

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Saat ini masalah kesehatan telah menjadi bagian pokok dalam masyarakat karena pada dasarnya setiap orang membutuhkan kesehatan, maka dari itu semakin meningkat tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan. Kesehatan adalah keadaan dimana tubuh, jiwa, dan raga merasa sejahtera yang memungkinkan setiap manusia untuk dapat hidup produktif baik dari segi sosial maupun dari segi ekonomis.¹

Dengan adanya kesehatan maka setiap manusia dapat menjalankan semua aktivitasnya sebagai khalifah ciptaan Tuhan Yang Maha Esa di muka bumi. Oleh karena itu, untuk dapat memperoleh hasil yang memuaskan dalam bidang kesehatan, diperlukan adanya pelayanan kesehatan yang optimal.

Pelayanan kesehatan menjadi tonggak dasar produktivitas dalam memberikan kepuasan atas pasien yang dirawat. Adapun komponen yang menjadi dasar atas kepuasan seorang pasien yaitu terlihat dari komponen pelayanan dan produk pada rumah sakit.

Agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, diantaranya tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang

¹ Asmadi, *Konsep Dasar Keperawatan*, (Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2008), hlm. 28.

bersangkutan, waktu menyampaikan yang tepat dan keramahtamaan.² Produk yang ada pada rumah sakit dapat berupa barang, jasa dan lain-lain. Produk tersebut antara lain seperti kualitas barang dijamin oleh pabrik pembuat, kemudahan mendapatkan layanan teknis di tempat-tempat tertentu yang ditunjuk

Namun kinerja pelayanan kesehatan ini masih berada dalam keadaan kurang memadai, seperti yang dapat dilihat pada tabel berikut.³

Tabel 1. 1
Kinerja Pelayanan Kesehatan

Tahun	Keterangan
2002	1. Cakupan persalinan oleh tenaga kesehatan baru mencapai 70,59% 2. Cakupan imunisasi campai mencapai 90,6%
2004	Proporsi penemuan kasus penderita tuberculosis mencapai 52%

Bukan hanya itu, rendahnya kondisi lingkungan kesehatan rendahnya kualitas dan pelayanan kesehatan menjadi faktor penting yang harusnya lebih diperhatikan.

Fenomena yang sekarang terjadi di masyarakat menyangkut rumah sakit adalah banyaknya keluhan-keluhan yang dirasakan oleh masyarakat mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Rumah Sakit Muhammadiyah sebagai penyedia layanan kesehatan juga tak luput dari keluhan yang diberikan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan.

Keluhan terhadap Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung diantaranya karena dokter spesialis yang tidak berada ditempat, dokter sering terlambat datang

² H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), hlm. 197.

³ Wiku Adisasmito, *Sistem Kesehatan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm. 14.

untuk mengecek keadaan pasien, pendaftaran ditolak apabila menggunakan BPJS, pelayanan yang kurang cekatan serta fasilitas yang belum lengkap.⁴

Berdasarkan hal tersebut, memberikan suatu dorongan kepada rumah sakit untuk menerapkan pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah yang tepat demi menunjang pelayanan guna meningkatkan kepuasan pasien dan membangun kesetiannya hingga terbentuk pasien loyal.

Saat ini perkembangan dunia kesehatan terus meningkat baik secara kualitas maupun kuantitasnya. Peningkatan ini didukung oleh beberapa faktor, salah satunya seperti ilmu dan teknologi yang semakin maju. Hal ini memicu pihak yang berkaitan dengan dunia kesehatan yaitu salah satunya seperti rumah sakit tumbuh dengan pesat.⁵

Rumah sakit merupakan suatu instansi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya dilakukan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Di Indonesia terdapat dua jenis rumah sakit, diantaranya rumah sakit swasta dan rumah sakit pemerintah. Rumah Sakit yaitu sarana kesehatan yang mengadakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat digunakan untuk pendidikan mengenai kesehatan serta penelitian.⁶

Rumah sakit merupakan tempat mencari dan menerima pelayanan kesehatan, serta rumah sakit merupakan tempat yang dapat dijadikan untuk

⁴ Wawancara dengan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung pada tanggal 07 Agustus 2020 pukul 09.15.

⁵ Hanif Mauludin, Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD. DR. R Koesma Tuban), *Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen*, Vol. 7, No. 1, (Tuban, 2001), hlm. 38.

