruangan sehingga mudah dibaca pasien. Dari segi kehandalan/*reliability* terdapat sebesar 53,26% responden sangat puas, 44,57% puas dan 2,17% cukup puas. kepuasan tertinggi pada dimensi *reliability* berada pada item dokter melakukan visit/pemeriksaan pasien setiap hari dengan tingkat kepuasan 87,64%.

Daya tanggap (*responsiveness*) yang cepat perlu mendapatkan perhatian untuk lebih meningkatkan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi ini pada item kesabaran petugas dalam menghadapi pasien. Sementara sikap cepat tanggap dari perawat ketika dibutuhkan menjadi nilai terendah dalam dimensi ini.

Analisis yang dilakukan pada dimensi *emphaty* adalah tentang perhatian yang tulus diberikan oleh petugas kepada pasien. Secara keseluruhan dalam dimensi ini pasien sangat puas dengan bentuk perhatian yang diberikan. Hal ini berarti keluhan-keluhan pasien mau didengarkan oleh dokter atau perawat yang bertugas dan mampu diselesaikan dengan baik.

Untuk mengetahui hasil analisis akhir terhadap kepuasan pasien maka score dari masing-masing dimensi di atas dijumlahkan. Nilai *score* total kenyataan selanjutnya dibagikan dengan nilai *score* total harapan dan dikalikan 100%. Tabel 4 menunjukkan 77,17% responden pada kategori sangat puas dan 22,83% responden pada kategori puas. Tingkat rata-rata kepuasan pasien secara keseluruhan adalah 86,81%.

Tabel 4. Distribusi frekuensi kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUDZA Banda Aceh Tahun 2020

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat puas	71	77,17
2	Puas	21	22,83

**Hubungan Implementasi Konsep Pelayanan Kesehatan Berbasis Islami Terhadap Kepuasan Pasien**

Untuk mengetahui hubungan penerapan konsep pelayanan Islami terhadap kepuasan pasien menggunakan analisis bivariat dengan korelasi *spearman*. Kuat tidaknya hubungan antara implementasi konsep pelayanan kesehatan berbasis islami terhadap kepuasan pasien ditunjukkan dengan tinggi rendahnya nilai koefisien korelasi. Menggunakan batas kemaknaan atau *Confident Interval* (CI) = 95% dengan  $\alpha = 0,05$  maka diperoleh hasil masing-masing item pertanyaan sehingga diketahui tingkat koefisien korelasi dan ada atau tidaknya hubungan antar variabel yang diteliti.

Tabel 5. Hubungan implementasi konsep pelayanan kesehatan berbasis islami dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUDZA Banda Aceh tahun 2020

No	Penerapan Konsep Pelayanan Berbasis Islami	Kepuasan Pasien				Jumlah		p-value
		Puas		Sangat Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1	Belum Optimal	5	23,8	7	9,9	12	13	0,045
2	Optimal	16	76,3	64	90,1	80	87	
Jumlah		21	100	71	100	92	100	

Berdasarkan tabel 5, diperoleh bahwa yang menyatakan pelayanan kesehatan berbasis islami belum optimal sebanyak 12 responden (13%) dengan kepuasan 5 responden puas dan 7 responden sangat puas. Dari 80 responden (87 %) yang menyatakan pelayanan kesehatan berbasis islami sudah optimal, 16 responden puas dan 64 responden sangat puas dan diperoleh hasil p value= 0,045 < 0,05.

#### Peluang Implementasi Konsep Pelayanan Kesehatan Berbasis Islami Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 6. Regresi logistik antara implementasi konsep pelayanan kesehatan berbasis Islami dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUDZA Banda Aceh tahun 2020

Variabel	Odds ratio	p-value	Confidance interval
Implementasi Konsep Pelayanan Berbasis Islami	2,857	0,045	0,801– 10,191

Hasil uji analisis data memperoleh *Odds ratio* = 2,857 dengan nilai *confidance interval* (CI) 0,801– 10,191.

