

Efektifitas Pelayanan Kesehatan Islami Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap

Effectiveness of Islamic Health Services And Patient Satisfaction in The Nursing ward of

Suci Nofiyanti¹, Iskandar¹, Riyan Mulfianda¹

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Abulyatama, Aceh Besar

¹Bagian Keilmuan Keperawatan Komunitas, Fakultas Kedokteran, Universitas Abulyatama, Aceh Besar

¹Bagian Keilmuan Keperawatan Medikal bedah, Fakultas Kedokteran, Universitas Abulyatama, Aceh Besar

Abstrak

Dimensi Spiritual merupakan hal yang sangat penting diperhatikan dalam layanan kesehatan. Ketika seseorang menderita sakit akan berdampak pada kondisi mental yang tidak stabil dan berpengaruh terhadap kesembuhannya. Salah satu upaya yang dilakukan rumah sakit untuk mengatasi persoalan tersebut adalah dengan menyediakan pelayanan kesehatan islami sebagai upaya peningkatan mutu untuk mencapai kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan efektifitas pelayanan kesehatan islami terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. Jenis penelitian ini adalah *deskriptif korelatif* dengan desain *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 99 orang. Alat pengumpulan data yang digunakan berupa angket sebanyak 11 pernyataan pelayanan kesehatan islami dan 22 pernyataan kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa adanya hubungan pelayanan kesehatan islami dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh ($P\text{ value} = 0,000$). Diharapkan kepada pihak rumah sakit agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan islami dengan melakukan mandatory training kepada petugas untuk mencapai kepuasan pasien.

Kata Kunci: Pelayanan Kesehatan Islami, Kepuasan Pasien, Ruang Rawat Inap.

Abstract

Spiritual Dimension is very important to note in health services. When a person was sick it will have an impact on mental instability and affect his recovery. One of the efforts made by hospitals to overcome these problems is to provide Islamic health services as an effort to improve quality to achieve patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the relationship between the effectiveness of Islamic health services and patient satisfaction in the nursing ward of at Meuraxa Hospital, Banda Aceh City. This study was descriptive correlative study with cross sectional design. The sampling technique used was purposive sampling, with the number of sample was 99 peoples. The data collection instrument used was questionnaire of 11 Islamic health service statements and 22 statements regarding patient satisfaction. The result of the study showed that there was a relationship between Islamic health services and patient satisfaction in the nursing ward of at Meuraxa Hospital in Banda Aceh City ($P\text{ value} = 0,000$). It is expected that the hospital can maintain and improve the performance of Islamic health services by conducting mandatory training for officers to achieve patient satisfaction.

Keywords: *Islamic Health Services, Patient Satisfaction, Inpatient Rooms.*

Korespondensi:

* Suci Nofiyanti, Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kedokteran, Universitas Abulyatama, Aceh Besar email: sucinofiyanti1@gmail.com

Latar Belakang

Pengukuran kepuasan pasien menjadi bagian dalam proses penjaminan mutu pelayanan kesehatan (Aida Andriani, 2017). Ketidakpuasan terhadap pelayanan rumah sakit dapat menyebabkan pasien tidak menggunakan lagi pelayanan kesehatan, sehingga berdampak pada penurunan jumlah pasien dan dapat menurunkan pendapatan rumah sakit (Syafriar Meri Agridubella, 2018).

Mutu pelayanan rumah sakit menjadi penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Salah satu metode untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit adalah membuat inovasi dan strategi baru dalam pelayanan kesehatan dengan menerapkan pelayanan kesehatan islami. Kesejahteraan spiritual dari individu dapat menjadi sumber dukungan dan kekuatan untuk dapat menerima perubahan yang dialami pada saat individu menderita suatu penyakit, khususnya jika penyakit tersebut memerlukan proses penyembuhan yang lama dan harus dilakukan perawatan di rumah sakit (Yani, 2008).