⁶ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.159/B/Menkes/PER/II/1988, tentang *Rumah Sakit*, (Jakarta: 1988), hlm. 2-3.

pendidikan klinik bagi mahasiswa kedokteran, perawat, dan berbagai tenaga profesi kesehatan lainnya.⁷

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, yang dimaksud dengan Rumah Sakit yaitu tempat untuk menyediakan pelayanan kesehatan atau rumah untuk merawat orang yang sedang sakit yang mencakup berbagai masalah tentang kesehatan.⁸

Gaya hidup halal sudah menjadi kebiasaan di tengah masyarakat Muslim, tidak hanya berkaitan dengan produk makanan, tetapi dengan kesehatan juga. Dengan adanya rumah sakit yang menerapkan prinsip syariah diharapkan menjadi terobosan untuk memudahkan gaya hidup itu.

Masyhudi, sebagai Kepala Umum Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia (MUKISI) menyampaikan, pihaknya dengan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN MUI) telah bekerja sama untuk merintis penerapan sertifikasi syariah bagi Lembaga kesehatan. Saat ini sudah ada 18 rumah sakit di Indonesia yang telah lolos sertifikasi syariah. Lebih dari 40 unit rumah sakit sedang dalam tahap pemeriksaan sertifikasi syariah. Menurut beliau, sertifikasi syariah merupakan upaya MUKISI dan DSN MUI untuk memberikan standar pelayanan berbasis Islami di rumah sakit.⁹

⁷ Ery Rustiyanto, *Statistik Rumah Sakit untuk Pengambilan Keputusan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 28.

⁸ Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, cet. 3, (Jakarta: Balai Pustaka, 2003), hlm. 968.

⁹ m.republika.co.id, RS Syariah Sajikan Pelayanan Berstandar Islami, melalui: <https://www.google.com/amp/s/m.republika.co.id/amp/pnl28t458> diakses pada tanggal 23 April 2020 pukul 17.00 WIB.

Rumah sakit syariah merupakan rumah sakit yang pelaksanaannya mengacu pada *maqashid syariah* (tujuan diadakannya syariah) seperti penjagaan agama, jiwa, akal, keturunan serta penjagaan harta. Rumah sakit syariah berpedoman pada fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 107/DSN-MUI/X/2016 yang menjelaskan tentang pedoman penyelenggaraan Rumah Sakit berdasarkan prinsip syariah.¹⁰

Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung merupakan salah satu rumah sakit Islam yang ada di Kota Bandung yang beralamat di Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 53 Bandung. Instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan ini sudah beroperasi 52 tahun dan memiliki kontribusi yang besar dalam bidang pelayanan kesehatan pada segmen masyarakat menengah ke bawah. Masyarakat dapat dengan mudah menjangkau Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung karena lokasi yang cukup strategis serta mudah dijangkau dari berbagai arah.¹¹

Pada tahun 1965 sebelum Mukthamar Muhammadiyah ke – 36 diselenggarakan, Gubernur Propinsi Jawa Barat Bapak Mayjen Masjhudi meminta kepada Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Jawa Barat agar segera memprakarsai berdirinya sebuah Rumah Sakit Islam di Bandung, alasannya karena atas dasar tuntutan masyarakat Jawa Barat dan sudah ada 5 Yayasan yang akan mendirikan Rumah Sakit Islam, tetapi tidak terwujud.

¹⁰ MUKISI, *Pedoman Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Syariah*, (Jakarta: MUKISI, 2017).

¹¹ docplayer.info, Gambaran Umum Objek Penelitian Profil Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, melalui: <https://www.google.com/amp/s/docplayer.info/amp/74815272-Bab-i-pendahuluan-1-1-gambaran-umum-objek-penelitian-profil-rumah-sakit-muhammadiyah-bandung.html> diakses pada tanggal 07 Juli 2020 pukul 16.03 WIB.

Sebagai tindak lanjut dari keinginan tersebut, maka pada Mukhtamar Muhammadiyah ke – 36 yang dilaksanakan pada bulan Juli 1965 di Bandung, dihasilkan suatu keputusan antara lain agar di setiap Provinsi di seluruh Indonesia dibangun sebuah Rumah Sakit Muhammadiyah, Sekolah Perawat dan Sekolah Bidan.

Terdorong atas rasa tanggung jawab dan keprihatinan umat Islam di Bandung, khususnya Muhammadiyah dengan melihat kenyataan di Bandung ini hanya ada 5 buah Rumah Sakit Swasta milik non muslim. Niat ini kemudian disampaikan dalam sebuah rapat pleno Pimpinan Wilayah Muhammadiyah dan ‘Aisyiyah tahun 1967 dan Rapat Kerja Majelis Pendidikan dan Kesejahteraan Ummat (PKU), agar di Bandung segera didirikan RS. Muhammadiyah, yang kemudian disetujui untuk segera didirikan.

