

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN: ANALISIS DI RUMAH SAKIT SYARIAH DALAM KONTEKS TRANSFORMASI EKONOMI SYARIAH

Nursaima Siregar¹, Khoirul Anwar²
nursaima.lab@gmail.com¹, khoirul@unissula.ac.id²
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien, terutama di rumah sakit syariah yang beroperasi dalam konteks transformasi ekonomi syariah. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien serta dampaknya terhadap keberlanjutan dan pertumbuhan rumah sakit syariah. Melalui analisis data dan studi kasus, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip syariah dalam pelayanan kesehatan tidak hanya memenuhi kebutuhan spiritual pasien, tetapi juga meningkatkan pelayanan secara menyeluruh. Penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan yang dihadapi rumah sakit syariah dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Implementasi nilai-nilai Islam dalam pelayanan kesehatan dapat berperan signifikan untuk kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit Syariah, Transformasi Ekonomi Syariah.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan kepuasan pasien, terutama di rumah sakit yang menerapkan prinsip-prinsip syariah. Dalam konteks transformasi ekonomi syariah, rumah sakit syariah tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan medis, tetapi juga sebagai institusi yang mengedepankan nilai-nilai moral dan etika dalam setiap aspek pelayanan. Menurut Adrianus et al., (2023), kualitas pelayanan yang baik akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan reputasi rumah sakit (Adrianus et al., 2023).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan. Dalam penelitian Nikmatul dan Husni (2021), ditemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit syariah. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas bagi manajemen rumah sakit dalam rangka memenuhi harapan pasien (Nikmatul dan Husni, 2021).

Transformasi ekonomi syariah yang sedang berlangsung di Indonesia juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Konsep ekonomi syariah menekankan pada keadilan, transparansi, dan tanggung jawab sosial, yang semuanya merupakan elemen penting dalam pelayanan kesehatan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah, rumah sakit dapat menciptakan lingkungan yang lebih baik bagi pasien dan tenaga medis, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan (Itang, 2018).

Rumah sakit yang berhasil menerapkan sistem pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah, berujung pada tingkat kepuasan pasien yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai syariah tidak hanya memberikan keuntungan moral, tetapi

juga berdampak positif terhadap aspek bisnis rumah sakit. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, khususnya di rumah sakit syariah perlu di analisis secara mendalam, dengan harapan dapat ditemukan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dalam konteks transformasi ekonomi syariah, serta memberikan rekomendasi bagi pengelola rumah sakit syariah di Indonesia (Amaliah et al., 2020).

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Data diperoleh dari data sekunder yakni buku, artikel jurnal elektronik yang berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien: Analisis Di Rumah Sakit Syariah Dalam Konteks Transformasi Ekonomi Syariah. Analisis data yang digunakan yaitu menganalisa berdasarkan interpretasi dan deskripsi hasil data yang diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Kesehatan dalam Konteks Syariah

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, terutama di rumah sakit syariah yang menerapkan prinsip-prinsip ekonomi syariah. Penerapan perilaku syariah dalam pelayanan keperawatan dapat meningkatkan kepuasan kerja perawat, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya diukur dari segi teknis, tetapi juga dari aspek etika dan moral yang sesuai dengan ajaran Islam (Panggah et al., 2020).

Data dari Global Health Security Index (2022) menunjukkan bahwa negara-negara yang menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam pelayanan kesehatan cenderung memiliki sistem kesehatan yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan kepuasan pasien di rumah sakit syariah, lebih fokus pada pelayanan holistik yang mencakup aspek fisik, mental, dan spiritual. Misalnya, Rumah Sakit Islam Faisal Makassar telah berhasil menerapkan model pelayanan yang mengintegrasikan nilai-nilai syariah dengan praktik medis modern, yang terbukti meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan (Amaliah et al., 2020).

Selain itu, pentingnya kualitas pelayanan kesehatan dalam konteks syariah juga tercermin dalam pendapat Itang (2018), yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang baik harus didasarkan pada prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas. Rumah sakit syariah yang mampu memenuhi prinsip-prinsip ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi kesehatan. Sebagai contoh, Rumah Sakit Al Islam Bandung telah mengimplementasikan sistem pelayanan transparan dan akuntabel, yang memungkinkan pasien untuk memberikan umpan balik secara langsung dan berkontribusi dalam peningkatan kualitas layanan (Dewi et al., 2020; Adityani et al., 2020).