Ketika seseorang menderita sakit akan berdampak pada kondisi mental yang tidak stabil dan berpengaruh terhadap kesembuhannya (Refegita, 2019). Pasien-pasien yang mengalami penyakit berat akan mengalami berbagai kecemasan, ketakutan

dan tidak bisa menerima keadaannya. Dalam kondisi seperti ini mereka menghadapi dilema dan beban mental di luar kemampuannya, seperti perasaan marah, tidak percaya diri dan mudah putus asa sehingga perlu adanya bimbingan keagamaan bagi pasien agar dapat menimbulkan rasa optimis dan selalu sabar dalam menghadapi penyakitnya (Arifin, 2013).

Pelaksanaan bimbingan rohani merupakan bentuk pelayanan islami yang diberikan oleh pihak rumah sakit untuk mendukung kesembuhan pasien dari segi psikologis. Pelaksanaan bimbingan rohani sangat penting dilakukan karena dapat memberikan ketenangan, semangat dan mengurangi rasa cemas pasien (Utami, 2015).

Di Jawa Barat telah dikembangkan program Perawatan Rohani Islam (Warois) sejak tahun 2002 oleh pemerintah provinsi, akan tetapi dalam perkembangan selanjutnya program ini tidak berjalan dengan baik. Banyak kendala yang dialami, selain faktor politik, juga dukungan sumber daya manusia yang tidak memiliki pengalaman pendidikan di bidang pelayanan islami (Arifin, 2013).

Di Aceh sendiri dengan julukannya Serambi Mekah sejak tahun 1998 berusaha menjalankan program pelayanan berdasarkan nilai-nilai islam dengan dicanangkannya PKNI (Pelayanan Kesehatan Bernuansa Islami)

dimana konsepnya adalah “memberi pelayanan adalah ibadah” yang bertujuan mencari ridha Allah (Muhammad, 2003).

RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mempunyai visi menjadi pusat pelayanan kesehatan prima yang islami dengan moto “melayani adalah ibadah, sehat itu anugerah”. Pelayanan kesehatan islami diterapkan bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Salah satu bentuk layanannya yaitu memberikan pelayanan bimbingan rohani pasien muslim yang dilakukan pada setiap ruang rawat inap (Profil RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh, 2019).

Hasil wawancara peneliti pada tanggal 23 Desember 2019 dengan Wakil Kepala Instalasi Pelayanan Islami, diketahui bahwa pelayanan bimbingan rohani di ruang rawat inap dilakukan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Pada ruang bangsal, bimbingan hanya dilakukan dalam bentuk ceramah umum. Salah satu kendala yang menghambat proses layanan yaitu penerimaan pasien yang tidak sesuai harapan terhadap kunjungan petugas. Ada sebagian pasien yang merasa keilmuannya lebih baik daripada petugas dan memiliki pemahaman yang berbeda terkait pelaksanaan ibadah sehingga adanya nuansa ingin menguji kemampuan intelektualitas petugas dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang menjebak.

Hasil wawancara peneliti dengan dua orang pasien di ruang rawat inap, satu diantaranya menyatakan bahwa pelayanan bimbingan spiritual yang diberikan oleh petugas bisa memberikan motivasi untuk kesembuhan. Petugas juga mengingatkan tentang ibadah shalat merupakan hal yang positif karena terkadang ketika seseorang sedang sakit akan cenderung melupakan ibadah shalat karena kondisi lemas dan juga adanya rasa kecewa karena diberikan sakit.

Namun berbeda dengan seorang pasien lain yang menyatakan bahwa pasien merasa belum puas dengan layanan bimbingan rohani karena bimbingan hanya dilakukan secara ceramah umum sehingga terkadang pasien tidak fokus dengan apa yang disampaikan oleh petugas, dan pasien juga merasa segan dan malu untuk menanyakan terkait pelaksanaan ibadah di depan umum.