Akhirnya pada hari Sabtu tanggal 17 November 1968 bertepatan dengan tanggal 27 Sya’ban 1338 H Rumah Sakit Islam Muhammadiyah dibuka secara resmi oleh Gubernur Jawa Barat Mayjen Masjhuri dan Pimpinan Pusat Muhammadiyah, Bapak HM. Yunus Anis dan dinyatakan mulai beroperasi pada tanggal 18 November 1968, dibawah langsung Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Jawa Barat.¹²

Pelayanan kesehatan termasuk salah satu bagian dari ibadah dimana seorang Muslim harus mampu menjalankan fungsi manusia sebagai hamba Allah SWT

¹² Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, melalui: <http://www.rsmb.co.id/sejarah/> diakses pada tanggal 07 Juli 2020 puku; 16.10 WIB.

dan sebagai khalifah-Nya. Adapun indikator pelayanan minimal yang ada dirumah sakit Islam diantaranya: ¹³

1. Membaca basmalah sebelum melakukan sesuatu

Sebelum melakukan sesuatu, harus membaca basmalah dahulu, seperti akan meminum obat, akan disuntik maupun perawat yang akan menyuntik harus membaca basmalah terlebih dahulu.

2. Melakukan perawatan harus dilakukan oleh gender yang sejenis

Melakukan perawatan tidak boleh dilakukan oleh gender yang berbeda. Pasien perempuan harus diberikan perawatan oleh perawat perempuan, begitupun dengan pasien laki-laki yang harus dirawat juga oleh perawat laki-laki.

3. Memberikan pendidikan tentang keislaman dan kerohanian kepada pasien

Memberikan pendidikan tentang keislaman dan kerohanian kepada pasien agar pasien dapat menerima dan memandang sakit sebagai ujian dari Allah. Pasien diingatkan untuk tidak marah karena sakit dan pasien diajak berdoa agar dapat lebih bersabar menghadapi sakit.

4. Jadwal operasi tidak boleh bersamaan dengan waktu shalat.

Sebagai contoh, melaksanakan operasi diluar jam 17.00 WIB sampai 20.00 WIB karena akan melewatkan shalat magrib, kecuali dalam keadaan terpaksa dan mendesak.

5. Hijab pasien

Apabila ada pasien perempuan muslim yang tidak berhijab akan diberi edukasi, juga diberi pakaian dan hijab untuk pasien yang sakit.

¹³ MUKISI, *Pedoman Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Syariah dan Indikator Mutu Wajib Syariah*, (Jakarta: MUKISI, 2016).

6. Perawat perempuan di rumah sakit syariah harus berhijab

Tidak hanya pasien, perawat perempuan di rumah sakit syariah pun harus mengenakan hijab.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep./25/M.PAN/2/2004 menjelaskan bahwa kepuasan pelayanan merupakan hasil penilaian dan pendapat masyarakat terhadap hasil kinerja pelayanan yang diperoleh dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kotler menjelaskan bahwa kepuasan merupakan perasaan seseorang setelah memperoleh hasil atau kinerja pelayanan yang ia rasakan dan tercapainya suatu harapan,¹⁴ Sedangkan dalam buku Fandy Tjiptono dan G. Chandra, Wooddruff, Jenkins dan Cadotte mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan yang muncul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.¹⁵

Kepuasan pelanggan akan memberikan beberapa manfaat bagi perusahaan jasa, seperti terciptanya hubungan harmonis antara perusahaan dan pelanggan. Dengan kualitas pelayanan yang optimal dalam suatu perusahaan jasa akan menghasilkan kepuasan bagi para pelanggannya. Karena dengan adanya rasa kepuasan pelanggan terhadap produk dan jasa yang diperolehnya, pelanggan akan membuat suatu perbandingan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa.

Kesadaran semua pihak baik dari petugas kesehatan maupun dari masyarakat itu sendiri sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan.

¹⁴ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi, 1997), hlm. 23.

¹⁵ Fandy Tjiptono dan G. Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*. (Yogyakarta: Andi, 2005), hlm. 197.

Kesadaran ini didasari didalam diri seseorang dengan pemahaman yang universal dan inheren, diantaranya kepercayaan dan budaya yang menjadi identitas.

