PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA PEKANBARU

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Manajemen Bisnis Syariah Universitas Islam Al-Kifyah Riau

OLEH :

PRENDI HERMAWAN
NIM : 1238.22.1615

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM AL-KIFAYAH RIAU
TAHUN 1448 H/2026 M

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Prendi Hermawan
Nomor Induk Mahasiswa	: 1238.22.1615
Tempat/Tanggal Lahir	: Simpang Sordang, 14 Oktober 2003
Program	: Sarjana (S1)
Program Studi	: Manajemen Bisnis Syari'ah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina**, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Universitas Islam Al-Kifayah Riau ini seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri maupun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang brelaku di perguruan tinggi ini.

Pekanbaru, 01 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan,



Prendi Hermawan

NIM: 1238.22.1615

Dr.Marzuki,M.Pd
DOSEN UNIVERSITAS ISLAMAL-KIFAYAH RIAU
NOTA DINAS PEMBIMBING I

Prihal: *Skripsi Prendi Hermawan*

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

di_

Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan bimbingan perbaikan isi skripsi.

Nama	: **PRENDI HERMAWAN**
Nomor Induk Mahasiswa	: 1238.22.1615
Tempat/Tanggal Lahir	: Simpang Sordang, 14 Oktober 2003
Program	: Sarjana (S1)
Program Studi	: Manajemen Bisnis Syariah
Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diujikan pada Sidang Munaqasah Universitas Islam Al-Kifayah Riau.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pekanbaru, , 01 Agustus 2026

Pembimbing I

Dr.Marzuki,M.Pd
NIDN. 2106058802

Lita Arfah, S. P,. M.Si
DOSEN UNIVERSITAS ISLAM AL-KIFAYAH RIAU
NOTA DINAS PEMBIMBING II

Prihal: *Skripsi Prendi Hermawan*

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

di_

Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan bimbingan perbaikan isi skripsi.

Nama	: **PRENDI HERMAWAN**
Nomor Induk Mahasiswa	: 1238.22.1615
Tempat/Tanggal Lahir	: Simpang Sordang, 14 Oktober 2003
Program	: Sarjana (S1)
Program Studi	: Manajemen Bisnis Syariah
Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam lbnu Sina Pekanbaru

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diujikan pada Sidang Munaqasah Universitas Islam Al-Kifayah Riau.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pekanbaru, , 01 Agustus 2026

Pembimbing II

Lita Arfah, S. P,. M.Si
NIDN. 2125088503

PERSETUJUAN

Kami yang bertanda tangan dibawah ini selaku pembimbing I dan II skripsi, dengan ini menyetujui bahwa skripsi yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru yang ditulis oleh :

Nama	: **PRENDI HERMAWAN**
Nomor Induk Mahasiswa	: 1238.22.1615
Tempat/Tanggal Lahir	: Simpang Sordang, 14 Oktober 2003
Program	: Sarjana (S1)
Program Studi	: Manajemen Bisnis Syariah (MBS)

Untuk diajukan dalam Sidang Munaqasah Universitas Islam Al-Kifayah Riau.

Pekanbaru, 01 Agustus 2026

Pembimbing I

Dr. Marzuki, M.Pd
NIDN. 2106058802

Pembimbing II

Lita Arfah, S. P., M.Si
NIDN. 2125088503

Mengetahui :
Ketua Program Manajemen Bisnis Syariah

Dian Martha Darman, S. P., M.Si
NIDN. 2127039004

PENGESAHAN SKRIPSI
Nomor: 0219/SP/A/FEBI-MBS/VIII/2026

Skripsi atau Tugas Akhir dengan Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:
Nama : **PRENDI HERMAWAN**
NIM : 1238.22.1615
Telah dimunaqasahkan pada : Sabtu, 01 Agustus 2026

dan dinyatakan telah diterima dan disahkan oleh Universitas Islam Al-Kifayah Riau.

Tim Penguji Sidang Munaqasah,

Penguji I

(Assoc. Prof. Dr. Zalisman, S.Pd., M.Pd.I.)
NIDN. 2113108701

Penguji II

(Nur Sakinah, S.E., M.E.)
NIDN. 2115069701

Ketua Sidang,
Universitas Islam Al-Kifayah Riau

(Lita Arfah, S.P., M.Si.)
NIDN. 2125088503

Sekretaris,
Ketua Program Studi MBS

(Dian Martha Darman, S.P., M.Si.)
NIDN. 2127039004

Pekanbaru, 05 Agustus 2026

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Al-Kifayah Riau

(Ermadani, S.E., M.A.)
NIDN. 6452776677130192

MOTTO

"Sesungguhnya Allah menyukai jika salah seorang di antara kamu melakukan suatu pekerjaan, hendaklah ia melakukannya dengan itqan (profesional, tekun, dan teliti)."

(H.R. Thabrani)

"Bukan tentang seberapa cepat kita sampai, melainkan tentang seberapa konsisten kita melangkah dan seberapa ikhlas kita memperjuangkan setiap prosesnya."

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya. Skripsi ini saya persembahkan dengan tulus kepada:

1. Kedua Orang Tua Tercinta: Ayahanda dan Ibunda tersayang, yang senantiasa mengiringi setiap langkah saya dengan doa yang tidak pernah putus, pengorbanan yang tiada tara serta kasih sayang dan dorongan moral maupun material hingga saya dapat menyelesaikan studi ini.
2. Dosen Pembimbing: Bapak/Ibu Pembimbing I dan II yang telah dengan sabar, bijaksana, dan penuh dedikasi memberikan bimbingan, arahan serta kritik membangun selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Civitas Academica Universitas Islam Al-Kifayah Riau: Seluruh dosen dan staf pimpinan yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan fasilitas selama masa perkuliahan.
4. Sahabat dan Rekan Seperjuangan: Teman-teman Manajemen Bisnis Syariah angkatan 2022 yang selalu saling mendukung, berbagi kebersamaan dan berjuang bersama-sama.

TRANSLITERASI

1. Konsonan Tunggal

ا = a	ر = r	ف = f
ب = b	ز = z	ق = q
ت = t	س = s	ك = k
ث = ts	ش = sy	ل = l
ج = j	ص = sh	م = m
ح = h	ض = dh	ن = n
خ = kh	ط = th	و = w
د = d	ظ = zh	ه = h
ذ = dz	ع = `	ء = ,
	غ= gh	ي = y

2. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap ditulis rangkap, misalnya ditulis *Zannu.* زَ ن

3. Vokal Pendek

Fathah (◌َ-) ditulis a, misalnya نَظَر◌َ = *nazhara*. *Kasrah* (◌ِ -) ditulis I, misalnya عْلم◌ِ ال = *al-`Ilm* dan *Dhammah* (◌ُ -) ditulis u, misalnya طرق = *Thuruq*

4. Vokal Panjang

a panjang tetap ditulis ă misalnya اَساليب◌َ = *asălíb*, I panjang tetap ditulis i misalnya رْيق◌ِ الَط = *at-Thariq* dan u panjang tetap ditulis ŭ misalnya صْول ال = *al-Ushŭl.*

5. *Ta‘ Marbutah* (ة)

Ta‘ Marbuthah yang dimatikan ditulis h, misalnya مدرسة ditulis madrasah. Tetapi Ta‘ Marbuthah yang dihubungkan kepada kalimat sesudahnya ditulis t.

6. Kata Sandang Alif Lam

Alif Lam yang diikuti huruf qamariyah, ditulis al, misalnya السلامditulis al-Islam. Alif Lam yang diikuti huruf syamsiyah dituliskan huruf syamsiyahnya, misalnya السياسي ditulis As-Siyasi.

7. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan Ejaan Bahasa Indonesia (EBI)

8. Singkatan

Singkatan akan ditemukan dalam tesis ini walaupun jumlahnya sangat sedikit seperti dll = dan lain-lain, hlm. = halaman, tt. = tanpa tahun.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan kehadirat Allah SWT dengan limpahan rahmat, karunia, taufik dan hidayah-Nya sehingga Skripsi ini bisa terselesaikan. Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW sebagai uswatun hasanah bagi seluruh ummat dan sebagai penerang dalam kegelapan, semoga kelak kita mendapat syafa'at di yaumul qiamah. Alhamdulillah peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru".**

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi dari keseluruhan kegiatan perkuliahan yang sudah dirancang oleh Universitas Islam Al-Kifayah Riau sebagai bentuk pertanggung jawaban peneliti menjadi mahasiswa serta sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Serjana Ekonomi.

Peneliti menyadari bahwa penulisan Skripsi ini dapat terwujud berkat bantuan dan motivasi dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Yundri Akhyar, M.A selaku Ketua Yayasan Kifayatul Akhyar yang telah memberikan motivasi dan untuk selalu kuliah dan memberikan arahan serta bimbingan agar kuliah bisa selesai.

2. Dr. Zalisman, S.Pd., M.Pd.I selaku rektor Universitas Islam Al-Kifayah Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di kampus tercinta ini.
3. Syahri Ramadhan, S.Psi., M.S.I selaku wakil rektor I, Lita Arfah, S.P., M.Si selaku wakil rektor II, dan Sahrin, SH., MH selaku wakil rektor III yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama dalam perkuliahan.
4. Armadani, SE., MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Al-Kifayah Riau yang telah memberikan arahan dan bimbingan.
5. Dian Martha Darman, SP., M.Si selaku ketua program studi Manajemen Bisnis Syariah Universitas Islam Al-Kifayah Riau yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama dalam bimbingan.
6. Dr. Marzuki, S.Pd.,M.Pd. selaku dosen Pembimbing I dan Lita Arfah,S.P.,M.Si. selaku dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan, saran serta kemudahan dalam upaya penyusunan Skripsi ini.
7. Seluruh Dosen, Staf dan karyawan di Universitas Islam Al-Kifayah Riau yang telah memberika kemudahan kepada peneliti selama peneliti menuntut ilmu di kampus ini.
8. Dr. Mulya Eltario,Sp.PK,MARS. selaku Pimpinan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru yang telah memberikan izin untuk peneliti agar bisa meniliti di sekolah itu, dan juga yang telah banyak memberikan motivasi agar tetap semangat dalam proses penelitian.

9. Ayahanda Herman Nasution dan Ibunda Fitri Sa'adah yang telah meberikan semangat dan do'a terbaiknya untuk peneliti agar peneliti bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan lancar, dan telah memberikan support dan semangat serta do'anya dalam menyelesaikan Penelitian ini.
10. Kepada sahabat dan teman-teman selama dibangku perkuliahan, peneliti ucapkan terima kasih atas kebersamaan, dukungan dan motivasi yang kalian berikan selama proses perkuliahan 4 tahun ini. Semoga kita bisa sukses dimasa mendatang dan selalu dilindingi Allah.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 01 Agustus 2026
Peneliti

Prendi Hermawan
NIM: 1238.22.1615

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ..... **i**
NOTA DINAS PEMBIMBING I ..... **ii**
NOTA DINAS PEMBIMBIMG II ..... **iii**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iv**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **v**
MOTTO ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xiii**
DAFTAR TABEL ..... **xv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Penegasan Istilah 7
C. Permasalahan. 8
1. Identifikasi Masalah. 8
2. Batasan Masalah. 9
3. Rumusan Masalah. 10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian 11
1. Tujuan Penelitian. 11
2. Manfaat Penelitian. 11
a) Manfaat Teoritis. 11
b) Manfaat Praktis. 12
BAB II KAJIAN TEORI **13**
A. Landasan Teori 13
1. Kualitas Pelayanan Islami 13
2. Kepuasan Pasien 25

3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien. 32
B. Penelitian Relevan. 34
C. Kerangka Berfikir 35
D. Hipotesis Penelitian 36
BAB III METODE PENELITIAN 37
A. Jenis Penelitian. 37
B. Variabel Penelitian. 38
C. Definisi Operasional 38
D. Waktu dan Lokasi Penelitian. 41
E. Subjek dan Objek Penelitian. 43
F. Populasi dan Sampel. 44
G. Teknik Pengumpulan Data 50
H. Teknik Analisis Data. 52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 54
A. Gambaran Umum Penelitian. 54
B. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen…….. 59
C. Uji Asumsi Klasik. 69
D. Hasil Analisis Regersi Linear Sederhana dan Uji Hipotesis. 72
E. Analisis Pengaruh Kualitasi Pelayanan Islami Terhadap Kepuasaan Pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina. 78
F. Penerapan Kualita Pelayanan Islami yang Dilakukan Oleh Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Telah Sesuai Harapan Pasien Sebagai Rumah Sakit Berbasis Islam. 91
G. Hasil Penelitian Berdasarkan Perspektif Syariah 106

BAB IV PENUTUP 112
A. Kesimpulan 112
B. Saran 113

DAFTAR PUSTKA **115**
LAMPIRAN **120**

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu 34
Tabel III. 1 Definisi Operasional 36
Tabel III.2 Perbedaan Kualitas Pelayanan Pasien BPJS dan Pasien Umum 49
Tabel III. 3 Tabel Skor Butir Pernyataan Skala Likert 51
Tabel IV1. Hasil Uji Validitas 61
Tabel IV.2 Uji Validitas 66
Tabel IV.3. Uji Reabilitas 68
Tabel IV.4. Hasil Uji Linearitas 70
Tabel IV.5. Hasil Uji Multikolinearitas 71
Tabel IV.6 Model Regresi 73
Tabel IV.7 Persamaan Regresi 74
Tabel IV.8 Uji F 76
Tabel IV.9 Koefisisen Determinasi 77
Tabel IV.10. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Pasien Di RS Ibnu Sina Pekanbaru 79

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. Kerangka Berfikir 35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Kuisioner Penelitia 120
Lampiran II. Hasil Jawaban Pengunjung RS Ibnu Sina 125
Lampiran III. Hasil Uji SPSS 129
Lampiran IV. Reabilitas 138
Lampiran V. Dokumentasi 142
Lampiran VII. Daftar Riwayat Hidup 144

ABSTRAK

Frendi Hermawan, (2026) : Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap pembentukan tingkat Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru sekaligus menguji kesesuaian penerapannya dengan ekspektasi masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dimana pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner terstruktur kepada pasien yang sedang menjalani perawatan di bangsal rawat inap. Hasil pengujian hipotesis secara statistik menunjukkan bukti empiris yang kuat bahwa Kualitas Pelayanan Islami memiliki pengaruh positif, searah dan sangat signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan perolehan nilai signifikansi hitung mutlak (0.000 < 0.05). Keberhasilan pemenuhan harapan pasien ini ditopang oleh keberhasilan manajemen dalam mengimplementasikan tiga pilar operasional syariah secara konsisten di lapangan. Ketiga pilar tersebut meliputi sistem perlindungan privasi pasien melalui pemisahan bangsal jender yang tegas, pelaksanaan program Bimbingan Rohani Pasien (BRP) secara berkala untuk memandu bersuci dan ibadah serta pengondisian atmosfer lingkungan fisik yang religius lewat kumandang azan dan murattal Al-Qur'an terpusat. Integrasi harmonis antara keahlian sains kedokteran modern dan kepatuhan syariat *(shariah compliance)* ini terbukti sukses membangun ekosistem penyembuhan terpadu *(healing environment)* yang berkontribusi dominan dalam mendongkrak angka kepuasan serta loyalitas pelanggan secara menyeluruh.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Islami, Rumah Sakit Islam.