Dari uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Efektifitas Pelayanan Kesehatan Islami Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

Metodologi

Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah *deskriptif korelatif* dengan desain penelitian *cross sectional*.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada bulan Januari sampai dengan November 2019 yaitu sebanyak 14.859 orang dan jumlah sampel diperoleh dengan menggunakan rumus *Slovin* sebanyak 99 orang yang diambil secara *Purposive Sampling* berdasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi: pasien muslim; pasien rawat inap yang menerima layanan islami; pasien dewasa dalam kondisi sadar; pasien bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eksklusi: pasien non muslim; pasien rawat inap yang belum menerima layanan islami; pasien dengan penyakit berat (terminal); pasien bayi/anak-anak; pasien tidak bersedia menjadi responden.

Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh pada tanggal 04-13 Maret 2020.

Hasil

Data Demografi

Data demografi responden disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Data Demografi Responden (n=99)

Umur		f	%
Valid	17-25 (Remaja Akhir)	16	16,2
	26-35 (Dewasa Awal)	18	18,2
	36-45 (Dewasa Akhir)	12	12,1
	46-55 (Lansia Awal)	33	33,3
	56-65 (Lansia Akhir)	20	20,2
	Total	99	100,0

Jenis Kelamin		f	%
Valid	Perempuan	61	61,6
	Laki-laki	38	38,4
	Total	99	100,0

Status Perkawinan		f	%
Valid	Menikah	77	77,8
	Belum Menikah	22	22,2
	Total	99	100,0

Pekerjaan		f	%
Valid	PNS	9	9,1
	Tidak Bekerja	44	44,4
	Swasta	39	39,4
	Pensiunan	7	7,1
	Total	99	100,0

Sumber: Data Primer (2020)

Berdasarkan tabel 1. diketahui umur pasien di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh mayoritas berada pada kategori lansia awal (46-55 tahun) yaitu 33 responden (33,3%). Jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan yaitu 61 responden (61,61%). Mayoritas responden telah menikah yaitu sebanyak 77 orang (77,8%). Sebanyak 44 orang (44,44%) responden tidak bekerja.

Pelayanan Kesehatan Islami

Berdasarkan pengolahan data untuk variabel pelayanan kesehatan islami dapat dikategorikan efektif jika nilai $X \geq 10,7$ dan

dikategorikan tidak efektif jika nilai $X < 10,7$. Hasil pengkategorian tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Pelayanan Kesehatan Islami (n=99)

Pelayanan Kesehatan Islami		F	%
Valid	Efektif	71	71,7
	Tidak Efektif	28	28,3
	Total	99	100,0

Sumber: Data Primer (2020)

Dari tabel 2. Diketahui bahwa terdapat 71,7% responden mengatakan pelayanan kesehatan islami yang diterapkan di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh sudah efektif.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien didapatkan berdasarkan pengolahan data dari hasil perbandingan persepsi dan harapan pasien pada 5 dimensi kualitas layanan yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Data tersebut disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh (n=99)

Kepuasan		f	%
Valid	Puas	60	60,6
	Tidak Puas	39	39,4
	Total	99	100,0

Sumber: Data Primer (2020)

Dari tabel 3. diketahui bahwa terdapat 60,6 % responden puas terhadap pelayanan kesehatan islami di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

Distribusi frekuensi berdasarkan lima dimensi kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Dimensi *Tangible* (n=99)

Kepuasan		f	%
Valid	Puas	86	86,9
	Tidak Puas	13	13,1
	Total	99	100,0

Sumber: Data Primer (2020)

Dari tabel 4. diketahui bahwa terdapat 86,9 % responden puas terhadap pelayanan kesehatan islami di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh ditinjau dari dimensi *tangible*.

Tabel 5. Dimensi *Responsiveness* (n=99)

		f	%
Valid	Puas	66	66,7
	Tidak Puas	33	33,3
	Total	99	100,0

Sumber: Data Primer (2020)

Dari tabel 5. diketahui bahwa terdapat 66,7 % responden puas terhadap pelayanan kesehatan islami di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh ditinjau dari dimensi *responsiveness*.

