

FAKTOR KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN SYARIAH DI RUMAH SAKIT

Ririn Citra Aprilianti^{1*}, Evi Martha²

Program Pascasarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia¹ · Departemen Pendidikan Kesehatan dan Ilmu Perilaku, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia²

*Corresponding Author: ririn.citra@ui.ac.id

Abstrak

Indonesia adalah negara dengan populasi Muslim yang sangat besar, dan masyarakat Indonesia yang tahu tentang syariah telah mengubah perilaku mereka untuk mencari pertimbangan klinis berbasis syariah. Meningkatnya permintaan dan peluang harus diikuti dengan kualitas pelayanan yang baik, dan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan yaitu kepuasan pasien. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan per tanggal 25 Desember 2022 jumlah rumah sakit teregistrasi di Indonesia sebanyak 3121 dari jumlah tersebut rumah sakit yang sudah terakreditasi sebanyak 2559 atau sekitar 82%, dan dari jumlah yang sudah terakreditasi ini baru ada 3 % rumah sakit yang sudah bersertifikasi syariah di Indonesia. Penelitian ini merupakan systematic review dengan mencari database Research Gate, Science Direct dan Google Scholar terbitan tahun 2019 – 2022 didapatkan 127 artikel dengan rincian 2 artikel dari Research Gate, 3 artikel dari Science Direct dan 122 artikel dari Google Scholar. Selanjutnya, artikel diseleksi dan didapatkan 9 (Sembilan) artikel menunjukkan bahwa pasien puas dengan pelayanan syariah. Berdasarkan studi literatur, diketahui pelayanan berbasis syariah dipengaruhi pendekatan karakteristik Penjagaan agama (*hifz ad-diin*), Penjagaan jiwa (*hifz an-nafs*), Penjagaan akal (*hifz al-'aql*), Penjagaan keturunan (*hifz an-nasl*), Penjagaan harta (*hifz al-mal*) serta penggunaan empat prinsip seperti *Rabbaniyah* (keyakinan dan penyerahan segala sesuatunya hanya kepada Allah SWT), *Akhlaqiyah* (mengedepankan nilai-nilai moral dan etika), *Waqi'iyah* (kebenaran atas fakta yang ada) dan *Insaniyyah* (sejalan dengan iman manusia).

Kata kunci : Kepuasan pasien, pelayanan syariah, rumah sakit

ABSTRACT

Indonesia is a country with a very large Muslim population, and Indonesian people who know about sharia have changed their behavior to seek sharia-based clinical considerations. Increased demand and opportunities must be followed by good service quality, and one indicator of the quality of health services is patient satisfaction. Based on data from the Ministry of Health as of December 25, 2022, the number of registered hospitals in Indonesia was 3,121, of which 2,559 hospitals had been accredited or around 82%, and of the number that had been accredited, only 3% were sharia-certified hospitals in Indonesia. This research is a systematic review by searching the Research Gate, Science Direct and Google Scholar databases published in 2019 – 2022 and found 127 articles with details of 2 articles from Research Gate, 3 articles from Science Direct and 122 articles from Google Scholar. Furthermore, articles were selected and 9 (nine) articles were obtained indicating that patients were satisfied with sharia services. Based on the literature study, it is known that sharia-based services are affected characteristic approach Religious care (*hifz ad-diin*), mental health care (*hifz an-nafs*), Mind care (*hifz al-'aql*), Care of offspring (*hifz an-nasl*), Care of property (*hifz al-mal*) as well as the use of four principles such as *Rabbaniyah* (belief and submission of everything only to Allah SWT), *Akhlaqiyah* (prioritizing moral and ethical values), *Waqi'iyah* (the truth of the facts) and *Insaniyyah* (in line with human faith).

Keywords : Patient satisfaction, sharia services, hospitals

PENDAHULUAN

Lebih dari 87% penduduk di Indonesia beragama Islam (WPR, 2023). Tema syariah sedang menjadi tren perekonomian dan amat potensial untuk dikembangkan termasuk rumah

sakit (Irviana, 2019). Di bidang kesehatan, munculnya persaingan global telah meningkatkan rasa ingin tahu dan minat pasien terhadap layanan kesehatan/medis. Belakangan, asosiasi kesehatan mulai menekankan keunggulan kesehatan mulai menekankan keunggulan kesehatan kesehatan karena meningkatnya persaingan antar rumah sakit memaksa pelanggan untuk membuat pilihan terbaik saat memilih rumah sakit. Kualitas layanan merupakan faktor kunci terpenting bagi penyedia layanan untuk mencapai keunggulan, sehingga harus ditingkatkan dan diukur (Lee & Yom, 2007).

Beberapa rumah sakit syariah di Indonesia meningkatkan minat dan peluang bisnis di pasar halal. Dengan demikian, perilaku masyarakat Indonesia yang sadar syariah telah berubah. Selain misi kemanusiaan, pelayanan Rumah Sakit Syariah juga harus mengabdikan kepada Allah SWT. Oleh karena itu, masyarakat Indonesia menunjukkan persepsi yang positif terhadap layanan syariah. Selain kebutuhan akan pelayanan, permintaan akan pelayanan kesehatan juga meningkat baik secara kualitatif maupun kuantitatif (Soedigno, et al., 2021).