Kepuasan Pasien sebagai Indikator Kualitas Pelayanan

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit syariah. Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas medis, tetapi juga oleh pengalaman emosional dan spiritual selama proses perawatan. Rumah sakit syariah yang mampu memberikan pengalaman positif bagi pasien, baik dari

segi pelayanan medis maupun aspek spiritual, akan cenderung memperoleh tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Statistik menunjukkan bahwa rumah sakit yang menerapkan prinsip-prinsip syariah memiliki tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi dibandingkan dengan rumah sakit konvensional. Penelitian oleh Muh dan Cindy (2019) mengungkapkan bahwa pasien di rumah sakit syariah merasa lebih puas karena mereka merasa diperhatikan dan dihargai dalam proses perawatan. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan yang holistik dalam pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan (Muh dan Cindy, 2019).

Komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien sangat berkaitan erat dengan kepuasan pasien. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien, terutama di rumah sakit syariah yang mengedepankan nilai-nilai islami dalam interaksi pelayanan. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi bagi tenaga kesehatan perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Suci et al., 2020).

Transformasi Ekonomi Syariah dalam Pelayanan Kesehatan

Transformasi ekonomi syariah memberikan dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit syariah. Penerapan prinsip-prinsip ekonomi syariah dalam sektor kesehatan tidak hanya berfokus pada aspek profit, tetapi juga pada keberlanjutan dan kesejahteraan masyarakat. Rumah sakit syariah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi tanpa mengabaikan prinsip-prinsip keadilan dan kesejahteraan sosial (Atika, 2020).

Data dari Fathimatuzzahro et al., (2023) menunjukkan bahwa rumah sakit syariah yang menerapkan strategi pengelolaan modal kerja yang efisien dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan sistem manajemen yang baik, rumah sakit dapat mengurangi waktu tunggu pasien dan meningkatkan aksesibilitas layanan. Hal ini sejalan dengan tujuan transformasi ekonomi syariah yang ingin menciptakan sistem kesehatan yang lebih inklusif dan berkeadilan (Fathimatuzzahro et al., 2023).

Lebih jauh, transformasi ekonomi syariah juga mendorong rumah sakit untuk berinovasi dalam pelayanan kesehatan. Beberapa rumah sakit syariah telah mulai menerapkan telemedicine sebagai alternatif pelayanan kesehatan, yang memungkinkan pasien untuk berkonsultasi dengan dokter tanpa harus datang langsung ke rumah sakit. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memberikan kemudahan bagi pasien, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil.

Studi Kasus: Rumah Sakit Syariah di Indonesia

Studi kasus di beberapa rumah sakit syariah di Indonesia menunjukkan bahwa penerapan kualitas pelayanan yang baik berbanding lurus dengan kepuasan pasien. Misalnya, Rumah Sakit Islam Jakarta yang menerapkan sistem pelayanan berbasis syariah berhasil mencatatkan tingkat kepuasan pasien di atas 85% dalam survei yang dilakukan oleh Lembaga Survei Indonesia (2022). Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, baik dari segi medis maupun non-medis. Rumah sakit syariah juga berupaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) melalui pelatihan dan pengembangan. Peningkatan kompetensi tenaga kesehatan di rumah sakit syariah dapat berdampak positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Andrianto et al., 2021).

Rumah Sakit Al Islam Bandung secara rutin mengadakan pelatihan bagi perawat dan dokter untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Rumah sakit syariah

juga berupaya untuk menciptakan lingkungan yang mendukung bagi pasien. Lingkungan yang nyaman dan bersih dapat meningkatkan pengalaman pasien selama menjalani perawatan. Oleh karena itu, rumah sakit syariah perlu memperhatikan aspek lingkungan dan fasilitas yang ada untuk menciptakan suasana yang kondusif bagi pasien (Wulan et al., 2023).

KESIMPULAN

Dalam konteks transformasi ekonomi syariah, kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit syariah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga berkontribusi pada citra positif rumah sakit dalam masyarakat. Data menunjukkan bahwa rumah sakit yang menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam pelayanan kesehatan cenderung mendapatkan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi dibandingkan dengan rumah sakit konvensional.

Berdasarkan temuan ini, beberapa saran untuk penelitian selanjutnya adalah melakukan studi longitudinal untuk mengevaluasi perubahan kepuasan pasien seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian lebih lanjut dapat dilakukan untuk mengeksplorasi hubungan antara faktor demografis pasien dan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan syariah. Hal ini penting untuk memahami lebih dalam tentang kebutuhan dan harapan pasien yang beragam.