Islam merupakan agama yang universal dan dipahami oleh pemeluknya sebagai ajaran yang menjamin keselamatan. Nilai-nilai Islam sendiri yaitu bagaimana adanya persamaan jenjang (derajat) antar manusia, semangat persaudaraan, tanggung jawab, orientasi pada kebaikan, keadilan, kejujuran, amanah, pengabdian, ibadah, keikhlasan, kebersihan, mendahulukan melaksanakan kewajiban, memberikan pertolongan, berakhlak mulia, prinsip toleransi, musyawarah, dan kedamaian.

Al-Qur'an dan Hadist telah memberikan ketentuan tertentu dalam tatakrama demi kebaikan pelaku usaha. Pelaku usaha diwajibkan berperilaku dengan etika bisnis sesuai dengan yang dianjurkan oleh Al-Qur'an dan Sunnah, seperti murah hati, motivasi untuk berbakti, ingat Allah dan prioritas utama-Nya.

Sebagaimana dijelaskan dalam Q.S Ali Imran : 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
 وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَسَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”¹⁶

¹⁶ Soenardjo, dkk, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: CV Diponegoro, 2010), hlm. 71.

Pada dasarnya ayat di atas berisi perintah Allah kepada Nabi Muhammad SAW agar bersikap lemah-lembut kepada musuh-musuhnya. Akan tetapi, dalam hal ini, sifat yang terdapat dalam Al-Qur'an tersebut adalah sebagai tuntutan universal yang berlaku sepanjang masa, sehingga perilaku lemah-lembut ini juga dapat diterapkan untuk menghadapi berbagai macam persoalan lainnya termasuk dalam hal melayani pelanggan atau konsumen.

Kelebihan yang ditawarkan oleh rumah sakit berstandar syariah diantaranya adanya jaminan gizi halal, penjagaan aurat pasien selama masa perawatan maupun situasi darurat, serta jaminan penjagaan akidah dan ibadah bagi pasien Muslim.

Pasien merupakan konsumen rumah sakit yang menginginkan pelayanan yang lebih dan selalu tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan merupakan hasil penilaian pasien setelah membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang diterimanya apabila sesuai harapan maka pasien akan puas dengan pelayanan yang diberikan. Pasien dirumah sakit dapat dikategorikan sebagai pasien rawat jalan (pasien poliklinik dan pasien gawat darurat) dan pasien rawat inap.¹⁷

Pasien rawat jalan adalah pasien yang mendapatkan pelayanan medis yang dapat berupa pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien dirawat inap. Pasien rawat inap adalah pasien yang memerlukan pengamatan, pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya yang perlu penanganan intensif dan diharuskan menginap di suatu ruangan dirumah sakit.

¹⁷ Departemen Kesehatan RI, *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia Revisi II*, (2006), hlm. 33-34.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu menunjukkan adanya hubungan antara pelayanan syariah dalam bidang kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan syariah dalam bidang kesehatan. Akan tetapi, sebagian responden ada yang belum menyatakan puas dengan kualitas pelayanan syariah yang disebabkan oleh beberapa faktor. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Berbasis Syariah terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan, rumusan masalah yang dirancang untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana Pelayanan Berbasis Syariah yang diterapkan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung?
2. Seberapa Besar Pelayanan Berbasis Syariah berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung?
3. Bagaimana Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui:

1. Pelayanan Berbasis Syariah yang diterapkan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

2. Pengaruh Pelayanan Berbasis Syariah terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.
3. Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman terhadap permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan mengenai Pengaruh Pelayanan Berbasis Syariah terhadap Kepuasan Pasien. Manfaat penelitian ini diharapkan dapat membawa perkembangan terhadap ilmu pengetahuan dan dapat digunakan untuk bahan pertimbangan dan rujukan serta referensi baru untuk peneliti selanjutnya dan juga dapat menjadi pengembangan keilmuan dalam bidang Ekonomi Syariah.

2. Manfaat Secara Praktis

a. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi baru tentang riset yang dilakukan di rumah sakit Islam serta dapat menjadi bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya.

b. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai masukan bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan dan menentukan bagaimana

pelayanan berbasis syariah yang tepat agar memperoleh kinerja yang baik di masa yang akan datang sehingga akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

c. Bagi Penulis

Hasil peneitian ini dapat dipergunakan sebagai media untuk melatih berfikir secara ilmiah, dengan menggunakan penerapan disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah.

d. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti lain sebagai acuan dan referensi untuk pembuatan penelitian selanjutnya