Tujuan pelayanan kesehatan syariah terutama untuk membawa manfaat yang besar bagi masyarakat (Ruliyandari, 2020). Umat dalam hal ini berarti bukan hanya umat Islam, tetapi seluruh penduduk. Menurut MUKISI (2019), rumah sakit syariah adalah rumah sakit yang operasionalnya berlandaskan *Maqashid al Syariah al Islamiyah*. *Maqashid syariah* terdiri dari dua kata, *maqashid* dan *syarah*, artinya tujuan Allah dan Rasul-Nya untuk menetapkan syariat Islam bagi umat manusia. *Maqashid syariah* membantu melindungi kepentingan kemanusiaan dan mencegah kejahatan, memahami kepentingan masyarakat, memahami kebaikan dan menghindari kejahatan.

Kecenderungan menuju konsep sistem pelayanan kesehatan syariah ini harus mengikuti sistem pengukuran kualitas kesehatan berdasarkan tujuan Islam. Di Indonesia, Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia (MUKISI) dan Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) menerbitkan Standar Akreditasi Rumah Sakit Syariah pada tahun 2015. Untuk mendapatkan sertifikasi syariah, rumah sakit harus lulus Akreditasi Rumah Sakit Kementerian Kesehatan. Dalam fatwa DSN-MUI Indonesia 107/DSN-MUI/X/2016 yang mengatur tentang Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit Berdasarkan Prinsip Syariah, menyebutkan bahwa rumah sakit harus memberikan pelayanan sesuai dengan Panduan Praktisi Klinis (PPK), *clinical pathway* atau standar pelayanan yang berlaku, dengan mengutamakan aspek manusia tanpa memandang ras, suku, agama, mengedepankan aspek keadilan/kewajaran dalam perhitungan biaya dan memberikan pelayanan yang transparan dan berkualitas.

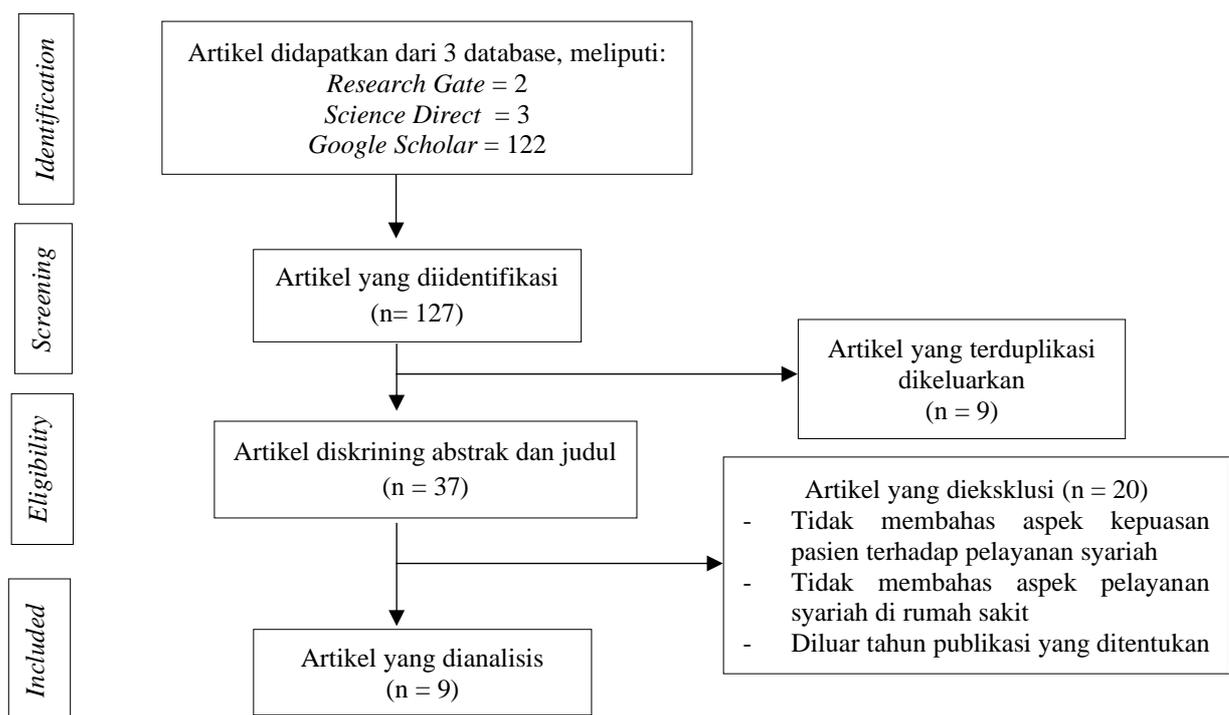
Rumah sakit yang memilih menjadi rumah sakit syariah harus sudah menerapkan segmentasi pasar dan dapat fokus memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Tujuan pemberian nilai tidak hanya untuk mencari keuntungan, tetapi juga untuk menjamin kelangsungan produk dan hubungan pelanggan yang baik (Ismail, et al., 2010). Sertifikasi syariah diberikan oleh Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia (MUKISI), jumlah rumah sakit yang telah bersertifikasi RS syariah di Indonesia hingga September 2022 sebanyak 72 rumah sakit (MUKISI, 2022). Menurut data Kementerian Kesehatan per tanggal 25 Desember 2022 jumlah Rumah Sakit teregisterasi di Indonesia sebanyak 3121 dari jumlah tersebut Rumah Sakit yang sudah terakreditasi sebanyak 2559 atau sekitar 82%, dan dari jumlah yang sudah terakreditasi ini baru ada 3 % rumah sakit yang sudah bersertifikasi syariah di Indonesia.