ABSTRACT

Frendi Hermawan, (2026): The Impact of Islamic Service Quality on Patient Contentment at Ibnu Sina Islamic Hospital, Pekanbaru

This research is to thoroughly investigate the impact of Islamic Service Quality on the satisfaction levels of inpatients at Ibnu Sina Islamic Hospital in Pekanbaru, while also assessing the congruence of its execution with societal expectations. A quantitative study methodology was utilised, with information gathered via standardised questionnaires administered to patients receiving therapy in inpatient wards. Statistical hypothesis testing provided robust empirical evidence that Islamic Service Quality has a positive and highly significant impact on patient satisfaction, as demonstrated by a significance value of 0.000 ($p < 0.05$). The effective realisation of patient expectations is supported by management's steady use of three operational Sharia principles. These components encompass a patient privacy safeguarding framework with rigorously gender-segregated wards; a consistent Patient Spiritual Guidance initiative (BRP) to facilitate ritual purification and worship practices; and the establishment of a religiously conducive atmosphere via the centralised transmission of the adhan (call to prayer) and murattal (Quranic recitation). This seamless amalgamation of contemporary medical proficiency and Sharia adherence has effectively created a cohesive healing atmosphere that significantly enhances overall patient contentment and allegiance.

Keywords: Patient Contentment, Islamic Service Excellence, Islamic Healthcare Facility.

ملخّص

فرندي هيرماوان، (2026): تأثير جودة الخدمة الإسلامية فى رضا المرضى في مستشفى ابن سينا الإسلامي ببكنبار

يهدف هذا البحث إلى التحليل العميق عن تأثير جودة الخدمة الإسلامية فى مستوى رضا المرضى المقيمين في مستشفى ابن سينا الإسلامي ببكانبارو، واختبار توافق تطبيقها مع توقعات المجتمع. منهجية البحث المستخدمة كمية وصفية. ومن أساليب جمع البيانات نشر الاستبانة المنظمة على المرضى المقيمين فى المستشفى. دلت نتيجة اختبار الفرضية تجريبيًّا على أن جودة الخدمة الإسلامية لها تأثير إيجابي هام وذو الدلالة الإحصائية العالية فى رضا المرضى، حيث بلغت نتيجة الدلالة الإحصائية المطلقة (0.000 < 0.05).ونجاح توفير توقعات المرضى يدعمه نجاح الإدارة في تطبيق الركائز التشغيلية الثلاث للشريعة الإسلامية التزامية. وتشمل هذه الركائز الثلاث نظام حماية خصوصية المرضى من خلال الفصل الصارم بين أجنحة الرجال والنساء، وتنفيذ برنامج الإرشاد الروحي للمرضى بشكل دوري لتوجيههم في الطهارة والعبادة، وتهيئة أجواء دينية في البيئة المادية من خلال بث الأذان وتلاوة القرآن الكريم. والتكامل المتناغم بين الخبرة العلمية الطبية الحديثة والالتزام بالشريعة الإسلامية دلالة على نجاح بناء البيئة العلاجية المتكاملة حيث يتبرع أغلبيا على رفع مستويات رضا العملاء وولائهم شاملا.

الكلمات الرئيسية: رضا المرضى، جودة الخدمة الإسلامية، المستشفى الإسلامي

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan tidak hanya dituntut memberikan pelayanan medis yang profesional dan berkualitas, tetapi juga pelayanan yang mampu memberikan rasa aman, nyaman, dan kepuasan kepada pasien. Dalam perkembangan dunia kesehatan modern, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit tersebut.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, maka pasien akan merasa kecewa dan tidak puas. Menurut Philip Kotler, kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan.[1] Oleh karena itu, rumah sakit harus mampu

[1] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 138.

memberikan pelayanan yang tidak hanya berkualitas secara teknis, tetapi juga berkualitas secara emosional dan spiritual.

Pada umumnya, kualitas pelayanan kesehatan diukur melalui aspek-aspek teknis seperti kecepatan pelayanan, ketepatan tindakan medis, kelengkapan fasilitas, dan kemampuan tenaga kesehatan. Namun, pada rumah sakit berbasis Islam, kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari aspek teknis pelayanan semata, melainkan juga dari penerapan nilai-nilai Islam dalam proses pelayanan kesehatan. Rumah sakit Islam memiliki karakteristik khusus karena pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan prinsip syariat Islam dan nilai-nilai akhlakul karimah.

Akhlak tenaga medis menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepuasan pasien karena pasien tidak hanya membutuhkan pengobatan secara medis, tetapi juga membutuhkan perhatian dan kenyamanan selama menjalani perawatan. Sikap ramah dan sopan dari tenaga kesehatan dapat memberikan ketenangan psikologis kepada pasien. Sebaliknya, pelayanan yang kasar, tidak peduli, atau kurang menghargai pasien dapat menimbulkan ketidakpuasan meskipun pelayanan medis sudah baik.[2]

Selain akhlak tenaga medis, nilai Islami dalam pelayanan kesehatan juga tercermin dalam etika komunikasi Islami. Komunikasi merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan karena tenaga medis harus berinteraksi secara

[2] AbdulQawi Othman dan Lynn Owen, "Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House," *International Journal of Islamic Financial Services* Vol. 3, No. 1 (2001): 11–26.

langsung dengan pasien dan keluarga pasien. Dalam perspektif Islam, komunikasi harus dilakukan dengan tutur kata yang baik, santun, jujur, serta tidak menyakiti perasaan orang lain.[3] Allah SWT berfirman:

وَقُوْلُوْا لِلنَّاسِ حُسْنًا

Artinya :"Dan ucapkanlah kepada manusia perkataan yang baik." (QS. Al-Baqarah: 83).[4]

Ayat tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang baik merupakan bagian dari ajaran Islam. Dalam pelayanan kesehatan, etika komunikasi Islami dapat diwujudkan melalui cara tenaga kesehatan memberikan penjelasan yang sopan, mudah dipahami, tidak membentak pasien, serta menghargai kondisi psikologis pasien. Komunikasi yang baik akan menciptakan hubungan yang harmonis antara tenaga kesehatan dan pasien sehingga dapat meningkatkan rasa percaya dan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Selanjutnya, pelayanan spiritual juga menjadi bagian penting dalam konsep pelayanan Islami. Rumah sakit Islam tidak hanya bertugas memberikan pelayanan medis, tetapi juga memperhatikan kebutuhan spiritual pasien. Pasien yang sedang sakit sering kali membutuhkan dukungan spiritual untuk memperoleh ketenangan batin dan meningkatkan semangat dalam proses

[3] Sofyan S. Harahap, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm. 67.

[4] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2019), QS. Al-Baqarah: 83.

penyembuhan.[5] Dalam perspektif Islam, pelayanan spiritual merupakan bentuk perhatian terhadap kebutuhan rohani pasien yang dapat membantu menciptakan ketenangan jiwa selama menjalani pengobatan.[6]

Pelayanan spiritual dapat diwujudkan melalui penyediaan fasilitas ibadah seperti musholla, alat shalat, Al-Qur'an, pengingat waktu shalat, serta layanan bimbingan rohani bagi pasien. Pelayanan spiritual merupakan salah satu bentuk implementasi nilai Islam dalam pelayanan kesehatan karena Islam memandang bahwa kesehatan tidak hanya berkaitan dengan aspek fisik, tetapi juga aspek rohani.[7]

Dalam Islam, sakit dipandang sebagai ujian dari Allah SWT yang harus dihadapi dengan kesabaran dan ketakwaan. Oleh karena itu, rumah sakit Islam perlu membantu pasien memenuhi kebutuhan spiritualnya selama menjalani pengobatan. Dukungan spiritual yang diberikan rumah sakit dapat memberikan rasa tenang dan meningkatkan optimisme pasien dalam proses penyembuhan.[8]

Selain pelayanan spiritual, lingkungan rumah sakit Islami juga menjadi bagian penting dalam kualitas pelayanan Islami. Lingkungan rumah sakit Islami tidak hanya berkaitan dengan kebersihan dan kenyamanan fisik, tetapi juga

---

[5] Dadang Hawari, *Manajemen Stres, Cemas, dan Depresi* (Jakarta: Balai Penerbit FKUI, 2011), hlm. 412.