Tabel 6. Dimensi *Realibility* (n=99)

Kepuasan		F	%
Valid	Puas	80	80,8
	Tidak Puas	19	19,2
	Total	99	100,0

Sumber: Data Primer (2020)

Dari tabel 6. diketahui bahwa terdapat 80,8 % responden puas terhadap pelayanan kesehatan islami di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh ditinjau dari dimensi *reliability*

Tabel 7. Dimensi *Assurance* (n=99)

Kepuasan		F	%
Valid	Puas	88	88,9
	Tidak Puas	11	11,1
	Total	99	100,0

Sumber: Data Primer (2020)

Dari tabel 7. diketahui bahwa terdapat 88,9 % responden puas terhadap pelayanan kesehatan islami di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh ditinjau dari dimensi *assurance*.

Tabel 8. Dimensi *Empathy* (n=99)

Kepuasan		F	%
Valid	Puas	64	64,6
	Tidak Puas	35	35,4
	Total	99	100,0

Sumber: Data Primer (2020)

Dari tabel 8. diketahui bahwa terdapat 64,6 % responden puas terhadap pelayanan yang diberikan di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh ditinjau dari dimensi *Empathy*.

Analisa Bivariat

Tabel 9. Hubungan Pelayanan Kesehatan Islami Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh

		Kepuasan Pasien		Total	$P = 0,000$ $\alpha = 0,05$
		Puas	Tidak Puas		
Pelayanan Kesehatan Islami	Efektif	57	14	71	
	Tidak Efektif	3	25	28	
Total		60	39	99	

Sumber: Data Primer (2020)

Dari tabel 9. diketahui bahwa dari 71 responden yang mengatakan pelayanan kesehatan islami efektif, terdapat 57 responden yang merasa puas terhadap pelayanan di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. Sedangkan 28 responden mengatakan pelayanan kesehatan islami tidak efektif, terdapat 25 responden yang mengatakan tidak puas terhadap pelayanan di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.

PEMBAHASAN

Pelayanan Kesehatan Islami merupakan segala bentuk pengelolaan kegiatan asuhan medik dan asuhan keperawatan yang dibingkai dengan kaidah-kaidah Islam (Lamsudin, 2002).

RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh memberikan pelayanan rohani kepada pasien rawat inap dan keluarga sebagai upaya untuk meningkatkan mutu dan efisiensi pelayanan syariah di Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh. Hasil penelitian terdapat 71 responden (71,7%) mengatakan pelayanan kesehatan islami yang diterapkan di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh sudah efektif.

Hal ini senada dengan penelitian Nova Perdana (2017) tentang implementasi pelayanan kesehatan berbasis islami terhadap kepuasan pasien di RSUD Meuraxa, mayoritas responden (55,6%) menilai implementasi konsep pelayanan kesehatan berbasis Islami di RSUD Meuraxa sudah optimal.

Namun adanya responden yang mengatakan belum efektif, menurut asumsi peneliti dikarenakan pelayanan tidak diberikan secara individual pada ruang bangsal sehingga sebagian responden tidak dapat memahami apa yang disampaikan oleh petugas, hal ini dapat terlihat pada hasil kuesioner dengan pertanyaan "Petugas memberikan motivasi spiritual dengan bahasa yang bisa dimengerti" terdapat 21,2 % responden menjawab "tidak" dan untuk pertanyaan "Petugas memberikan motivasi sesuai dengan kondisi pasien" terdapat 11,1% responden menjawab "tidak".

Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau puas karena produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan (Pohan, 2007).

Kepuasan pasien di nilai berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan

emphaty. Secara umum hasil penelitian diruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh 60,6% puas dengan pelayanan kesehatan islami sedangkan 39,4% lainnya belum merasa puas.

Asumsi peneliti, responden yang menyatakan puas disebabkan karena responden mempersepsikan bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik. Pelayanan yang baik akan membantu pasien untuk mempercepat kesembuhannya dan tentunya pasien akan merasa puas.

