

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Islam sebagai agama mayoritas di Indonesia, tentu berperan penting dalam segala aspek kehidupan masyarakat termasuk dalam bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan berbasis syariah dibutuhkan oleh pasien muslim untuk mendapatkan pelayanan medis yang berkualitas namun sesuai dan patuh terhadap prinsip-prinsip syariah (Rahman et al., 2018a).

Penyedia layanan kesehatan yang berbasis syariah akan mematuhi hukum Islam dan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kegiatan sehari-hari pasien mematuhi hukum syariah, seperti mengingatkan sholat 5 waktu, mengingatkan mengenai hijab dan menjaga aurat pasien, serta pemeriksaan oleh petugas kesehatan yang sesuai gender (Iranmanesh et al., 2018).

Indonesia sendiri sudah memiliki pedoman penyelenggaraan rumah sakit berdasarkan prinsip syariah yang ditetapkan oleh DSN- MUI (Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia) pada tahun 2016. Suatu rumah sakit yang

tersertifikasi syariah di Indonesia harus memenuhi 50 persyaratan standar dan 161 elemen penilaian yang mencakup baik aspek manajemen rumah sakit juga aspek layanan yang sudah diresmikan oleh MUKISI (Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia) bekerjasama dengan DSN MUI.

Rumah sakit sebagai salah satu penyedia pelayanan kesehatan memiliki banyak jenis pelayanan kesehatan. Pelayanan keperawatan adalah salah satu pelayanan dasar di rumah sakit, dimana perawat adalah salah satu tenaga kesehatan yang berada di garis terdepan dan memiliki peran penting dalam melayani pasien (Kartika, 2018). Perawat menghabiskan waktu dengan pasien lebih banyak dibandingkan dengan profesional pemberi layanan kesehatan lainnya, selain itu perawat juga berinteraksi dengan pasien lebih sering daripada petugas layanan kesehatan lain di rumah sakit (Kol et al., 2018).

Perawat di Rumah Sakit Syariah akan memberikan asuhan keperawatan secara komprehensif yaitu bio-psiko-sosio-spiritual. Standar pelayanan keperawatan syariah yang ada di rumah sakit syariah mencakup beberapa aspek, yaitu karakter

dasar perawat syariah, siklus pelayanan keperawatan syariah, kompetensi fiqih perawat syariah, tata kelola keperawatan syariah dan penampilan serta komunikasi perawat syariah (Fadhillah et al., 2019).

Selain itu bagi seorang muslim, profesi perawat bukan hanya suatu pekerjaan saja melainkan sebagai bentuk pengabdian kepada Allah, sarana untuk beramal yang terbaik, menjalankan amanah-Nya sebagai khalifah di bidang keperawatan, dan sebagai sarana ujian dari Allah Subhanahu wa Ta'ala, sehingga profesi keperawatan harus dimaknai dengan sebaik-baiknya oleh seorang perawat rumah sakit syariah (Azzam et al., 2019).

Pelayanan keperawatan syariah ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pasien akan asuhan berlandaskan syariah, terutama sebagai bagian dari aspek spiritual pasien. Sehingga pasien akan mendapatkan kenyamanan dan kekuatan ketika menghadapi sakit yang dialaminya. Kenyamanan yang didapatkan pasien akan mengantarkan kepada kepuasan pasien, dimana kepuasan pasien atau klien adalah hal penting yang menjadi tolak ukur pelayanan suatu rumah sakit.

Kepuasan pasien umum digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Hasil dari survei kepuasan pasien memungkinkan penyedia layanan kesehatan untuk mengidentifikasi faktor layanan yang perlu ditingkatkan. Hal ini juga memungkinkan pembuat kebijakan untuk memahami kebutuhan pasien dan membuat rencana strategis untuk layanan yang efektif dan berkualitas lebih baik. Oleh karena itu kepuasan pasien menjadi indikator yang penting di rumah sakit (Batbaatar et al., 2017).

Mulai dari pasien masuk ke rumah sakit sampai keluar dari rumah sakit, kepuasan pasien berhubungan dengan banyak faktor, salah satunya adalah persepsi pelayanan keperawatan yang diterima relatif terhadap ekspektasi pasien (Kol et al., 2018). Penelitian oleh Rosalia tahun 2018 yang dilakukan di RSI Sultan Agung Semarang juga menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan syariah dalam bidang keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien, dimana semakin baik pelayanan syariah yang diberikan maka akan semakin meningkat kepuasan pasien (Abdurrouf and Rosalia, 2018).

Dalam penelitian yang dilakukan di Iran, diketahui bahwa kepercayaan (*trust*) dan komitmen dalam menjalankan prinsip syariah menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap perawatan medis Islam yang diberikan. Dan kepuasan pasien akan mempengaruhi loyalitas dari pasien tersebut (Iranmanesh et al., 2018). Loyalitas pasien dapat didefinisikan sebagai komitmen pasien dalam menggunakan kembali pelayanan kesehatan secara konsisten di masa depan dan juga merekomendasikan pelayanan kesehatan pada calon pelanggan (Sadeh, 2017).

Penelitian oleh Lake tahun 2016 menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh perawat menjadi prediktor utama dari kesediaan pasien untuk merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga atau teman-teman (Lake et al., 2016). Jika kualitas jasa dipersepsikan sebagai hal positif maka akan menimbulkan rasa loyalitas pelanggan. Sehingga layanan keperawatan yang merupakan layanan di rumah sakit akan menentukan apakah klien akan menggunakan kembali layanan itu lagi di masa depan atau tidak. Oleh karena itu menjaga kualitas layanan keperawatan

diperlukan bagi rumah sakit (Yuliansari et al., 2017). Pasien yang datang beberapa kali untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di tempat yang sama adalah pasien yang loyal (Meesala and Paul, 2018).

Penelitian oleh Rismawati tahun 2019 menunjukkan hasil adanya hubungan antara pelayanan keperawatan syariah dengan loyalitas pasien di RSI Sultan Agung Semarang (Rismawati, 2019). Juga pada penelitian oleh Anwar tahun 2020 yang menunjukkan adanya hubungan pada kualitas pelayanan perawatan berkarakter islami dengan loyalitas pasien.(Anwar, 2020).

Berdasarkan uraian tersebut di atas, penting untuk meneliti mengenai penerapan pelayanan keperawatan dan mengetahui pengaruh pelayanan keperawatan berbasis syariah terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit syariah.

## **B. Perumusan masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana

pengaruh pelayanan keperawatan berbasis syariah terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Syariah?”

### **C. Tujuan**

#### 1. Tujuan Umum

Menganalisis pengaruh pelayanan keperawatan berbasis syariah terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Syariah.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui pengaruh penerapan pelayanan keperawatan syariah dengan kepuasan pasien
- b. Mengetahui pengaruh penerapan pelayanan keperawatan syariah dengan loyalitas pasien
- c. Mengetahui pengaruh kepuasan pasien dengan loyalitas pasien

### **D. Manfaat**

#### 1. Manfaat Aplikatif

Rumah Sakit dapat mengetahui hasil penelitian dan mengevaluasi penerapan pelayanan keperawatan berbasis syariah di rumah sakit dan pengaruhnya terhadap kepuasan

dan loyalitas pasien. Sehingga direksi dan juga staf rumah sakit dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan syariah terutama segi pelayanan keperawatan agar didapatkan kepuasan pasien yang maksimal dan berkelanjutan.

## 2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan dalam penerapannya sebagai bahan ajar atau bahan penelitian dibidang pelayanan kesehatan syariah, kepuasan dan loyalitas pasien. Juga sebagai referensi untuk dasar atau acuan penelitian lain.