Kebutuhan dan peluang Indonesia yang semakin besar juga harus dibarengi dengan kualitas pelayanan yang baik, dalam hal ini pelayanan syariah di rumah sakit. Rumah sakit yang menawarkan layanan syariah harus terlebih dahulu memiliki standar pelayanan medis yang baik. Kualitas pelayanan yang lebih baik meningkatkan kepuasan pada pasien (Fatima, Malik, & Shabbir, 2017). Potensi layanan syariah di rumah sakit Indonesia cukup besar dan banyak strategi pemasaran dan perubahan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Sertifikasi rumah sakit syariah juga merupakan standarisasi pelayanan yang

sesuai dengan nilai-nilai syariah (L & Ryanda, 2021). Paket layanan juga dapat dikembangkan untuk mendorong bisnis rumah sakit syariah (Yuliastuti, 2022).

METODE

Peneliti menggunakan *systematic review* yang dipandu oleh PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*). Pendekatan yang dianggap sesuai dengan tujuan penelitian, yang nantinya akan dituangkan ke dalam laporan. Metode ini terdiri dari 5 (lima) langkah, yaitu menentukan topik literatur, mencari sumber, memilih sumber yang relevan, mengelompokkan dan menganalisis, serta meringkas. Pada tahap awal yang dilakukan adalah melakukan pencarian literatur dengan menggunakan *database* yaitu: *Google Scholar* kemudian melakukan penyaringan. Tahapan penyaringan terdiri dari judul, abstrak, tahun penelitian dan metode yang digunakan. Kriteria inklusi studi berupa pelayanan syariah, studi yang dipublikasi dalam 5 tahun terakhir (2018 – 2022). Kriteria eksklusi berupa artikel yang dipublikasikan sebelum tahun 2018 dan setelah Desember tahun 2022. Pencarian artikel dilakukan di *database* kemudian dilanjutkan dengan *hand searching* melalui *suffering* internet secara online melalui *database Research Gate, Science Direct* dan *Google Scholar*. Kata-kata kunci yang digunakan adalah “Kepuasan Pasien” “Pelayanan Syariah” “Rumah Sakit”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan syariah di rumah sakit. Proses pemilihan dijelaskan dalam diagram berikut:



Skema 1. Ekstraksi Tinjauan Literatur Sistematis Menggunakan Metode PRISMA

HASIL

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor, berdasarkan artikel penelitian terdahulu yang dirangkum, sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Penelitian

No.	Nama Penulis (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Siska Nia Irasanti, Nadia Salsabila, Sandy Faizal (2022) (Irasanti, Salsabila, & Faizal, 2022)	<i>The Quality and Satisfaction of Halal Products and Services in Sharia-Certified Hospitals: Patient Perspective</i>	Metode penelitian kuantitatif observasional dengan studi <i>cross sectional</i> dari 100 pasien rawat inap. Sampel penelitian dengan teknik <i>simple random sampling</i> .	Kualitas pelayanan kesehatan syariah di RS Al-Islam Bandung berada pada kategori 'Baik' (56,2%) dengan 83% menyatakan 'Sangat Puas'. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Pasien sangat puas apabila: <ul style="list-style-type: none"> • pengadaan bahan makanan dan minuman sesuai syariah; • tindakan dokter dan perawat mengucapkan basmallah dan diakhiri hamdallah; • pelayanan transportasi pasien sesuai aturan syariah, serta menyediakan air bersih dan suci, menyediakan perpustakaan serta bacaan literatur Islam.
2.	Risma Wulandari, Arif Rijal Anshori (2022) (Wulandari & Anshori, 2022)	Tinjauan Pelayanan Islam terhadap Pelayanan Medis di Rumah Sakit X Kota Bandung	Metode penelitian analisis kualitatif melalui pendekatan yuridis empiris dengan melakukan analisis pelaksanaan pelayanan kesehatan di UGD RS X Kota Bandung.	1. Etika pelayanan Islam yang diterapkan cukup baik. 2. Pelayanan pada RS X Kota Bandung sudah memiliki organisasi yang baik dan lengkap. 3. Ketentuan pelayanan bagi pasien menurut nilai-nilai etika pelayanan Islam merupakan karakteristik akhlaqiyah, waqi'iyah dan insaniyah
3.	Susi Mahdalena, Irwan Saputra, Said Usman (2021) (Mahdalena, Saputra, & Usman, 2021)	Analisis Hubungan Penerapan Konsep Pelayanan Kesehatan Berbasis Islami dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUDZA	Penelitian menggunakan metode penelitian analitik dengan desain <i>cross sectional</i> digunakan untuk wawancara menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian yaitu pasien yang dirawat pada 8 ruangan rawat inap.	1. Hasil kepuasan pasien menunjukkan rata-rata sangat puas dengan tingkat rata-rata keseluruhan pada kepuasan pasien mencapai 86,81% 2. Sikap dan perilaku petugas serta fasilitas berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Perilaku petugas yang mengucapkan salam saat masuk ruangan dan membaca basmallah saat memulai tindakan atau saat memberi bantuan pada pasien. Penampilan petugas yang menutup aurat dan rapi. Pada sarana prasarana, pasien dapat menggunakan ruangan khusus sholat, pasien dapat membaca doa atau hadits yang ditempelkan di dinding ruangan, pintu toilet terdapat tulisan doa masuk dan keluar toilet dan tersedia ruangan khusus untuk shalat, mushalla/masjid.
4.	Rochmiati, Chriswardhani Suryawati, Zahroh	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan	Jenis penelitian ini adalah studi kuantitatif dengan metode regresi	Kualitas pelayanan berpengaruh 2,5 kali lipat terhadap keputusan memilih rumah sakit syariah untuk rawat inap. Dipengaruhi oleh pelayanan syariah di

