

Perbandingan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Berbasis Syari'ah dengan Rumah Sakit Umum

Radya Adiwiguna

Prodi Pendidikan Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Bandung,

Bandung, Indonesia

email: radyadiwiguna@gmail.com

Hilmi Sulaiman Rathomi & Susan Fitriyana

Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Bandung,

Bandung, Indonesia

email: hilmi.thomi@gmail.com, susanfitriyananugraha@gmail.com

ABSTRACT: Some hospitals are now syari'ah certified but still limited in number. Research on the quality of services at syari'ah hospitals in Indonesia is still small in number. This study aims to compare the quality of services in syari'ah-based hospitals with public hospitals. The method used is observational analytic with cross sectional design. Sampling using a cluster sampling method with 162 respondents inpatients class I, II, and III from two hospitals, namely syari'ah-based hospitals and public hospitals. Samples were taken using a service quality questionnaire at the two hospitals. The results of the study according to the Fisher Exact test showed that the aspects of Tangibility and Assurance/Emphaty aspects were statistically proven in syari'ah-based hospitals to have a better percentage compared to general hospitals ($p = 0.02$ and $P = 0.04$). The conclusion from this study shows that there is no significant difference in the quality of service between syari'ah based hospitals and general hospitals.

Keywords: Quality of health service, Syari'ah-based hospitals, General hospitals

ABSTRAK: Di Indonesia baru ada beberapa rumah sakit berbasis syari'ah. Saat ini masyarakat belum mengetahui mengenai kualitas pelayanan rumah sakit berbasis syari'ah. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kualitas pelayanan di rumah sakit berbasis syari'ah dengan rumah sakit umum. Metode yang digunakan adalah observasional analitik dengan desain *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan metode *cluster sampling* dengan 162 responden pasien rawat inap kelas I, II, dan III dari dua rumah sakit yaitu rumah sakit berbasis syari'ah dan rumah sakit umum. Sampel diambil menggunakan kuesioner kualitas pelayanan pada kedua rumah sakit tersebut. Hasil penelitian menurut uji Fisher Exact menunjukkan pada aspek *Tangibility* dan aspek *Assurance/Emphaty* terbukti secara statistik pada rumah sakit berbasis syari'ah memiliki persentase lebih baik dibandingkan dengan rumah sakit umum ($p=0,02$ dan $P=0,04$). Simpulan dari penelitian ini menunjukkan rata-rata tidak perbedaan kualitas pelayanan yang signifikan antara rumah sakit berbasis syari'ah dengan rumah sakit umum.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan kesehatan, Rumah sakit berbasis syari'ah, Rumah sakit umum

1 PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara muslim terbesar, tuntutan untuk memenuhi kebutuhan umat Islam semakin tinggi. Salah satunya adalah layanan kesehatan yang mengandung nilai-nilai islam. Hal ini diperkuat dengan sertifikasi rumah sakit syariah pada tahun 2017 oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Masyarakat

saat ini sangat sadar dengan pentingnya kesehatan. Kualitas pelayanan di bidang kesehatan sangat dibutuhkan oleh orang-orang yang membutuhkan kesehatan tersebut. Sesuai dengan Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 dalam Sistem Kesehatan Nasional dinyatakan bahwa perkembangan kesehatan merupakan tanggung jawab semua orang baik oleh pemerintah atau swasta. Pemberian pelayanan kesehatan harus secara efektif dan

efisien mewujudkan derajat kesehatan yang maksimal.

Pelayanan kesehatan bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, pencegahan, menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun golongan masyarakat. Dimensi yang mencakup kualitas pelayanan jasa meliputi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance/empathy* (kemampuan memberikan kepercayaan kepada pasien), *core medical service/professionalism* (efektivitas dan memberi keuntungan kepada pasien dalam memberikan layanan kesehatan), *equipment* dan *records* (peralatan dan *medical record*), serta *information dissemination* (pemberian informasi kepada pasien).

Penelitian yang dilakukan oleh Rahman dkk. mengindikasikan terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan turis di Malaysia seperti turis merasa puas dengan penyediaan fasilitas ibadah yang baik, penyediaan layanan staf medis sesama jenis, penyediaan makanan dan minuman halal, pemberian vaksin halal, komunikasi antara dokter dan pasien tentang hal psikososial, menghormati kepercayaan dalam beragama dan dalam menjaga privasi, namun masih belum ada hasil yang signifikan dalam kepuasan turis tersebut terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit ini.¹⁰ Maka dari itu, hal tersebut menjadi latar belakang peneliti untuk membandingkan kualitas pelayanan di rumah sakit berbasis syariah dengan rumah sakit umum.

2 METODE PENELITIAN

Pengambilan sampel menggunakan metode *cluster sampling* dengan 162 responden pasien rawat inap kelas I, II, dan III dari dua rumah sakit yaitu rumah sakit berbasis syariah dan rumah sakit umum. Sampel diambil menggunakan kuesioner kualitas pelayanan pada kedua rumah sakit tersebut.