[6] AbdulQawi Othman dan Lynn Owen, "Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House," *International Journal of Islamic Financial Services* Vol. 3, No. 1 (2001): 11–26.

[7] Dadang Hawari, *Manajemen Stres, Cemas, dan Depresi* (Jakarta: Balai Penerbit FKUI, 2011), hlm. 412.

[8] Jalaluddin, *Psikologi Agama* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), hlm. 156.

suasana religius yang mencerminkan nilai-nilai Islam.[9] Rumah sakit Islam diharapkan mampu menciptakan lingkungan yang bersih, nyaman, tertib, dan sesuai dengan prinsip syariat Islam.

Lingkungan Islami dapat diwujudkan melalui penampilan tenaga kesehatan yang sopan, menjaga privasi dan aurat pasien, tersedianya fasilitas ibadah, adanya nuansa Islami di lingkungan rumah sakit, serta budaya pelayanan yang mencerminkan nilai-nilai akhlakul karimah. Lingkungan yang nyaman dan Islami dapat memberikan rasa aman dan ketenangan bagi pasien sehingga mendukung terciptanya kepuasan pasien. Rumah sakit Islam memiliki tanggung jawab besar dalam menerapkan nilai-nilai Islam secara konsisten dalam seluruh proses pelayanan kesehatan. Pelayanan Islami tidak boleh hanya menjadi simbol atau identitas semata, tetapi harus benar-benar diterapkan dalam perilaku tenaga kesehatan, sistem pelayanan, komunikasi, fasilitas, dan budaya organisasi rumah sakit.[10]

Penelitian ini tidak hanya berfokus pada pelayanan kesehatan secara umum seperti kecepatan pelayanan atau fasilitas medis semata, tetapi lebih menekankan pada penerapan nilai-nilai Islam dalam pelayanan kesehatan. Fokus penelitian dipertegas pada aspek akhlak tenaga medis, etika komunikasi Islami, pelayanan spiritual, dan lingkungan rumah sakit Islami yang diberikan kepada

---

[9] AbdulQawi Othman dan Lynn Owen, "Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House," *International Journal of Islamic Financial Services* Vol. 3, No. 1 (2001): 11–26.

[10] Sofyan S. Harahap, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm. 71.

pasien rawat inap.

Pemilihan pasien rawat inap sebagai subjek penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa pasien rawat inap memiliki intensitas interaksi yang lebih lama dengan tenaga kesehatan dan fasilitas rumah sakit dibandingkan pasien rawat jalan. Dengan demikian, pasien rawat inap dinilai lebih mampu memberikan penilaian secara menyeluruh terhadap kualitas pelayanan Islami yang diterapkan rumah sakit.

Selain itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan Islami di rumah sakit masih banyak berfokus pada aspek pelayanan umum dan belum secara spesifik mengukur implementasi nilai-nilai Islam dalam pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan karena lebih menekankan pada operasionalisasi nilai-nilai Islami dalam pelayanan kesehatan seperti akhlak tenaga medis, etika komunikasi Islami, pelayanan spiritual, dan lingkungan rumah sakit Islami.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai hubungan antara kualitas pelayanan Islami dan kepuasan pasien, serta menjadi bahan masukan bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan. Oleh karena itu, penelitian dengan judul *"***Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru***"* layak dan penting untuk dilakukan.

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya perbedaan penafsiran terhadap istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis memberikan penegasan istilah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

   Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan suatu pelayanan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien[11].

2. Pelayanan Islami

   Pelayanan Islami adalah pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan nilai-nilai ajaran Islam seperti kejujuran, amanah, keikhlasan, tanggung jawab, dan empati dalam setiap aktivitas pelayanan kepada pasien[12].

3. Kualitas Pelayanan Islami

   Kualitas pelayanan Islami adalah mutu pelayanan rumah sakit yang mengintegrasikan standar profesional pelayanan kesehatan dengan prinsip-prinsip syariah Islam, yang tercermin dalam sikap, perilaku, dan etika tenaga medis maupun nonmedis[13].

---

[11] Fandy Tjiptono, *Service Quality dan Customer Satisfaction* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), hlm. 51.

[12] Yusuf Qardhawi, *Peran Nilai dan Moral dalam Perekonomian Islam* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm. 66–67.

[13] Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2011), hlm. 204–205.

4. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan terhadap pelayanan kesehatan dengan kinerja pelayanan yang diterima.[14]

C. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Islami memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Meskipun rumah sakit ini berupaya untuk mengintegrasikan pelayanan kesehatan dengan nilai-nilai Islami, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa permasalahan yang memerlukan perhatian. Oleh karena itu, identifikasi masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1) Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru belum sepenuhnya menerapkan kualitas pelayanan Islami secara konsisten di semua unit pelayanan. Hal ini terlihat dari adanya ketidaksesuaian antara harapan pasien terhadap pelayanan Islami dengan pengalaman nyata yang mereka terima selama menjalani perawatan. Penerapan nilai-nilai Islam dalam pelayanan seperti kejujuran, amanah, keikhlasan, kesopanan, dan empati perlu dievaluasi lebih mendalam agar dapat memberikan pelayanan yang lebih holistik.

[14] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 (Jakarta: Erlangga, 2016), hlm. 138.

2) Nilai-nilai Islami seperti pendampingan rohani, fasilitas ibadah, serta bimbingan spiritual bagi pasien belum sepenuhnya tersedia dan optimal di seluruh unit rumah sakit.[15] Hal ini menyebabkan sebagian pasien merasa bahwa pelayanan yang diterima belum sepenuhnya mencerminkan karakter rumah sakit Islam yang ideal.[16]
3) Meskipun secara teori kualitas pelayanan Islami diyakini mampu meningkatkan kepuasan pasien, belum terdapat data empiris yang jelas mengenai seberapa besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Kondisi ini menimbulkan kebutuhan untuk melakukan penelitian yang dapat memberikan bukti ilmiah mengenai hubungan antara kualitas pelayanan Islami dan tingkat kepuasan pasien.

2. Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan upaya untuk memperjelas ruang lingkup penelitian agar lebih fokus dan terarah, serta agar hasil penelitian dapat lebih spesifik dan relevan. Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, batasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

---

[15] Syahrani Putri Khairunnisa dkk., *Analisis Persepsi Pasien terhadap Kualitas Layanan Bimbingan Rohani di Rumah Sakit Islam*, *Jurnal Penyuluhan Agama*, Vol. VI, 2022, hlm. 45–46.

[16] Ririn Citra Aprilianti & Evi Martha, *Faktor Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Syariah di Rumah Sakit*, *Jurnal Kesehatan dan Manajemen Rumah Sakit*, Vol. 5, No. 2, 2021, hlm. 78–79.

1) Penelitian ini dibatasi pada aspek kualitas pelayanan Islami yang diterapkan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Kualitas pelayanan Islami mencakup dimensi-dimensi seperti kejujuran, amanah, keikhlasan, kesopanan, empati, dan tanggung jawab yang diwujudkan melalui sikap, perilaku, serta layanan yang diberikan oleh tenaga medis maupun nonmedis. Penelitian ini tidak membahas secara mendalam aspek kualitas pelayanan medis secara teknis (misal ketepatan diagnosis atau prosedur medis), melainkan fokus pada integrasi nilai-nilai Islami dalam pelayanan pasien.
2) Penelitian ini membatasi pengukuran kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan Islami yang diterima selama memperoleh layanan di rumah sakit. Kepuasan pasien diukur berdasarkan pengalaman pasien terhadap pelayanan yang diberikan, baik dari sisi perilaku tenaga kesehatan, komunikasi, pelayanan administrasi, maupun dukungan spiritual. Penelitian ini tidak menilai kepuasan pasien terhadap aspek fasilitas fisik rumah sakit secara menyeluruh, seperti gedung atau peralatan medis.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan batasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan pasien di rumah sakit islam ibnu sina Pekan Baru?