	Shaluhayah (2021) (Rochmiati, Suryawati, & Shaluhayah, 2021)	Pilihan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Syariah.	logistik dan desain study <i>cross sectional</i> .	bidang keperawatan, reputasi dokter BPJS dan faktor keterampilan medis di rumah sakit, serta waktu kunjungan dan kelengkapan peralatan menjadi pilihan pasien dalam menentukan pilihan rawat inap.
5.	Muh Agung Prayoga, Basiurn Al Ummah, Kusumastuti (2021) (Prayoga, Ummah, & Kusumastuti, 2021)	Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Asuhan Keperawatan Berbasis Syariah di Ruang Raudoh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta	Metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> . Sampel sebesar 80 responden dengan teknik <i>random sampling</i> .	Pasien merasa puas terhadap asuhan keperawatan berbasis syariah berupa Rabbaniyyah, Akhlaqiyyah, Waqi'iyah dan Insaniyyah.
6.	Salsabila Aslama (2021)	Pengaruh Pelayanan dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta	Metode yang digunakan kuantitatif dengan teknik <i>simple random sampling</i> . Sampel yang diambil sebanyak 100 responden.	Analisis hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga, fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun tidak dijelaskan secara spesifik prinsip syariah yang diterapkan.
7.	Shanti Wardaningsih, Atika Oktariza (2021) (Wardaningsih & Oktariza, 2021)	Persepsi Pasien terhadap Model Caring Islami pada Perawat di Rumah Sakit Syariah Yogyakarta	Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan wawancara mendalam. Sampel yang digunakan 10 orang di RS Nur Hidayah Bantul Yogyakarta dan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan teknik <i>purposive sampling</i> .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien yang dilayani dengan baik dan didukung oleh nilai-nilai Islam, mereka merasa bahagia dan puas. 2. Ada empat tema yang teridentifikasi dalam penelitian ini yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • perawat beretika Islam meliputi kesabaran, keramahan, kesopanan, dan kepedulian; memberikan dukungan spiritual meliputi doa dan zikir, ibadah, dukungan motivasi, dan bekerja dengan pengembangan spiritual; • pemberian dukungan spiritual; • pelayanan berdasarkan syariat Islam, termasuk menjaga bagian intim, bertindak sesuai dengan muhrim, dan tingkat pemahaman semua orang tentang hukum syariah; • asuhan keperawatan yang memuaskan melibatkan menerima layanan yang memuaskan dan perawatan yang diharapkan.
8.	Nuriyati, Ari Kusdiana, Fara Nurdiana (2020) (Nuriyati, Kusdiana, & Nurdiana, 2020)	Hubungan Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Syariah dengan Kepuasan Pasien	Menggunakan desain korelasi analitik (<i>cross sectional</i>), sampel 50 pasien dengan teknik <i>accidental sampling</i> .	1. Pelayanan berbasis syariah sangat mempengaruhi kepuasan pasien di ruang X RS X Lamongan dengan karakteristik pelayanan yaitu Hifz Al - Din (penjagaan agama), Hifz Al - Nafs (penjagaan jiwa), Hifz Al - Aql (penjagaan akal), Al - Nasl (penjagaan keturunan), Hifz Al - Maal (penjagaan harta) yang dilakukan bertahap.