3.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan pada 20 Agustus 2019 mengenai perbandingan kualitas pelayanan di rumah sakit berbasis syariah dengan rumah sakit umum. Pada kedua rumah sakit, didapatkan sebanyak 162 responden baik dari rumah sakit berbasis syariah maupun rumah sakit umum yang berasal dari kelas I, II, dan III. Hasil penelitian perbandingan kualitas pelayanan di rumah sakit

Tabel 1 Perbandingan Kualitas RS Syari'ah dan RS Umum

<i>Tangibility</i>	Rumah Sakit				Total		Nilai p ^a
	Syari'ah		Umum		n	%	
	n	%	n	%			
Rendah	0	0	6	100	6	100	0,02**
Sedang	32	47,8	35	52,2	67	100	
Tinggi	49	55,1	40	44,9	89	100	
Total							Nilai p ^a
<i>Reliability</i>	n	%	n	%	n	%	0,24
Rendah	2	22,2	7	77,8	9	100	
Sedang	32	50,8	31	49,2	63	100	
Tinggi	47	52,2	43	47,8	90	100	
Total							Nilai p ^a
<i>Responsiveness</i>	n	%	n	%	n	%	0,41*
Rendah	1	20	4	80	5	100	
Sedang	36	49,3	37	50,7	73	100	
Tinggi	44	52,4	40	47,6	84	100	
<i>Assurance /Emphaty</i>	n	%	n	%	n	%	Nilai p ^a
Rendah	0	0	5	100	5	100	
Sedang	30	47,6	33	52,4	63	100	
Tinggi	51	54,3	43	45,7	94	100	
Total							Nilai p ^a
<i>Core Medical Service</i>	n	%	n	%	n	%	0,08*
Rendah	0	0	3	100	3	100	
Sedang	34	45,3	41	54,7	75	100	
Tinggi	47	56	37	44	84	100	
Total							Nilai p ^a
<i>Equipment and Record</i>	n	%	n	%	n	%	0,34*
Rendah	1	20	4	80	5	100	
Sedang	30	47,6	33	52,4	63	100	
Tinggi	50	53,2	44	46,8	94	100	
Total							Nilai p ^a
<i>Information Dissemination</i>	n	%	n	%	N	%	0,19*
Rendah	1	14,3	6	85,7	7	100	
Sedang	37	52,1	34	47,9	71	100	
Tinggi	43	51,2	41	48,8	84	100	
Total							Nilai p ^a
<i>Total</i>	n	%	n	%	n	%	0,07*
Rendah	0	0	5	100	5	100	
Sedang	35	49,3	36	50,7	71	100	
Tinggi	46	53,5	40	46,5	86	100	

Tabel diatas menunjukkan persentase keseluruhan pada 162 pasien rawat inap di Rumah Sakit Berbasis Syari'ah dan Rumah Sakit Umum berdasarkan kelas perawatannya. Dari seluruh aspek tersebut, aspek *Tangibility* dan aspek *Assurance/Emphaty* terbukti secara statistik bahwa pada rumah sakit berbasis syari'ah memiliki persentase lebih baik dibandingkan rumah sakit umum. Meskipun demikian, secara keseluruhan aspek tidak ada perbedaan antar keduanya

3.2 Pembahasan

Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Cyril Ernest dan kawan-kawan mengenai perbandingan kualitas pelayanan antara rumah sakit Syariah dengan rumah sakit umum. Hasil penelitian mereka menunjukan bahwa tidak ada perbedaan signifikan antara kedua rumah sakit tersebut namun ada beberapa aspek yang mendapat nilai negatif paling besar pada rumah sakit umum yaitu pada aspek *Reliability* dan *Responsiveness*. Hal ini terjadi karena keterlambatan dalam pemberian pelayanan dan kurang kesigapan dan ramah dari pegawai rumah sakit dalam pemberian pelayanan. Kekurangan pada aspek ini menyebabkan timbul rasa ketidakpercayaan dari pasien yang berakibat penurunan kepuasan pasien dalam menerima layanan di rumah sakit.

Penilaian dilakukan kepada dua karakteristik responden baik dari rumah sakit berbasis syari'ah dan rumah sakit umum. Dari hasil penelitian pada tabel 4.1 menunjukkan terdapat perbedaan karakteristik responden mencakup usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, serta agama. Secara keseluruhan tidak ada perbedaan yang signifikan dari kedua karakteristik responden kedua rumah sakit tersebut dengan kata lain homogen. Dapat diartikan bahwa kedua pihak sebanding untuk memberikan penilaian terhadap aspek-aspek kualitas pelayanan di kedua rumah sakit tersebut. Hasil penilaiaan dapat dilihat pada tabel 4.16 yang menunjukkan analisis pada tujuh aspek yang dibandingkan antar kedua rumah sakit. Dari seluruh aspek tersebut, aspek *Tangibility* dan aspek *Assurance/Emphaty* terbukti pada rumah sakit berbasis syari'ah memiliki persentase lebih baik dibandingkan rumah sakit umum. Meskipun demikian, secara keseluruhan aspek tidak ada perbedaan antar keduanya. Pada aspek tangibilitas terlihat bahwa 55,1% pasien rawat inap rumah sakit syari'ah menilai aspek ini tinggi dan tidak ada