2) Bagaimana penerapan kualitas pelayanan Islami yang dilakukan oleh Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru telah sesuai dengan harapan pasien sebagai rumah sakit berbasis Islam?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

a. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan pasien di rumah sakit islam ibnu sina Pekan Baru

b. Mengetahui penerapan kualitas pelayanan Islami yang dilakukan oleh Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekan baru telah sesuai dengan harapan pasien sebagai rumah sakit berbasis Islam

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan dan manajemen rumah sakit Islam. Selain itu, penelitian ini dapat memperkaya kajian akademik mengenai konsep kualitas pelayanan Islami dan hubungannya dengan kepuasan pasien, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan berbasis nilai-nilai Islam.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan Islami guna meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat citra rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan berbasis Islam.

2) Bagi Tenaga Medis dan Nonmedis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya penerapan nilai-nilai Islami dalam pelayanan kesehatan, sehingga dapat meningkatkan profesionalitas, empati, dan etika pelayanan kepada pasien.

3) Bagi Pasien dan Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pasien dan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang tidak hanya berkualitas secara medis, tetapi juga memberikan kenyamanan dan ketenangan spiritual

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Kualitas Pelayanan Islami

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Islami

Pelayanan Islami adalah proses pemberian layanan yang dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam dengan mengedepankan nilai ibadah, akhlak, etika, kejujuran, amanah, empati, dan tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan pelanggan atau pasien. Dalam Islam, pelayanan tidak hanya berorientasi pada kepuasan manusia (*hablum minannas*), tetapi juga sebagai bentuk pengabdian kepada Allah SWT (*hablum minallah*).

Konsep pelayanan Islami berbeda dengan pelayanan konvensional karena tidak hanya menilai kualitas teknis pelayanan, tetapi juga memperhatikan aspek spiritual dan moral dalam interaksi pelayanan. Oleh sebab itu, pelayanan Islami menekankan sikap santun, ramah, adil, menjaga etika, serta memberikan pelayanan sesuai syariat Islam.[17]

b. Teori CARTER sebagai Konsep Pelayanan Islami

Teori CARTER merupakan salah satu teori yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Islami (Islamic Service Quality). Teori ini dikembangkan oleh AbdulQawi Othman dan Lynn Owen sebagai

[17] Sofyan S. Harahap, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), hlm. 67.

pengembangan dari teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry.18 Model CARTER digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada lembaga berbasis Islam karena teori SERVQUAL dinilai belum mampu menjelaskan aspek spiritual, moral, dan kepatuhan syariah dalam pelayanan. Oleh karena itu, Othman dan Owen menambahkan satu dimensi baru yaitu compliance (kepatuhan syariah) ke dalam lima dimensi SERVQUAL sehingga terbentuk enam dimensi CARTER.19

Dalam perspektif Islam, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kemampuan teknis dalam memberikan pelayanan, tetapi juga dari nilai-nilai akhlak dan ibadah yang melandasi setiap tindakan pelayanan. Nilai tersebut meliputi kejujuran (shiddiq), amanah, ihsan, tanggung jawab, kasih sayang (rahmah), serta kepatuhan terhadap syariat Islam. Dengan demikian, keenam dimensi CARTER harus dipahami sebagai implementasi dari nilai-nilai tersebut dalam praktik pelayanan rumah sakit Islam.

1. Compliance (Kepatuhan Syariah)

Compliance merupakan kemampuan rumah sakit dalam menjalankan seluruh pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam. Dimensi ini

[18] A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1 (1988), hlm. 12–40.

[19] AbdulQawi Othman dan Lynn Owen, "Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House," International Journal of Islamic Financial Services, Vol. 3, No. 1 (2001), hlm. 11–26.

menjadi pembeda utama antara pelayanan Islami dan pelayanan konvensional. Dalam konteks rumah sakit Islam, bentuk compliance meliputi menjaga aurat dan privasi pasien, menyediakan fasilitas ibadah, memastikan kehalalan obat dan makanan, menerapkan adab Islami dalam pelayanan, serta memberikan pelayanan tanpa melanggar ketentuan syariat.20 Nilai utama yang mendasari dimensi ini adalah ketaatan kepada Allah SWT dan tanggung jawab moral dalam menjalankan amanah pelayanan.

2. Assurance (Jaminan)

Assurance adalah kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman, percaya, sopan, dan profesional kepada pasien. Dalam perspektif Islam, assurance berkaitan erat dengan nilai amanah dan kejujuran. Petugas rumah sakit harus mampu memberikan informasi yang benar, menjaga kerahasiaan pasien, bersikap santun, serta melaksanakan tugas secara profesional sehingga pasien merasa yakin bahwa pelayanan dilakukan sesuai dengan standar medis dan etika Islam.

3. Reliability (Keandalan)

Reliability merupakan kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji yang telah ditetapkan. Dalam Islam, keandalan merupakan wujud dari ihsan, yaitu melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Keandalan tercermin melalui

[20] AbdulQawi Othman dan Lynn Owen, "The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality in Islamic Banking Industry," International Journal of Islamic Financial Services, Vol. 3, No. 4 (2002), hlm. 1–12.

ketepatan jadwal pelayanan, keakuratan diagnosis, ketepatan pemberian obat, kecepatan penanganan pasien, serta konsistensi pelayanan tenaga kesehatan.

4. Tangibles (Bukti Fisik)

Tangibles berkaitan dengan kondisi fisik rumah sakit yang mendukung kenyamanan pasien. Dalam rumah sakit Islam, bukti fisik tidak hanya berupa gedung dan peralatan medis, tetapi juga mencerminkan nilai kebersihan dan kesucian (thaharah). Indikatornya meliputi kebersihan ruangan, kenyamanan fasilitas, kerapian tenaga kesehatan, tersedianya mushalla dan Al-Qur'an, serta lingkungan rumah sakit yang bernuansa Islami dan memberikan ketenangan bagi pasien.

5. Empathy (Empati)

Empathy adalah kemampuan tenaga kesehatan memberikan perhatian, kepedulian, dan memahami kebutuhan pasien secara personal. Dalam Islam, empati merupakan bagian dari akhlakul karimah dan sikap kasih sayang (rahmah) kepada sesama manusia. Pelayanan yang penuh empati diwujudkan melalui sikap ramah, sabar, menghargai martabat pasien, memberikan perhatian terhadap kondisi fisik maupun spiritual pasien, serta melayani dengan penuh keikhlasan sebagai bentuk ibadah kepada Allah SWT.

6. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan kesigapan tenaga kesehatan dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Dalam perspektif Islam, daya tanggap merupakan implementasi dari nilai ta'awun

(tolong-menolong) dan kepedulian terhadap sesama. Petugas kesehatan dituntut untuk segera merespons kebutuhan pasien, memberikan informasi yang jelas, membantu menyelesaikan keluhan, serta tidak menunda pelayanan tanpa alasan yang dibenarkan.

Pelayanan yang berkualitas dalam Islam merupakan bagian dari amal saleh. Allah SWT berfirman:

وَالْمُؤْمِنُونَ وَرَسُولُهُ عَمَلَكُمْ اللَّهُ فَسَيَرَى اعْمَلُوا وَقُلِ

"*Dan katakanlah: Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin.*" (QS. At-Taubah: 105).[21]

Ayat tersebut menegaskan bahwa setiap pekerjaan, termasuk pelayanan kesehatan, harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab karena akan dipertanggungjawabkan di hadapan Allah SWT.