9.	Muh Abdurrouf, Cindy Rosalia (2018) (Abdurrouf & Rosalia, 2018)	Pelayanan Syariah dalam Bidang Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit	Penelitian menggunakan metode observasi analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i> . Teknik <i>simple random sampling</i> dengan sampel 130 responden.	<p>2. Kepuasan pasien dipengaruhi pelayanan keperawatan yang baik dimana pasien merasa puas dengan pelayanan spiritual yang diberikan oleh perawat.</p> <p>1. Ada hubungan yang signifikan antara pelayanan syariah di bidang keperawatan dan tingkat kepuasan pasien dengan nilai sebesar 0,000 dan kekuatan hubungannya sedang (0,416) serta arah hubungannya positif.</p> <p>2. Pelayanan syariah di keperawatan adalah pelayanan keperawatan yang meliputi standar pelayanan minimal (SPM) rumah sakit syariah berupa hijab untuk pasien, pemasangan alat ECG sesuai gender, hijab untuk ibu menyusui dan indikator mutu wajib syariah berupa pemasangan kateter sesuai gender, dimana pelayanan syariah merupakan pelayanan yang diharapkan pasien.</p>
----	---	--	---	--

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, kepuasan pasien terhadap pelayanan syariah di rumah sakit dipengaruhi oleh *hifz ad-diin* (penjagaan agama), *hifz an-nafs* (penjagaan jiwa), *hifz al-'aql* (penjagaan akal), *hifz an-nasl* (penjagaan keturunan) dan *hifz al-mal* (penjagaan harta) untuk menuju pelayanan *Maqashid al Syariah al Islamiyah*. Dalam mewujudkan pelayanan syariah tersebut, perlu meningkatkan prinsip Rabbaniyyah, Akhlaqiyyah, Waqi'iyah dan Insaniyyah.

PEMBAHASAN

Tinjauan artikel ini berfokus untuk menggambarkan pelayanan syariah di rumah sakit. Berdasarkan hasil analisis terhadap 9 (sembilan) artikel diatas dapat diketahui faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di pelayanan syariah rumah sakit.

Implementasi Rumah Sakit Syariah

Menurut MUKISI (2019), rumah sakit syariah adalah rumah sakit yang operasionalnya berlandaskan *Maqashid al Syariah al Islamiyah*. *Maqashid syariah* terdiri dari dua kata, *maqashid* dan *syarah*, artinya tujuan Allah dan Rasul-Nya untuk menetapkan syariat Islam bagi umat manusia. *Maqashid syariah* ini dikembangkan oleh Imam As-Syatibi yang dapat diterapkan dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit syariah, yaitu *hifz ad-diin* (penjagaan agama), *hifz an-nafs* (penjagaan jiwa), *hifz al-'aql* (penjagaan akal), *hifz an-nasl* (penjagaan keturunan) dan *hifz al-mal* (penjagaan harta).

Dalam mewujudkan *hifz ad-diin* (penjagaan agama), menurut Sulistiadi, dkk (2020) rumah sakit syariah menjalankan hal-hal, sebagai berikut: 1). Menetapkan SPO (Standar Prosedur Operasional) untuk menerima, membimbing dan memulangkan pasien; 2). Melengkapi standar transportasi dengan media audio/video yang islami; 3). Menjamin kehalalan, higienitas, keamanan pangan dan terapi gizi bagi pasien; 4). Menetapkan kebijakan dan prosedur terhadap pelayanan pasien risiko tinggi dan tahap terminal; 5). Rumah sakit menjamin adanya upaya untuk menjaga aurat pasien, pelayanan sesuai jenis kelamin dan memelihara unsur ikhtilath; 6). Rumah sakit menjamin layanan anestesi dan pembedahan sesuai hukum syariah; 7). Penyediaan upaya pelayanan penatalaksanaan *ruqyah syar'iyah* (bentuk pengobatan dengan membacakan ayat-ayat Al-quran dan dihembuskan kepada pasien sesuai dengan tuntunan

Rasulullah); 8). Rumah sakit mengupayakan formularium obat tidak mengandung unsur bahan yang diharamkan; 9). Rumah sakit melengkapi dokumen pendukung dalam pemberian obat kepada pasien dengan memuat nilai-nilai Islam.

Hifz an-nafs (penjagaan jiwa) dijelaskan oleh Andrianto, dkk (2021) bahwa bagian yang termasuk dalam pemeliharaan jiwa di rumah sakit syariah, yaitu: 1). Memberikan pelayanan jenazah secara syariah; 2). Pengadaan sumber air sesuai dengan kaidah syariah; 3). Tersedia kamar mandi; 4). Menyediakan cairan sanitasi/*hand sanitizer* untuk mencuci tangan; 5). Terdapat anjuran tidak merokok di area rumah sakit; 6). Tersedia jalur-jalur untuk akses di setiap ruangan dan petunjuk arah jalur evakuasi yang jelas; 7). Tersedia alat pemadam kebakaran di tempat yang strategis.

Hifz al-'aql (penjagaan akal) yang ada di rumah sakit syariah, meliputi: 1). Rumah sakit melaksanakan mandatory training keagamaan bagi seluruh staf; 2). Terdapat perpustakaan yang menyediakan literatur Islam; 3). Menyelesaikan keluhan, konflik atau perbedaan pendapat secara syariah; 4). Pendidikan dan pelatihan membantu pemenuhan kesehatan secara Islami yang berkelanjutan dari pasien; 5). Melakukan edukasi keislaman kepada pengunjung; 6). Terdapat informasi mengenai kesehatan/penyakit

Hifz an-nasl (penjagaan keturunan) dengan tujuan pemeliharaan keturunan juga diatur, meliputi: 1). Rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan ibu dan bayi secara syariah; 2). Memberikan pelayanan reproduksi Islami; 3). Petugas RS (perawat, dokter maupun staf) melayani dengan sopan dan ramah; 4). Petugas RS menggunakan pakaian sopan dan menutup aurat (Andrianto, et.al, 2021).