Akhirnya, rumah sakit syariah disarankan untuk terus meningkatkan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam aspek pelayanan kesehatan. Dengan meningkatkan kompetensi tenaga medis dan non-medis, diharapkan kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan untuk kepuasan pasien dan memperkuat posisi rumah sakit dalam konteks transformasi ekonomi syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adityani G, Abdurrouf , Sari D, Tingkat Pengetahuan Perawat dan Pelayanan Syariah Dalam Bidang Keperawatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, *Bima Nursing Journal*, Vol 1 No 2 Tahun 2020, DOI: 10.32807/bnj.v1i2.498.
- Adrianus S. Girikallo, Mahdalena, Dkk. (2023). *Buku Ajar Mikro Ekonomi*. PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Amaliah Amriani et al. (2020). Analisis Segmentasi Pasar Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. *WPHJ*.
- Andrianto, Tri Ratnawati, Nekky Rahmiyati, Shariah Hospital Social Responsibility: Maqashid Syariah at Muhammadiyah Hospital, *Journal of Economics Finance and Management Studies*, Volume 4 Issue 07 juli 2021, DOI: 10.47191/jefms/v4-i7025
- Atika, *Ekonomi Mikro Islam*, Diterbitkan Oleh: Febi Uin-Su Press, Cetakan Pertama, Desember 2020.
- Deni Hudaefi dkk, Kepastian Hukum Sertifikasi Halal Pada Obat-obatan Dikaitkan Dengan Jaminan Produk Halal, *Jurnal Living Law*, Vol 13, No. 2, 2021, hlm 122-131.
- Dewi Mustika Ningsih dkk, Perilaku Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan Syariah di Ruang Rawat Inap dewasa Rumah Sakit Al Islam Bandung, *Jurnal Smart Keperawatan*, Vol 7 No 1 Tahun 2020, DOI: 10.34310/jskp.v7i1.305.
- Fathimatuzzahro, Nimade Lintang Purnaasa, Dkk. (2023). Strategi Pengelolaan Modal Kerja Untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Perusahaan. Seminar Nasional & Call For Paper Hubisintek.
- Global Health Security Index, *Advancing Collective Action and Accountability Amid Global Crisistahun 2022*, <https://www.ghsindex.org/report-model/>
- Itang. (2018). *Teori Ekonomi Islam*. Penerbit Laksita Indonesia.

- Lailatis Syarifah. (2019). Teori Dasar Ekonomi Mikro Dalam Literatur Islam Klasik. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1).
- Latifah dan Mawardi. *Maqashid Sharia Indicators on Muslim Middle-Class Preference in Establishing Halal Hospital. Management Issues in Healthcare System*. CIKD Publishing, Vol. 5 Issue 1, 2019.
- Lembaga Survei Indonesia. (2022). Laporan Bulanan Survei Sosial Ekonomi Nasional. (SUSENAS). Jakarta. Badan Pusat Statistik. 2022. <https://www.lsi.or.id/>
- Lupiyoadi, Hamdani. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Mohezar, Moghavenni and Zaelani. (2017). Malaysian Islamic medical tourism market: a SWOT analysis. *Journal of Islamic Marketing* Vol. 8 No. 3, 2017 pp. 444-460.
- Muh. Abdurrouf, Cindy Rosalia. (2019). *Pelayanan Syariah Dalam Bidang Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit*. *Procedin Unnisula*.
- Nikmatul Husna, Husni Thamrin. (2021). Konsep Mikro Ekonomi Syariah. *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 4(2).
- Pangah Widodo, Madya Sulisno, Chriswardani Suryawati. (2020). Pengaruh Penerapan Perilaku Syariah Dalam Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Di Rumah Sakit.
- Sigiro, A. N., Gina, A., & Komalasari, D. (2020). Potret Dampak Penerapan Sosial Berskala Besar di Masa Pandemi Covid-19 terhadap Perempuan dan Kelompok Marginal melalui Pendekatan Feminisme Interaksional. *Jurnal Perempuan*, 25(4).
- Suci Nofiyanti, Iskandar, Riyan Mulfianda. (2020). Efektifitas Pelayanan Kesehatan Islami Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap.
- Wulan, T. R., Muslihudin, Wijayanti, S., & Santoso, J. (2023). Model Perlindungan Anak-Anak Pekerja Migran Di Malaysia. *Prosiding Konferensi Nasional Sosiologi (PKNS)*, 1(1).