Rafidah menjelaskan bahwa kualitas pelayanan Islami merupakan bentuk evaluasi konsumen terhadap pelayanan yang didasarkan pada nilai-nilai moral sesuai syariat Islam. Nilai-nilai tersebut meliputi kejujuran, amanah, kerendahan hati, tidak menipu, menepati janji, dan tidak melupakan akhirat.[22] Keenam nilai tersebut menjadi landasan etik dalam pelaksanaan pelayanan rumah sakit Islam sehingga kualitas pelayanan tidak hanya

---

[21] Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya (Bandung: Diponegoro, 2019), QS. At-Taubah: 105.

[22] Rafidah, "Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah," Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 10, No. 2 (2014), hlm. 8–12.

berorientasi pada kepuasan pasien, tetapi juga pada keberkahan dan tanggung jawab kepada Allah SWT.

Dengan demikian, teori CARTER dalam penelitian ini digunakan bukan sekadar sebagai pengembangan SERVQUAL, melainkan sebagai instrumen yang dipadukan dengan nilai-nilai amanah, ihsan, kejujuran, akhlakul karimah, dan kepatuhan syariat Islam, sehingga karakteristik pelayanan Islami benar-benar tercermin dalam setiap dimensi yang diukur.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan Islami

Dimensi kualitas pelayanan islami mampu digunakan guna mengukur kualitas pelayanan atau kualitas jasa seperti model *Nodic, Servqual, Three Component* dan Multi Model. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Ali Imran: 159, yang menyatakan bahwa:[23]

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللّٰهِ لِنْتَ لَهُمْۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيْظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوْ مِنْ حَوْلِكَۖ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى الْاَمْرِۚ فَاِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى
اللّٰهِۗ اِنَّ اللّٰهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِيْنَ ١٥٩

Artinya:"*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.(Al-Quran surat Ali Imran: 159)*"[24]

[23] Ridwan Aldursanie, *Kualitas Pelayanan Dalam Islam, available on : http://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/*, diakses 26 Mei 2021

[24] Al Quran Surat Ali-imran ayat 159, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, (Departemen Agama RI, PT. Toha Putra, Semarang, 1997) hlm.87

Berdasarkan unsur dimensi pada kualitas pelayanan yang dikenal melalui *Compliance with Islamic Law* (Patuh Terhadap Hukum Islam) terdapat tambahan dimensi yang digunakan yaitu *Compliance* pada *Servqual* seperti dibawah ini.[25]

1) *Compliance with Islamic law*, *Compliance with Islamic law* merupakan kemampuan suatu lembaga dalam mematuhi prinsip-prinsip islami dalam kegiatan operasionalnya. Tidak terkecuali dalam bidang pelayanan.
2) Jaminan *(Assurance)* mendefinisikan jaminan adalah "mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan".
3) Daya Tanggap *(Responsiveness)* menjelaskan daya tanggap adalah keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dan tepat.
4) Wujud atau Bentuk *(Tangible*) bukti fisik dari jasa, dapat berupa fisik gedung, peralatan yang dipergunakan, karyawan, sarana komunikasi.
5) Empati (*Empathy*) kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
6) Kehandalan (*Reliability)* adalah "kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan

Kualitas pelayanan berdasarkan Multi Model yang mencakup tiga dimensi yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil.[26]

[25] Rizky Pratama Putra, *Pengaruh kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Syariah,* (JESTT Vol. 1 No. 9 September 2014)hlm. 623

Dalam *Compliance of law, assurance, reliability, tangible, empaty* dan *responsiveness* pengukurannya dapat diatunjukkan seperti dibawah ini:[27]

1) *Compliance* adalah kepatuhan yang berarti kemampuan untuk patuh kepada hukum islam dan beroperasi sesuai prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi islam.
2) *Assurance* adalah pengetahuan dan kesantunan pegawai dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kebenaran dan kerahasiaan. Hal ini juga meliputi komunikasi verbal dan tertulis antara pegawai bank dan nasabah.
3) *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan, konsisten dan akurat.
4) *Tangible* (kenyataan) yang berarti tampilan dari fasilitas secara fisik peralatan, personal dan materi komunikasi.
5) *Emphaty* (empati) adalah perhatian secara individu dimana bank-bank islam menyediakannya untuk para konsumen.
6) *Responsiveness* (ketanggapan) adalah kerelaan untuk membantu konsumen dan menyediakan layanan yang diminta.

Skala *servqual* pertama kali dipublikasikan pada tahun 1988, dan terdiri dari dua puluh dua item pertanyaan, yang didistribusikan menyeluruh pada lima dimensi kualitas pelayanan. Skala *servqual* dimaksudkan untuk

---

[26] Brady, M.K. dan Cronin, J.J. (2001), *"Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchial approach", Journal of Marketing*, Vol. 65 No. 3, pp. hlm.34-50

[27] Othman and Owen, *"Adopting and measuring custumer service quality (SQ) in Islamic Bank : A Case Study in Kuwait Finance House*."2001)hlm 61

mengukur harapan dan persepsi pelanggan, dan kesenjangan (gap) yang ada di model kualitas jasa. Pengukuran dapat dilakukan dengan Skala Likert maupun Semantik Diferensial, dan responden tinggal memilih derajat kesetujuan atau ketidaksetujuannya atas pertanyaan mengenai penyampaian kualitas jasa.

Apabila layanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.Jika layanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten

Dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas pelayanan jasa sebagai berikut:[28]

1) Kualitas interaksi. Kualitas interaksi diukur berdasarkan sikap, perilaku dan keahlian.
2) Kualitas lingkungan fisik. Kualitas lingkungan fisik diukur berdasarkan *ambient conditions*, desain dan faktor sosial.
3) Kualitas hasil. Kualitas hasil diukur berdasarkan waktu tunggu, bukti fisik, dan valensi.

[28] Brady, M.K. dan Cronin, J.J. (2001), "*Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchial approach", Journal of Marketing*, Vol. 65 No. 3, pp.hlm.34-50

Dengan demikian konsep kualitas pelayanan dalam perspektif islam adalah bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral sesuai dengan yang telah dijelaskan oleh syariat islam

d. Indikator Kualitas Pelayanan Islami

Menurut Othman dan Owen (2001), kualitas pelayanan Islami diukur menggunakan model CARTER (Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness) yang merupakan pengembangan dari model SERVQUAL dengan menambahkan dimensi compliance sebagai indikator kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariat Islam. Penambahan dimensi tersebut menjadikan model CARTER lebih sesuai digunakan pada lembaga yang menerapkan prinsip-prinsip Islam, termasuk rumah sakit Islam.[29]

Dalam penelitian ini, indikator kualitas pelayanan Islami dijelaskan sebagai berikut.

1) Compliance (Kepatuhan Syariah)

Compliance merupakan kemampuan rumah sakit dalam menjalankan seluruh pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam. Penerapan dimensi ini diwujudkan melalui penyediaan pelayanan yang halal, menjaga aurat dan privasi pasien, menyediakan fasilitas ibadah, menerapkan etika

[29] AbdulQawi Othman dan Lynn Owen, Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House, International Journal of Islamic Financial Services, Vol. 3, No. 1, 2001, hlm. 11–26.

Islami, serta menjalankan pelayanan berdasarkan nilai amanah, kejujuran, dan tanggung jawab. Dimensi ini menjadi pembeda utama antara kualitas pelayanan Islami dengan kualitas pelayanan konvensional.[30]

2) Reliability (Keandalan)

Reliability merupakan kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam perspektif Islam, keandalan mencerminkan nilai ihsan dan amanah, yaitu memberikan pelayanan secara profesional, bertanggung jawab, tepat waktu, serta berupaya memberikan hasil pelayanan yang terbaik kepada pasien.[31]

3) Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah kesediaan tenaga kesehatan untuk membantu pasien dengan cepat, tepat, dan penuh kepedulian. Dalam perspektif Islam, daya tanggap merupakan implementasi nilai ta'awun (tolong-menolong) dan kasih sayang (*rahmah*), sehingga petugas kesehatan senantiasa sigap merespons kebutuhan maupun keluhan pasien tanpa membeda-bedakan status pasien.[32]

---

[30] AbdulQawi Othman dan Lynn Owen, The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality in Islamic Banking Industry, International Journal of Islamic Financial Services, Vol. 3, No. 4, 2002, hlm. 1–12.