Hifz al-mal (penjagaan harta) di rumah sakit syariah, terdiri dari: 1). Pengelolaan kas (*cash management*), pembiayaan, dan investasi bekerja sama dengan lembaga keuangan syariah; 2). Memiliki kebijakan dan mekanisme pengelolaan pasien yang tidak mampu membayar; 3). Transaksi rumah sakit tidak melanggar syariah (bunga, gharar, suap, dll); 4). Harga obat ditentukan dengan wajar (tidak terlalu murah dan tidak terlalu mahal) (Andrianto, et.al, 2021).

Rumah sakit dengan pelayanan syariah juga memiliki indikator-indikator tersendiri berupa SPM (Standar Pelayanan Minimal) Syariah dan Indikator Mutu Wajib Syariah. Indikator SPM Syariah, meliputi: 1). Membaca Basmalah pada pemberian obat dan tindakan; 2). Hijab untuk pasien; 3). Mandatory training untuk fiqh pasien; 4). Adanya edukasi Islami (leaflet atau buku kerohanian); 5). Pemasangan EKG sesuai gender; 6). Pemakaian hijab ibu menyusui; 7). Pemakaian hijab di kamar operasi; 8). Penjadwalan operasi elektif tidak terbentur waktu shalat; 9). Penggunaan akad syariah dalam perjanjian dan transaksi non tunai di rumah sakit. Selanjutnya, Indikator Mutu Wajib Syariah, meliputi: 1). Pasien sakaratul maut terdampingi dengan talqin; 2). Mengingat waktu shalat; 3). Pemasangan DC sesuai gender (MUKISI, 2017).

Kualitas Pelayanan Syariah terhadap Kepuasan Pasien

Rumah sakit syariah tidak hanya melayani pasien Muslim tetapi juga pasien non-Muslim. Bisa dikatakan RS syariah bersifat fleksibel dan pasien yang berobat di RS syariah mendapatkan pelayanan medis seperti biasa. RS syariah sudah tersertifikasi dan berpedoman pada fatwa MUI. Rumah sakit yang bersertifikat syariah terpercaya dan aman, serta memberikan pelayanan yang lebih baik sesuai syariat Islam, sehingga lebih terpercaya baik secara medis maupun spiritual/religius. Selain fokus pada kehalalan makanan dan obat-obatan serta terapi yang digunakan, rumah sakit syariah juga perlu memberikan pelayanan kesehatan fisik, psikis dan spiritual, mulai dari pasien lahir, mulai berobat, dan sembuh sampai meninggal dunia. Semoga dapat meningkatkan keimanan dan ketaqwaan pada pasien.

Bentuk pelayanan kesehatan syariah merupakan bentuk praktik yang dilakukan sesuai prosedur medis, namun juga tidak dapat dipisahkan dari nilai-nilai ibadah (Abdurrouf & Rosalia, 2018).

Segala bentuk pelayanan syariah mengacu pada *Maqashid al Syariah al Islamiyah*. Secara global layanan berkompentensi syariah atau disebut *Islamic service quality dimensions* (Windasari, dkk, 2021) memiliki enam aspek, yaitu: 1). General Islamic values (nilai islam secara umum); 2). Halal/haram; 3). *Attention to Islamic religious activities* (perhatian terhadap aktivitas islam); 4.) *Honesty* (kejujuran), 5). *Modesty and humaneness* (kesederhanaan dan kemanusiaan); 6). *Trustworthiness* (dapat dipercaya). Dari enam aspek ini bisa terwujud karena adanya empat prinsip dasar untuk pelayanan syariah. Menurut Jusuf Saleh Bazed dan M. Jamaluddin Ahmad dalam Sunawi (2012) menyatakan empat prinsip yang harus diperhatikan dalam pelayanan syariah, yaitu *Rabbaniyah* (keyakinan dan penyerahan segala sesuatunya hanya kepada Allah SWT), *Akhlaqiyah* (mengedepankan nilai-nilai moral dan etika), *Waqi'iyah* (kebenaran atas fakta yang ada) dan *Insaniyyah* (sejalan dengan iman manusia). Hal ini sesuai dengan artikel (5) dimana pasien merasa puas karena adanya empat prinsip tersebut.

