

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit adalah bentuk sarana pelayanan kesehatan dengan misi menyediakan pelayanan kesehatan dasar, penunjang atau rujukan yang dapat dikelola oleh pemerintah atau masyarakat (Nugraheni, 2015). Kualitas pelayanan adalah hal yang penting karena berhubungan dengan penghematan biaya operasional, keuntungan, dan pangsa pasar. Minat terhadap mutu pelayanan kesehatan semakin meningkat (Al-Damen, 2017). Kepuasan pasien merupakan indikator penting dari kualitas pelayanan kesehatan, sehingga rumah sakit mempunyai banyak inisiatif untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Yan *et al.*, 2022).

Islam merupakan agama mayoritas di Indonesia, sehingga Islam berperan penting dalam segala aspek kehidupan masyarakat, termasuk bidang kesehatan. Pasien muslim sangat membutuhkan pelayanan kesehatan berbasis syariah untuk mendapatkan pelayanan medis yang berkualitas dan sesuai syariah (Rahman, Bhuiyan and Zailani, 2021). Penyedia layanan kesehatan syariah mematuhi hukum Islam dan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kegiatan sehari-hari pasien sesuai dengan syariah, seperti: mengingatkan waktu sholat, membaca Basmallah sebelum tindakan, memasang alat EKG sesuai jenis kelamin, memasang kateter urin sesuai jenis kelamin, mengingatkan pasien wanita

berhijab untuk melindungi bagian pribadi pasien (Abdurrouf and Rosalia, 2018).

Penetapan menjadi rumah sakit syariah bagi sebuah rumah sakit, yaitu melalui sertifikasi sesuai Standar Sertifikasi Rumah Sakit Syariah dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Standar Sertifikasi Rumah Sakit Syariah terdiri dari 5 bab Maqashid Syariah yaitu Pemeliharaan Agama (*Hifz al-din*), Perlindungan Jiwa (*Hifz al-nasf*), Perlindungan Akal (*Hifz al-aql*), Perlindungan Keturunan (*Hifz al-Nasl*) dan Penjagaan Harta (*Hifz al-mal*). Setiap bab dibagi menjadi dua kelompok yaitu Pelayanan Syariah dan Manajemen Syariah (Khairunnisa, 2023).

Mutu rumah sakit syariah dapat dicapai melalui visi dan perencanaan yang baik disertai standar kualitas tata kelola syariah. Standar kualitas tata kelola syariah meliputi akidah, akhlak, ibadah, dan muamalah yang diterapkan melalui kegiatan keagamaan dan dirinci dalam Indikator Mutu Syariah (Abdurrouf and Rosalia, 2018). Indikator Mutu Syariah adalah standar yang terdiri dari Indikator Mutu Wajib Syariah dan Standar Pelayanan Minimal. Tujuan indikator ini antara lain untuk memberikan standar pengukuran dan standar penerapan nilai-nilai syariah dalam perawatan pasien. Penerapan indikator ini memerlukan keterampilan manajemen sumber daya insani untuk mendidik, membimbing, dan mengajak pasien sehingga mau beribadah selama dalam perawatan. Penerapan Indikator Mutu Syariah dan Standar Pelayanan Minimal berlaku

untuk seluruh pegawai baik medis maupun non medis (Nofiyanti, Iskandar and Mulfianda, 2020).

Indikator Mutu Syariah bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kinerja karyawan dan kepuasan pasien (Abdurrouf and Rosalia, 2018). Kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan hubungan harmonis antara penyedia jasa atau layanan dan pelanggan sehingga terbentuk pelanggan yang loyal. Loyalitas pelanggan dapat menguntungkan penyedia layanan salah satunya dengan cara memberikan promosi tanpa diminta dari mulut ke mulut (Murfat, 2022).