[31] Mohammad Irham, "Etos Kerja dalam Perspektif Islam", Jurnal Substantia, Vol. 14, No. 1, 2012, hlm. 6.

[32] Mohammad Irham, "Etos Kerja dalam Perspektif Islam", Jurnal Substantia, Vol. 14, No. 1, 2012, hlm. 6.

4) Assurance (Jaminan)

Assurance merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan profesionalisme tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman kepada pasien. Dalam pelayanan Islami, assurance diwujudkan melalui sikap jujur (shiddiq), amanah, sopan santun, menjaga kerahasiaan pasien, serta memberikan pelayanan sesuai dengan standar profesi dan etika Islam sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.[33]

5) Empathy (Empati)

Empathy merupakan perhatian dan kepedulian tenaga kesehatan terhadap setiap pasien secara individual. Dalam perspektif Islam, empati mencerminkan akhlakul karimah melalui sikap ramah, santun, menghargai martabat pasien, memberikan perhatian terhadap kebutuhan fisik maupun spiritual pasien, serta melayani dengan penuh keikhlasan sebagai bentuk ibadah kepada Allah SWT.[34]

6) Tangibles (Bukti Fisik)

Tangibles merupakan kondisi fisik rumah sakit yang dapat dilihat secara langsung oleh pasien, meliputi kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang pelayanan, kelengkapan fasilitas kesehatan, kerapian tenaga kesehatan, tersedianya fasilitas ibadah, serta lingkungan rumah sakit yang mencerminkan nilai-nilai Islami. Dalam Islam, kebersihan merupakan bagian dari keimanan

[33] Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, QS. An-Nisa' [4]: 58.
[34] Rafidah, "Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah", Jurnal Ekonomi Islam, Vol. 10, No. 2, 2014, hlm. 8–12.

sehingga fasilitas yang bersih dan nyaman menjadi salah satu bentuk pelayanan yang berkualitas.[35]

Dengan demikian, kualitas pelayanan Islami dalam penelitian ini tidak hanya diukur melalui dimensi CARTER, tetapi juga dipahami sebagai implementasi nilai-nilai Islam berupa amanah, ihsan, kejujuran (shiddiq), akhlakul karimah, tanggung jawab, serta kepatuhan terhadap syariat Islam dalam setiap proses pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, model CARTER dalam penelitian ini digunakan sebagai instrumen pengukuran yang dipadukan dengan nilai-nilai etika pelayanan Islam sehingga karakteristik pelayanan Islami dapat tercermin secara lebih komprehensif.

2. Kepuasan Pasien

a. Pengertian Kepuasan Pasien

Menurut Pohan, kepuasan pasien adalah perasaan pasien yang diterima dari hasil kinerja layanan kesehatan yang dirasakan pasien dalam pelayanannya serta membandingkan dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien adalah keluaran *(outcome*) layanan kesehatan.[36]

Sementara itu, menurut Philip Kotler, kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan

[35] AbdulQawi Othman dan Lynn Owen, Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House, International Journal of Islamic Financial Services, Vol. 3, No. 1, 2001, hlm. 61–62

[36] Haerawati Idris dan Intan Gayatri, *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit: Pendekatan Quality Function Deployment (QFD),* (Palembang: UPT. Penerbit dan Percetakan Universitas Sriwijaya, 2021), Cet. Ke-1, hlm. 11

mambandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan yang diterimanya yang sesuai dengan apa yang telah direnacanakan suatu perusahaan atau instansi. Muninjaya menyatakan kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja institusi pelayanan dengan harapan pasien.[37]

Kepuasan pasien merupakan respon emosional yang muncul setelah pasien membandingkan antara harapan terhadap pelayanan kesehatan dengan kinerja pelayanan yang benar-benar diterimanya. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas, sedangkan apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka pasien akan merasa tidak puas.[38]

Dari berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan positif yang timbul setelah pasien menerima layanan kesehatan, diukur berdasarkan perbandingan antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima pasien. Tingkat kepuasan ini sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh institusi kesehatan. Oleh karena itu, Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru dapat lebih fokus meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

---

[37] Vivi Rohmatul Ula, Darianto, and Ardiasyah Ahsanul Hayat, "*Meningkatkan Kepuasan Pasien Melalui Pelayanan Prima Dan Trust Pasien*," Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi Volume 37, no. 1 (2021): hlm. 49.

[38] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1 (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 138.

b. Teori Kepuasan Pasien dalam Perspektif Islam

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang diinginkan. Menurut Philip Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.[39] Jika pelayanan sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan tidak sesuai harapan, maka pasien akan merasa tidak puas.

Namun, dalam perspektif Islam, konsep kepuasan tidak hanya diukur dari aspek material dan kualitas pelayanan secara umum, tetapi juga mencakup aspek spiritual, moral, dan nilai keberkahan dalam pelayanan. Kepuasan dalam Islam berkaitan dengan terpenuhinya kebutuhan manusia secara lahir dan batin melalui pelayanan yang sesuai dengan syariat Islam

Islam mengajarkan bahwa pelayanan yang baik harus dilakukan dengan penuh keikhlasan, amanah, dan akhlak yang mulia. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Al-Qur'an:

اِنَّ اللّٰهَ يَأْمُرُ كُمْ اَنْ الْاَمٰنٰتِتُؤَدُّوا اِلٰٓى اَهْلِهَاۙ

Artinya : "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya…"(QS. An-Nisa: 58).[40]

---

[39] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 138.

[40] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2019), QS. An-Nisa: 58.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa setiap bentuk pelayanan harus dilaksanakan secara amanah dan bertanggung jawab sehingga dapat memberikan rasa puas dan nyaman kepada pihak yang menerima pelayanan. Selain itu, konsep kepuasan dalam Islam juga berkaitan dengan prinsip *ihsan*, yaitu melakukan pekerjaan atau pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dalam hadis Rasulullah SAW disebutkan:

> "Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, ia menyempurnakan pekerjaannya." (HR. Imam Thabrani).[41]

Hadis tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dan maksimal merupakan bagian dari nilai Islami yang dapat menciptakan kepuasan bagi pasien. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dalam perspektif Islam dapat dilihat dari: terpenuhinya kebutuhan medis pasien, kenyamanan pelayanan, sikap ramah dan sopan tenaga kesehatan, pelayanan yang adil, adanya perhatian terhadap kebutuhan spiritual pasien, serta pelayanan yang sesuai dengan etika dan syariat Islam.

Dengan demikian, kepuasan pasien dalam penelitian ini tidak hanya diukur berdasarkan teori kepuasan konvensional dari Philip Kotler, tetapi juga menggunakan perspektif Islam yang menekankan nilai amanah, ihsan, kejujuran, dan pelayanan yang sesuai syariat Islam.

---

[41] Sulaiman bin Ahmad At-Thabrani, *Al-Mu'jam Al-Awsath*, Juz 1 (Kairo: Dar Al-Haramain, t.t.), hlm. 275.

c. Indikator Kepuasan Pasien

Menurut Imbalo S. Pohan, kepuasan pasien akan diukur dengan indikator berikut:[42]

1) Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang:
   a. Sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan.
   b. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun keadaan gawat darurat.
   c. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan
2) Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, dinyatakan oleh sikap terhadap:
   a. Kompetensi teknik dokter dan/atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien.
   b. Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan
3) Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar-manusia, ditentukan dengan melakukan pengukuran:

[42] Imbalo S. Pohan, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan; Dasar-Dasar, Pengertian Dan Penerapan*, (Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2007), Cet. Ke-1. hlm, 152-153.

a. Sejauh mana ketersediaan layanan puskesmas dan atau rumah sakit menurut penilaian pasien
b. Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain
c. Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter
d. Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis
e. Sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasihat dokter dan/atau rencana pengobatan

4) Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan, ditentukan oleh sikap terhadap:
   a. Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan.
   b. Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul.
   c. Lingkup dan sifat keuntungan dan layanan kesehatan yang ditawarkan.