Al-Rabbaniyyun berarti dianggap berasal dari Tuhan Yang Maha Esa. Sesungguhnya Allah adalah Tuhan yang menciptakan, memelihara, mengatur, menguasai dan memiliki. Ciri utama yang paling mencolok antara pelayanan rumah sakit Islam dan rumah sakit umum adalah karakteristik *rabbaniyah*, yaitu keyakinan dan penyerahan segala sesuatu karena kehendak Allah SWT. Para dokter dan perawat di Rumah Sakit Islam Bandung selalu mengucapkan "Basmallah" ketika dimulai dan diakhiri dengan "Hamdallah". Hal ini menunjukkan bahwa amal ibadah yang dilakukan adalah keimanan dan kepasrahan kepada Allah, yang semuanya bersifat kerabian (Nellyana, 2019). Qardhawi dalam Djakfar (2019) menyatakan secara tegas bahwa pengawas iman harus didahulukan sebelum penguasa-manusia. Menurut makna tersebut setiap pelaku bisnis muslim bagaimana pun perasaan berimannya menjadi pengendali utama dalam pelaksana aktivitas bisnis, sebagai pelaku namun mereka perlu memahami bahwa apa yang dikelola dalam industri bisnis (rumah sakit) pada hakikatnya merupakan milik Allah SWT selaku pemilik mutlak. Dengan demikian, mereka pada akhirnya akan dianggap bertanggung jawab atas apa yang telah mereka lakukan.

Akhlaqiyah adalah representasi sejati dari akal manusia (yakni jiwa dan ruhani), sedangkan *khalq* adalah representasi bentuk fisik (wajah, warna kulit, tinggi badan dan pendek, dll). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa akhlak adalah tabiat atau sifat seseorang, keadaan jiwa yang terlatih sehingga dalam jiwa tersebut memang terdapat sifat-sifat yang melekat yang dapat dengan mudah dan spontan menghasilkan tingkah laku tanpa memikirkan dan mengharapkannya dalam kehidupan. Ada beberapa kategori akhlak yang patut diterapkan, antara lain *sidq* (kebenaran/kejujuran), amanah (dapat dipercaya), 'adl (keadilan), syaja'ah (keberanian), rahmah (kasih sayang), dan lainnya. Keperawatan harus melihat prinsip *Akhlaqiyah* untuk setiap perawatan pasien. Menurut Richard T. De George, supaya aktivitas rumah sakit syariah tetap berjalan sesuai dengan karakternya yang berbeda, maka dibutuhkan norma-norma etis sesuai dengan cara kerja islami/syariah (Djakfar, 2019).

Waqi'iyah adalah kualitas realistik yang mencakup kemampuan untuk memperhatikan perubahan yang terjadi di masyarakat, baik karena kehancuran zaman, perkembangan masyarakat, atau kondisi-kondisi darurat. Para ahli fikih terkadang mengubah fatwa tersebut sesuai dengan perubahan zaman, tempat, kebiasaan dan kondisi.

Insaniyyah, rukun Islam harus dipahami sebagai rukun yang berhubungan dengan kemanusiaan. Keperawatan harus melihat prinsip *Insaniyyah* dari setiap pengobatan pasien. Dalam melakukan tindakan, para petugas medis dan non medis melakukan muamalah tidak dibatasi oleh isu SARA oleh perbedaan suku, ras, agama dan antargolongan.

Akhlaqiyah, *waqi'iyah* (fleksibel bukan kaku), dan *insaniyyah*, semuanya merupakan unsur yang melekat dalam pelayanan, sehingga rumah sakit yang dijalankan oleh non muslim juga bisa menggunakannya sebagai bagian dari orientasi pelayanan, meskipun terdapat perbedaan antara pengelola dan cakupan pengembangannya.

KESIMPULAN

Masyarakat Indonesia sangat puas dengan pelayanan kesehatan syariah di rumah sakit. Indonesia memiliki pasar syariah yang besar dan komunitas Muslim Indonesia menyambut baik layanan yang ada di bawah nilai-nilai Islam.

Pelayanan berbasis syariah sangat mempengaruhi kepuasan dengan pendekatan karakteristik Penjagaan Agama (*hifz ad-diin*), Penjagaan Jiwa (*hifz an-nafs*), Penjagaan Akal (*hifz al-'aql*), Penjagaan Keturunan (*hifz an-nasl*), Penjagaan Harta (*hifz al-mal*) serta penggunaan empat prinsip seperti *Rabbaniyah* (keyakinan dan penyerahan segala sesuatunya hanya kepada Allah SWT), *Akhlaqiyah* (mengedepankan nilai-nilai moral dan etika), *Waqi'iyah* (kebenaran atas fakta yang ada) dan *Insaniyyah* (sejalan dengan iman manusia).