Kepuasan pasien atau pelanggan menjadi hal yang sangat penting bagi rumah sakit. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan rumah sakit akan datang kembali untuk menggunakan layanan pilihannya. Kinerja dan pelayanan rumah sakit yang tidak memenuhi harapan pasien akan menyebabkan ketidakpuasan. Rumah sakit harus berusaha mengembangkan dan mengelola produk layanan yang sesuai dengan harapan pasien untuk menarik lebih banyak pasien (Abdurrouf and Rosalia, 2018). Kepuasan pasien merupakan bagian penting dalam evaluasi perawatan. Kepuasan pasien menggambarkan bagaimana pasien menghargai perawatan mereka sehingga indikator kepuasan pasien adalah indikator yang harus selalu dipantau dan sering diukur (Vaz, 2018).

RS Islam Yogyakarta PDHI (RSIY PDHI) adalah salah satu rumah sakit swasta tipe C di Sleman, DIY yang telah mendapatkan sertifikasi syariah oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN –

MUI) pada tanggal 4 Juni 2018. RSIY PDHI memiliki visi untuk mewujudkan rumah sakit yang berkualitas, modern dan handal serta menjadi kebanggaan umat dan Islami. Untuk mewujudkan visi tersebut RSIY PDHI memiliki beberapa misi yaitu memberikan pelayanan kesehatan yang cepat, akurat, profesional dan terakreditasi dengan mengutamakan kepuasan pelanggan dan kepedulian terhadap dhu'afa. Motto Rumah Sakit yaitu karena Allah kami sajikan yang terbaik untuk kesembuhan anda. Selama ini RSIY PDHI sudah melaksanakan pemantauan dan pengisian indikator mutu pelayanan syariah namun hanya sebatas sudah terlaksana atau belum. Evaluasi dari pelayanan syariah yang sudah dilaksanakan oleh RSIY PDHI yaitu terkait dengan kemampuan petugas dalam mengimplementasikan pelayanan syariah sesuai dengan indikator mutu. Sedangkan untuk kualitas pelayanan syariah yang didapat dari pasien belum pernah dilakukan evaluasi apakah pelayanan syariah tersebut sudah sesuai yang diharapkan oleh pasien atau belum.

Peneliti tertarik untuk menganalisis kepuasan pasien rawat inap RSIY PDHI terhadap mutu pelayanan syariah dengan metode *Importance Performance Analysis*. Selain untuk mengetahui sejauh mana kepuasan terhadap pelayanan syariah yang diberikan juga untuk mengetahui seberapa penting pelayanan syariah tersebut bagi pasien selama ini.

## **B. Rumusan Masalah**

RSIY PDHI telah mengikuti standar Rumah Sakit Syariah yang diselenggarakan oleh MUKISI (Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh

Indonesia) bekerjasama dengan DSN-MUI sebagai upaya dalam peningkatan mutu dan pelayanan syariah yang lebih baik. Sejauh ini belum ada evaluasi terkait pelayanan syariah di RSIY PDHI. Apakah pelayanan syariah yang diberikan telah memuaskan dan penting bagi pasien? Adakah pelayanan syariah yang penting bagi pasien, namun masih perlu ditingkatkan? Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merasa perlu untuk mengevaluasi pelayanan syariah baik dari sisi kepuasan maupun kepentingan pasien dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Menganalisis kepuasan pasien rawat inap RSIY PDHI terhadap mutu pelayanan syariah dengan metode *Importance Performance Analysis*.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis kepuasan pasien rawat inap RSIY PDHI terhadap pelayanan syariah yang telah diterima.
- b. Menganalisis kinerja masing-masing pelayanan syariah (5 indikator) yang diterima oleh pasien rawat inap RSIY PDHI.
- c. Menganalisis pelayanan syariah yang penting bagi pasien namun masih perlu ditingkatkan di RSIY PDHI.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Melengkapi konsep tentang analisis kepuasan pasien rawat inap RSIY PDHI terhadap mutu pelayanan syariah dengan metode *Importance Performance Analysis*.

### 2. Manfaat Praktis

Melengkapi panduan tentang pelayanan Rumah Sakit Syariah di RSIY PDHI.

### 3. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Menambah salah satu *referensi* di perpustakaan Universitas Muhamadiyah Yogyakarta.

### 4. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat menjadi *referensi* dalam pengembangan sistem pelayanan syariah terhadap kepuasan pasien bagi peneliti selanjutnya.