Menurut pendapat Hajjul Kamil (2014) dalam penelitiannya tentang tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSUDZA Banda Aceh, ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan pada ruang rawat inap kelas III RSUDZA Banda Aceh tidak semata-mata karena faktor pelayanan dan perilaku tenaga kesehatan itu sendiri, tetapi terkait juga dengan sistem yang ada di luar rumah sakit yang salah satunya adalah faktor pasien.

Kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Kualitas fisik yang dapat memenuhi harapan menimbulkan rasa puas, selanjutnya mendorong pelanggan menjalin ikatan kuat

terhadap fasilitas kesehatan yang dimanfaatkan (Tjiptono, 2001).

Hasil penelitian di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh memperlihatkan kepuasan pada dimensi *tangible* cukup tinggi yaitu (86,9 %) peneliti asumsikan karena petugas dengan seragam yang bersih dan menutup aurat dalam melakukan tugas serta adanya spanduk hadist dan doa pada dinding ruangan mampu menarik perhatian pasien dan berpengaruh terhadap kepuasannya. Hal ini terlihat dari hasil kuesioner untuk pernyataan “penampilan fasilitas fisik (seperti pamflet) di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh sesuai dengan jenis layanan yang diberikan” terdapat 65,7 % responden “setuju” dan pernyataan “petugas di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh berpenampilan bagus dan tampak rapi” terdapat 77,8% responden “sangat setuju”.

Hasil penelitian Kurniati (2013) menyatakan bahwa kenyamanan fasilitas fisik sangat berpengaruh pada kepuasan pasien, sebanyak 96% responden sangat berharap kebersihan, kerapian dan kenyamanan pada ruang rawat inap. Efek psikologis berupa kebosanan sering menghinggapi pasien, namun ruangan yang bersih dan rapi serta nyaman ikut mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Kerapian penampilan petugas juga sangat

diharapkan sehingga pasien nyaman ketika menerima pelayanan.

Kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *responsiveness*

Respon petugas yang tanggap terhadap setiap keluhan dan keinginan pasien dengan cepat dan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan akan meningkatkan rasa puas kepada pasien yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat loyalitas pasien (Tjiptono, 2005).

Hasil penelitian di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh terdapat 66,7 % responden puas terhadap pelayanan yang diberikan. Asumsi peneliti, mayoritas responden yang merasa puas disebabkan karena petugas yang selalu bersedia membantu pasien seperti dalam melakukan tayammum dan berdoa bersama. Hal ini terlihat dari hasil kuesioner untuk pernyataan “petugas RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh selalu bersedia untuk membantu pasien” terdapat 90,9% responden sangat setuju.

Namun adanya ketidakpuasan pada dimensi ini, menurut asumsi peneliti hal ini disebabkan karena setiap individu yang sakit mempunyai keinginan agar petugas mengerti dan tanggap tentang kondisi yang dialami oleh pasien. Hal ini terlihat dari hasil kuesioner untuk pernyataan “pasien tidak seharusnya

mengharapkan layanan yang cepat dari petugas rumah sakit” terdapat 80,9 % responden “sangat tidak setuju”. Namun keadaan ini yang kurang disadari oleh pemberi layanan kesehatan untuk memberi respon terkait kondisi pasien. Hal ini terlihat dari hasil kuesioner untuk pernyataan “Anda tidak menerima layanan yang cepat dari petugas RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh” 14,1% responden “setuju”.

Hal ini senada dengan hasil penelitian Hajjul Kamil (2014) mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSUDZA Banda Aceh yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan yang bertugas dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien belum optimal dalam melaksanakan peran dan fungsi masing – masing, sehingga kemampuan menanggapi berbagai keluhan dari pasien sering tidak terealisasi dengan baik dalam memenuhi kebutuhannya.

Kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *reliability*

Dimensi *reliability* menyangkut kemampuan untuk menyiapkan pelayanan terpercaya terhadap pasien sesuai yang dijanjikan secara akurat, tepat dan dapat diandalkan (Tjiptono, 2005).

Hasil penelitian di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh terdapat 80,8 % responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 19,2% belum merasa puas. Asumsi peneliti, mayoritas responden yang merasa puas karena pelayanan kesehatan islami yang diberikan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan sehingga responden merasa rumah sakit dapat diandalkan karena mampu memenuhi janjinya. Hal ini terlihat dari hasil kuesioner untuk pernyataan “petugas RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh dapat diandalkan” terdapat 93,9 % yang menjawab “sangat setuju”.

Kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *Assurance*

Dimensi *assurance* berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan (Pohan, 2007).

Hasil penelitian di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh terdapat 88,9 % responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan 11,1% responden belum merasa puas. Asumsi peneliti, kesopanan dan kemampuan petugas dalam melakukan bimbingan rohani mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan responden terhadap petugas sehingga mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini terlihat dari hasil

kuesioner untuk pernyataan “petugas RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh bersikap sopan” mayoritas responden (94,9%) menjawab “sangat setuju”. Pernyataan “anda merasa aman menerima pelayanan RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh” mayoritas responden (90,9%) “sangat setuju”.

Kepuasan pasien ditinjau dari dimensi *Empathy*

Adanya kesediaan dari karyawan untuk peduli, memberikan perhatian khusus yang bersifat pribadi, kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan (Kotler, 2005).

Hasil penelitian di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh terdapat 64,6 % responden merasa puas terhadap pelayanan kesehatan islami dan 35,4% responden belum merasa puas. Persentase ketidakpuasan pada dimensi *empathy* paling tinggi dibandingkan dimensi yang lain. Dari hasil kuesioner untuk pernyataan “petugas di rumah sakit tidak diharapkan memberikan perhatian secara individual kepada pasien” mayoritas responden (68,7%) “sangat tidak setuju”. Namun untuk pernyataan “RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh tidak memberikan perhatian secara individual kepada anda” hanya 49,5 % yang mengatakan “sangat tidak setuju”. Hal

ini menunjukkan besarnya harapan responden terhadap pelayanan individual yang diberikan oleh petugas namun kenyataan yang diterima lebih rendah.

Menurut pendapat Susaldi (2018) Petugas yang memiliki sikap empati dalam berkomunikasi, menanggapi, dan memperhatikan keluhan pasien akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan pasien, sehingga memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan.

Hubungan Pelayanan Kesehatan Islami Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh dengan *person chi-square* (0,000) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan kesehatan islami terhadap kepuasan pasien, dimana responden yang mengatakan pelayanan kesehatan islami sudah efektif ada 71 orang, yang merasa puas sebanyak 57 orang dan yang tidak puas sebanyak 14 orang. Sedangkan yang mengatakan bahwa pelayanan kesehatan islami belum efektif ada 28 orang, yang tidak merasa puas sebanyak 25 orang sementara 3 orang lainnya merasa puas.

Menurut asumsi peneliti adanyas 3 orang yang mempersepsikan pelayanan kesehatan islami

belum efektif namun sudah merasa puas, hal ini disebabkan karena responden melihat dari segi kehandalan dan bukti fisik seperti adanya flampet berupa doa dan juga hadist yang ditempel pada dinding ruangan sudah bagus, dimana bukti fisik merupakan dimensi yang pertama kali disadari oleh pelanggan dan menjadi hal paling penting.

Selain itu karakteristik responden juga mempengaruhi kepuasan klien. Responden yang berusia tua (lansia) lebih merasa puas terhadap suatu pelayanan atau tindakan yang diterima dibandingkan usia lebih muda. Hal ini dikarenakan semakin bertambah usia seseorang maka semakin bijaksana dalam menanggapi permasalahan yang ada (Mardini, 2011). Dalam penelitian ini terlihat dari segi umur yang paling mendominasi adalah umur 46-55 (Lansia Awal). Asumsi peneliti responden yang lebih tua bisa menerima situasi selama proses penyembuhan sehingga jika ada kekurangan pada masa perawatan bisa dimaklumi.

Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Nova Pedana (2017) tentang implementasi konsep pelayanan kesehatan berbasis islami dengan kepuasan pasien di RSUD Meuraxa juga menyebutkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara implementasi konsep pelayanan kesehatan berbasis islami dengan kepuasan pasien di

ruang rawat inap RSUD Meuraxa hal ini dibuktikan dengan hasil uji analisis bivariat diperoleh nilai *p-value* yaitu 0,013.

Namun hal ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sidabutar (2013) di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara pelayanan spiritual dan kurang kepatuhan petugas terhadap pemberian pelayanan spiritual dikarenakan perbedaan perspektif pada setiap petugas.

Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian yang diharapkan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan kesehatan islami efektif di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh sebesar 71,7 %.
2. Kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh berdasarkan hasil perbandingan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan dari lima dimensi kualitas pelayanan sebesar 60,6 %. Kepuasan ditinjau pada dimensi tangible sebesar 86,9 %, kepuasan ditinjau pada dimensi responsiveness sebesar 66,7 %, kepuasan ditinjau pada dimensi reliability sebesar 80,8 %,

kepuasan ditinjau pada dimensi assurance sebesar 88,9 %, dan kepuasan ditinjau pada dimensi empathy sebesar 64,6%.

3. Keefektifan pelayanan kesehatan islami mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh dengan nilai *p-value* 0.000 (*p-value* <0.005).

Referensi

- Aida Andriani. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di ruangan Poli Umum Puskesmas Bukit Tinggi. Endurance.
- Arifin, I. Z. (2013). Model Bimbingan dan Konseling Islami untuk Memenuhi Kebutuhan Spiritual Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. Skripsi.
- Kamil, H. (2014). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Rsudza Banda Aceh. Idea Nursing Journal.
- Kotler. (2005). Manajemen Pemasaran (11th ed.). Jakarta: Indeks.
- Kurniati. (2013). Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelasa III Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makasar. Skripsi.
- Lamsudin, R. (2002). Nuansa Pelayanan Kesehatan yang Islami di Rumah Sakit Islam. Suara Muhammadiyah.
- Mardini. (2011). Analisis Hubungan Karakteristik dan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSUD DR. Sutomo Ponorogo Tahun 2011. Thesis.
- Muhammad, R. A. (2003). Revitalisasi Syariat Islam di Aceh: Problem, Solusi, dan Implementasi. Nanggroe Aceh Darussalam: Logos Wacana Ilmu.
- Nova Perdana, Hermansyah, E. S. D. (2017). Implementasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Islami Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Meuraxa. JUKEMA, 3(1), 190–197.
- Pohan, I. S. (2007). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Profil RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. (2019). Banda Aceh: RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh.
- Refegita, C. R. (2019). Urgensi Bimbingan Rohani Islam bagi Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. M. Yunus Bengkulu. Skripsi.
- Sidabutar, R. R. (2013). Hubungan Pelayanan Spritual yang Diberikan Perawat dengan Kepuasan Pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Malahayati Medan. Thesis.
- Susaldi, Muhammad Asikin, A. S. (2018). Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Polman Sulawesi Barat. JIK, 17.
- Syafrisar Meri Agritubella. (2018). Kenyamanan dan Kepuasan Pasien dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan di RSUD Petala Bumi. Endurance.
- Tjiptono, F. (2001). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2005). Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing.
- Utami, N. A. (2015). Pelaksanaan Bimbingan Rohani Islam dalam Mengatasi Gangguan Psikologis Pasien Persalinan RSUD dr.R. Goeteng Tarunadibrata Purbalingga. Skripsi.
- Yani, A. (2008). Bunga Rampai Asuhan Keperawatan Kesehatan Jiwa. Jakarta: EGC.