Sebagai pionir dalam sertifikasi rumah sakit syariah, Indonesia perlu menggunakan dan meningkatkan sebanyak mungkin rumah sakit syariah atau rumah sakit umum yang ingin memberikan layanan syariah.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pembimbing dan semua pihak yang telah mendukung dan memberikan masukan dalam menyelesaikan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- WPR. (2023, January 6). *World Population Review*. Dipetik January 6, 2023, dari Indonesia Population 2023: <https://worldpopulationreview.com/countries/indonesia-population>
- Irviana, F. (2019, October). *Analisa Manajemen Rumah Sakit Syariah (Studi Aplikasi Kualitas Manajemen Syariah Dalam Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Hifz Ad Din Pada Rumah Sakit Bersertifikasi Syariah di Indonesia)*. Young Progressive Muslim: Young Progressive Muslim.
- Lee, M. A., & Yom, Y.-H. (2007, May). A comparative study of patients' and nurses' perceptions of the quality of nursing services, satisfaction and intent to revisit the hospital: a questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 44(4), 545-555.
- Soedigno, V. R., Aliasar, A., Windasari, N. A., Sudrajad, O. Y., Umbara, A. N., Desinthya AA, N., . . . Wadiandini, D. (2021). *Riset Preferensi Pasar terhadap Layanan Rumah Sakit Berkompetensi Syariah*. Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah.
- MUKISI & PPNI. (2019). *Kode Etik Rumah Sakit Syariah*. Semarang: ISBN.
- Ismail, A., Jamil, A., Rahman, A., Bakar, J., Saad, N., & Saadi, H. (2010). The Implementation of Hospital Information System (HIS) In Tertiary Hospitals In Malaysia: A Qualitative Study. *Malaysian Journal of Public Health Medicine*, 10(2), 16-24.
- MUKISI. (2022, September 27). *MUKISI: Kini Sudah 72 RS Syariah Tersebar di Indonesia*. Diambil kembali dari <https://mukisi.com/5860/mukisi-kini-sudah-72-rs-syariah-tersebar-di-indonesia/>
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2017, June 22). Hospital Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty: An Investigation in context of Private Healthcare Systems. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6), 1195-1214.
- L, B., & Ryanda. (2021, October 27). *Sertifikasi RS Syariah bangun Kualitas Layanan Kesehatan dalam Negeri*. Diambil kembali dari KNEKS: <https://knks.go.id/berita/404/sertifikasi-rs-syariah-bangun-kualitas-layanan-kesehatan-dalam-negeri?category=1>

- Yuliasuti, D. (2022, January 13). *Menilik Prospek Bisnis RS Syariah di Indonesia*. Diambil kembali dari FORTUNE INDONESIA: <https://www.fortuneidn.com/sharia/desy/menilik-prospek-bisnis-rs-syariah-di-indonesia>
- Irasanti, S. N., Salsabila, N., & Faizal, S. (2022). The Quality and Satisfaction of Halal Products and Services in Sharia-Certified Hospitals: Patient Perspective. *Proceeding on The International Halal Science and Technology Conference (IHSATEC)*, 15(1), 200-208.
- Wulandari, R., & Anshori, A. R. (2022, December 27). Tinjauan Pelayanan Islam terhadap Pelayanan Medis di Rumah Sakit X Kota Bandung. *Jurnal Riset Ekonomi Syariah (JRES)*, 2(2), 147-152.
- Mahdalena, S., Saputra, I., & Usman, S. (2021). Analisis Hubungan Penerapan Konsep Pelayanan Kesehatan Berbasis Islami dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUDZA. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 93-98.
- Rochmiati, Suryawati, C., & Shaluhayah, Z. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pilihan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Syariah. *Jurnal Kesehatan Masyarakat STIKES Cendekia Utama Kudus*, 152-164.
- Prayoga, M. A., Ummah, B. A., & Kusumastuti. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Asuhan Keperawatan Berbasis Syariah di Ruang Raudoh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *The 13th University Research Colloquium 2021 Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Klaten*, 30-38.
- Aslama, S. (2021, December 20). Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta. *Prosiding Seminar Nasional & Call for Paper STIE AAS*, 4, 543-548.
- Wardaningsih, S., & Oktariza, A. (2021, January 27). Patients Perceptions of Islamic Caring Model on Nurses in Yogyakarta Sharia Hospitals. *Proceedings of the International Conference on Health and Medical Sciences (AHMS 2020)*, 34, 182-186.
- Nuriyati, Kusdiana, A., & Nurdiana, F. (2020). Hubungan Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Syariah dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Health Care*, 1(2), 1-6.
- Abdurrouf, M., & Rosalia, C. (2018). Pelayanan Syariah dalam Bidang Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Unissula Nursing Conference Call for Paper & National Conference*, 24-31.
- Sulistiadi, W., Rahayu, S., Veruswati, M., & Asyary, A. (2020, September 7). Narrative Study of Shariah Hospitals in Indonesia: A Review of Islamic Brand Communities Innovation for Health Care. *Organizational Economics & Management*, 5-7.
- Andrianto, Ratnawati, T., & Rahmiyati, N. (2021, July 07). Shariah Hospital Social Responsibility: Maqashid Syariah at Muhammadiyah Hospital. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 4, 1109-1118.
- MUKISI. (2017). *Indikator Mutu Wajib Syari'ah*. Jakarta: MUKISI Pengurus Pusat.
- Sunawi. (2012). Konsep Pelayanan Kesehatan Islami di Rumah Sakit (Tinjauan Aplikasi di Rumah Sakit Islam Surakarta). 8-9.
- Nellyana. (2019). Pengaruh Pelayanan Syariah dan Prinsip Syariah terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Islamic Center Samarinda. *Jurnal Ilmu Ekonomi Mulawarman*, 4(4), 67-75.
- Djakfar, M. (2019). *Pariwisata Halal Perspektif Multidimensi*. Malang: UIN Malili Press.