## PEMBAHASAN

### Implementasi Konsep Pelayanan Kesehatan Berbasis Islami

Uji statistik terhadap hasil penelitian yang dilakukan terhadap responden menunjukkan sebagian besar responden menyatakan bahwa penerapan konsep pelayanan kesehatan berbasis islami di Ruang Rawat Inap RSUDZA Banda Aceh sudah optimal. Implementasi tertinggi dalam sikap dan perilaku petugas terdapat pada ucapan salam ketika memasuki ruangan dan petugas membaca basmallah ketika akan melakukan tindakan atau ketika akan memberikan bantuan kepada pasien.

Dari segi sarana dan prasarana juga sudah optimal seperti pada pintu toilet terdapat tulisan doa masuk dan keluar toilet dan tersedia ruangan khusus untuk shalat, mushalla/masjid. Namun sebagian besar pasien tidak menemukan adanya Al-Quran, buku yasin/ zikir/do'a di dalam laci tempat tidur rawatan. Jika dilihat dari segi performa atau penampilan petugas menunjukkan hasil yang optimal seperti pada petugas menggunakan pakaian yang rapi dan menutup aurat. Tetapi pada bagian pendukung yaitu item kunjungan Da'i pada hari-hari tertentu sebagian responden menyatakan tidak menerima kunjungan tersebut.

### Kepuasan Pasien

Diantara aspek yang dapat menambah kepuasan pasien adalah terjaganya privasi pasien, penjelasan petugas sebelum melakukan tindakan, sikap sopan petugas, menjawab pertanyaan tentang perkembangan pasien dan kemampuan petugas membuat percaya pasien tentang tindakan yang diberikan. Kepuasan pasien tertinggi pada dimensi *tangible* yaitu pada item dinding ruangan ditempelkan doa atau hadits yang dapat dibaca oleh pasien. Sebagian besar responden menyatakan hal ini sangat penting dan mayoritas responden mengatakan sangat puas. Hasil analisis pada dimensi *assurance* menunjukkan hasil yang sangat puas. Rata-rata kepuasan tertinggi pada dimensi ini pada item sikap sopan petugas. Hasil analisis dimensi *reliability* juga menunjukan adanya kepuasan pasien dimana kepuasan tertinggi ada pada kunjungan dokter melakukan pemeriksaan (visit) yang rutin setiap hari. Namun pelayanan pendaftaran pasien menunjukan kepuasan yang kurang berdasarkan jawaban item persyaratan pendaftaran/mekanisme pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit.

Daya tanggap pteugas dalam melayani dan menangani pasien sangat diperlukan dalam pelayanan Rumah Sakit. Kesabaran petugas dalam menghadapi pasien merupakan kepuasan tertinggi pada dimensi *responsiveness*. Hal ini berhubungan dengan kesopanan petugas yang juga mendapatkan nilai tertinggi dari dimensi *assurance*. Dilihat dari dimensi *emphaty* juga menunjukkan kepuasan yang tinggi. Hal ini berarti keluhan-keluhan pasien mau didengarkan oleh dokter atau perawat yang bertugas dan mampu diselesaikan dengan baik.

### Hubungan Implementasi Konsep Pelayanan Kesehatan Berbasis Islami Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis bivariat yang dilakukan menunjukkan bahwa sebagian besar sikap petugas dalam mengimplementasikan konsep pelayanan kesehatan berbasis islami memiliki hubungan yang kuat terhadap

kepuasan pasien. Bagitu juga beberapa item dalam hal sarana dan prasarana sebagai implementasi konsep pelayanan kesehatan berbasis islami memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan pasien.