Merkouris menyebutkan bahwa mengukur kepuasan pasien dapat digunakan sebagai berikut: [43]

1. Evaluasi kualitas pelayanan kesehatan.

[43] Chriswardani, "*Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah,*" Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Voliume 9, no. 4 (2006)hlm: 178.

2. Evaluasi terhadap konsultasi intervensi dan hubungan antara perilaku sehat dan sakit.
3. Membuat keputusan administrasi.
4. Evaluasi efek dari perubahan organisasi pelayanan.
5. Administrasi staf.
6. Fungsi pemasaran.
7. Formasi etik profesional.

Dalam penelitian ini menggunakan teori kepuasan pasien menurut Imbalo S. Pohan didasarkan pada beberapa alasan, antara lain kerangka kerja yang komprehensif, sangat relevan dengan konteks pelayanan kesehatan, indikator-indikator yang jelas dan terukur untuk mengukur kepuasan pasien.

Saya memilih teori Imbalo S. Pohan karena teori tersebut dikembangkan secara khusus untuk mengukur kepuasan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan. Indikator yang digunakan Pohan lebih spesifik, yaitu mencakup kepuasan terhadap akses pelayanan, mutu pelayanan, proses pelayanan, dan sistem pelayanan kesehatan. Indikator-indikator tersebut sangat relevan dengan objek penelitian saya, yaitu kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Hal ini juga telah saya jelaskan pada landasan teori skripsi saya.

Sementara itu, teori Oliver lebih menekankan pada Expectation Confirmation Theory, yaitu kepuasan yang muncul karena adanya

perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Teori ini bersifat umum dan banyak digunakan pada berbagai bidang jasa maupun pemasaran.

Demikian pula teori Kotler, yang mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan harapan dengan kinerja yang diterima. Teori Kotler juga bersifat umum dan tidak memberikan indikator yang secara khusus mengukur pelayanan kesehatan. Dalam skripsi saya, definisi Kotler tetap saya gunakan sebagai penguat konsep kepuasan pasien.

Oleh karena itu, saya menggunakan teori Pohan sebagai teori utama karena lebih sesuai dengan karakteristik penelitian di rumah sakit, sedangkan teori Kotler saya gunakan sebagai teori pendukung untuk memperkuat definisi kepuasan pasien.

3. Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan yang diterima pasien selama proses perawatan. Faktor-faktor tersebut mencakup aspek medis, nonmedis, serta aspek emosional dan spiritual pasien. Adapun faktor–faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan Medis

Kualitas pelayanan medis merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan pasien. Pelayanan medis yang berkualitas meliputi ketepatan diagnosis, kompetensi tenaga medis, kejelasan tindakan pengobatan, serta

keberhasilan terapi yang diberikan kepada pasien. Pelayanan medis yang sesuai standar akan meningkatkan rasa percaya dan kepuasan pasien.[44]

b. Sikap dan Perilaku Petugas Kesehatan

Sikap dan perilaku petugas kesehatan, seperti keramahan, kesopanan, empati, dan kesabaran dalam melayani pasien, sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Interaksi yang baik antara petugas dan pasien dapat menciptakan kenyamanan dan kesan positif terhadap pelayanan rumah sakit.[45]

c. Kecepatan dan Ketanggapan Pelayanan

Kecepatan pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu pasien dalam memperoleh pelayanan, mulai dari pendaftaran hingga tindakan medis. Pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pasien akan mengurangi ketidaknyamanan dan meningkatkan kepuasan pasien.[46]

d. Fasilitas dan Sarana Rumah Sakit

Fasilitas rumah sakit yang memadai, bersih, dan nyaman, seperti ruang tunggu, ruang perawatan, serta kelengkapan peralatan medis, turut mempengaruhi kepuasan pasien. Fasilitas yang baik mencerminkan kualitas dan profesionalisme rumah sakit dalam memberikan pelayanan.[47]

---

[44] Bustami, *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya* (Jakarta: Erlangga, 2011), hlm. 45.

[45] Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2014), hlm. 353.

[46] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1 (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 138.

[47] Azrul Azwar, *Pengantar Administrasi Kesehatan* (Jakarta: Binarupa Aksara, 2010), hlm. 67.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian relevan digunakan untuk menunjukkan posisi penelitian yang dilakukan dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya serta sebagai dasar penguatan teori. Beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel II.1. Penelitian Terdahulu

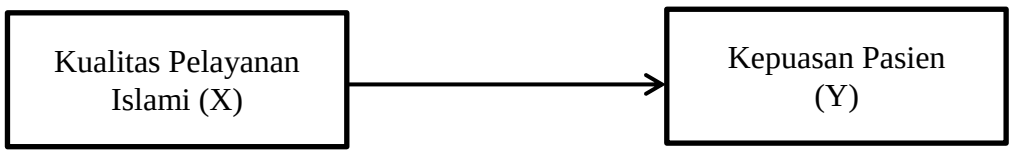
No.	Penulis (Tahun)	Judul	Persamaan dan Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	Roy Rocky Suprapto Baan, Nuzleha, dan Maristiana Ayu (2020)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar	Persamaan: Mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Perbedaan: Penelitian dilakukan di RS umum, tidak berbasis syariah.	Dimensi assurance menjadi faktor dominan yang meningkatkan kepuasan pasien.
2.	Efridayanti Tambunan (2021)	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Aek Batu	Persamaan: Membahas kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Perbedaan Penelitian dilakukan di puskesmas, bukan rumah sakit syariah, teknik pengambilan sampel Accidental Sampling	Ttingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa 152 (64,1%) responden sangat puas dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Aek Batu, maka ada hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien
3.	Ihsanul Maarif, Haeruddin dan Sumiaty (2022)	Analisis Kepuasan Pasien Di Klinik Hj. Tarpianie Sidoarjo	Persamaan: Mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Perbedaan penelitian yang digunakan Cross Sectional Study dan menggunakan analisis jalur (Path Analysis).	Kualitas layanan berHubungan positif signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan Puskesmas Mehalaan tahun 2022 (0,000>0,05)

No.	Penulis (Tahun)	Judul	Persamaan dan Perbedaan	Hasil Penelitian
4.	Wulandari, Risma dan Arif Rijal Anshori (2022)	Tinjauan Pelayanan Islam Terhadap Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit X Kota Bandung	Persamaan: Fokus pada pelayanan kesehatan berbasis syariah. Perbedaan: Tidak mengukur kepuasan pasien, lebih berfokus pada tinjauan Islami dalam pelayanan	Pelayanan Islami yang sesuai dengan syariah meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien.
5.	Fitriyani (2023)	Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan kesehatan pada Pasien BPJS di Puskesmas Simangalam Kabupaten Labuhan Batu Utara	Persamaan: Meneliti kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Perbedaan: Fokus pada pasien BPJS, tanpa pendekatan syariah.	Ketersediaan sarana dan sumber daya manusia mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan..

Sumber: Penelitian Terdahulu Tahun 2020-2023

C. Kerangka Berfikir

Berdasarkan landasan teoritis yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis telah mengembangkan sebuah kerangka pemikiran untuk penelitian ini. Dengan demikian, kerangka pemikiran penelitian ini sebagai berikut:



Gambar I. Kerangka Berfikir

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang berfungsi sebagai dugaan atau asumsi tentang fenomena yang diamati oleh peneliti dalam upaya untuk memahaminya. Fungsi utama dari hipotesis adalah untuk membuka peluang dalam menguji kebenaran suatu teori. Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H_0 :Tidak terdapat pengaruh dan signifikan antara kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

H_a :Terdapat pengaruh dan signifikan antara kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.