Dari hasil uji statistik chi square dengan nilai  $\alpha = 0,05$  dan tingkat kepercayaan 95% menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara implementasi konsep pelayanan kesehatan berbasis islami terhadap kepuasan pasien dengan nilai P value = 0,045. Dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak yang artinya ada hubungan antara implementasi konsep pelayanan kesehatan berbasis Islami dengan kepuasan pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr.Zainoel Abidin

Penerapan konsep pelayanan kesehatan berbasis islami yang optimal berpeluang 3 kali lebih besar meningkatkan kepuasan pasien dibandingkan dengan penerapan konsep pelayanan kesehatan berbasis Islami yang belum optimal. Arah korelasi yang positif menunjukkan hubungan searah yang artinya semakin optimal penerapan konsep pelayanan kesehatan berbasis islami yang optimal maka pengaruhnya akan semakin meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh.

## KESIMPULAN

Penerapan konsep pelayanan kesehatan berbasis Islami di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh sudah berjalan dengan optimal walaupun pada beberapa point tertentu belum maksimal diantaranya petugas belum selalu mengingatkan pasien shalat 5 waktu ketika masuk waktu shalat dan petugas belum selalu membaca doa minum obat ketika memberikan obat kepada pasien. Dari segi fasilitas, Al-Quran dan buku yasin/ zikir/do'a belum tersedia di semua laci tempat tidur rawatan sedangkan segi performa dan pendukung lainnya masih kurangnya kunjungan da'i pada hari-hari tertentu ke ruangan rawat.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berbasis Islami di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh dalam dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* cukup tinggi.

Tingkat kepuasan tertinggi pada dimensi *tangible* yaitu dinding ruangan ditempelkan doa atau hadist yang dapat dibaca oleh pasien. Tingkat kepuasan terendah pada dimensi *reability* yaitu pada item Persyaratan pendaftaran/ mekanisme pelayanan mudah dan tidak berbelit-belit, sedangkan item tertinggi ada pada dokter melakukan visit/ pemeriksaan pasien setiap hari. Tingkat kepuasan terendah pada dimensi *responsiveness* yaitu pada item sikap perawat cepat tanggap ketika dibutuhkan oleh pasien, sedangkan kepuasan tertinggi ada pada item petugas (dokter/perawat/ bidan/petugas lainnya) dapat bersikap sabar dalam menghadapi pasien. Sedangkan tingkat kepuasan terendah pada dimensi *assurance* yaitu pada item Perawat/dokter menjawab setiap pertanyaan tentang perkembangan kesehatan pasien, sedangkan tingkat kepuasan tertinggi ada pada item petugas (dokter/perawat/ bidan/petugas lainnya) selalu bersikap sopan.

Tingkat kepuasan terendah pada dimensi *emphaty* yaitu pada item Petugas (dokter/perawat/ bidan/petugas lainnya) mampu menyelesaikan setiap keluhan pasien sedangkan tingkat kepuasan tertinggi ada pada item Petugas (dokter/perawat/ bidan/petugas lainnya) mudah diajak berdialog/ berbicara dengan baik kepada pasien.

Terdapat hubungan yang bermakna antara penerapan konsep pelayanan kesehatan berbasis islami terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah

## DAFTAR PUSTAKA

1. Pemerintah RI. Undang-undang No 44 Tahun 2009. Jakarta: Pemerintah RI; 2009
2. Ayuningtyas D, Fazriah H. Analisis Potensi Pasar dan Atribut Pelayanan Rumah Sakit Islam Depok. *Kesmas Natl Public Heal J.* 2008;3(1):16.
3. Earl R. Babbie. *The Practice of Social Research.* 2010.
4. Notoatmodjo S. *Ilmu kesehatan masyarakat: Prinsip-prinsip dasar.* Jakarta: Rineka Cipta; 1997.
5. Nursalam. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional.* Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika; 2011. 1–359 p.
6. Muninjaya MAAG. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.* Jakarta: EGC; 2011.
7. Parasuraman A, Zeitham VA, Berry LL. *Servqual.* *Wiley Encycl Manag.* 1989;64(1):12–40.
8. Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara; 2010.
9. Azwar A. *Pengantar Administrasi Kebikajan.* Jakarta: Binarupa Aksara; 2010.
10. Maison, Walter, White. *Pengaruh persepsi kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di RSU Saras Purworejo.* Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2008.