pasien yang menilai rendah. Di sisi lain, pasien rumah sakit umum ada yang menilai rendah dan hanya 44,9% pasien yang menilai aspek tangibilitas pada rumah sakit umum tinggi. Untuk aspek *Assurance/Emphaty*, terlihat bahwa rumah sakit syari'ah lebih baik karena tidak ada yang menilai rendah dan lebih dari 50% menyatakan sudah baik.

3 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat di simpulkan kualitas pelayanan secara keseluruhan pada rumah sakit berbasis syari'ah dan rumah sakit umum sudah baik. Terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan pada rumah sakit berbasis syari'ah dengan rumah sakit umum pada dimensi *Tangibility* dan *Assurance and Emphaty*. Secara keseluruhan tidak ada perbedaan signifikan antara kualitas pelayanan pada rumah sakit berbasis syari'ah dengan rumah sakit umum periode 2019.

DAFTAR PUSTAKA

- Juhana D, Manik E, Febrinella C, Sidharta I. Empirical Study on Patient Satisfaction and Patient Loyalty on Public Hospital in Bandung, Indonesia, 2015;5(3)67-72
- Arab M, Tabatabaei SMG, Rashidian A, Forushani AR, Zarei E. The Effect of Service Quality on Patient loyalty: a Study of Private Hospitals in Tehran , Iran. 2012;41(9):71-77.
- Merry Tiyas Anggraini. The Level of Patient Satisfaction with Health Service in Baturetno Health Center Sri Handayani, 2016;14(9):42-48.
- Jager JW De, Plooy AT, Ayadi MF. Delivering Quality Service To In- And Out Patients in a South African public hospital. 2010;4(2):133-139.
- Ramsaran-Fowdar RR. The Relative Importance of Service Dimensions in a Healthcare Setting. 2008;21(1):104-124.
- Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan, 2017;6(1):9-15.
- Wan Rajib Azhari Manurung. Perancangan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) kelas C Non-pendidikan Berbasis Low Cost di Kota Tanjungbalai Tema : Low Energy, 2015;10-129.
- Halim P, Sriwahyuni I. Patient Satisfaction Level at Local General Hospital in Mamuju Regency, Indonesia, 2017;6(9):1817-1821.

- Ismail S, Hamid B, Sulistiadi W, Sagiran. Journey to Shariah Hospital: An Indonesian Experience, 2018;2(4) 55-64.
- Rahman MK, Zailani S, Musa G. Tourists' Satisfaction and Loyalty Intention at Shariah Compliant Private Hospitals in Malaysia.,2018;20(10):1-17.
- Shabbir A, Malik SA, Janjua SY. Equating the Expected and Perceived Service Quality: A Comparison between Public and Private Healthcare Service Providers, 20174(8)56-82
- Jamaluddin J, Ruswanti E. Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study in a Private Hospital in Indonesia, 2017;7(1)34-56.
- Mosadeghrad AM. Factors Influencing Healthcare Service Quality, 2014;9(4);71-99.
- Adilla Fitriana. Analisis Pelayanan Medik Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kepulauan Meranti, 2014;6(3):51-87
- Zineldin M. Measuring , Evaluating and Improving Hospital Quality Parameters/Dimensions – an Integrated Healthcare Quality Approach. 2009;7(5):654-662.
- Padma P, Rajendran C, Lokachari PS. Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction in Indian Hospitals. 2010;17(6):807-841.
- Undang - undang No. 29 Pasal 52 Tahun;2004:352
- Butt MM, Run EC De. Private healthcare quality : Applying a SERVQUAL model. 2008;4(7):134-156
- Abrahamsen Grøndahl V, Hall-Lord ML, Karlsson I, Appelgren J. Exploring Patient Satisfaction Predictors in Relation to a Theoretical Model, 2013;26(1):37-54.
- Brennan PF, Strombom I. Improving Health Care by Understanding Patient Preferences: The Role of Computer Technology, 20096(3):257-262.
- Jakobsson L, Holmberg L. Quality From the Patient's Perspective: A One-Year Trial, 2012;25(3):177-188.
- Rashid WEW, Jusoff HK. Service Quality in Health Care Setting. 2009;22(5):471-482.
- Larsson BW, Larsson G, Chantereau MW, Von Holstein KS. International Comparisons of Patients' Views on Quality of Care, 2005;18(1):62-73.
- Nekoei-Moghadam M, Amiresmaili M. Hospital Services Quality Assessment: Hospitals of Kerman University of Medical Sciences, as a Tangible Example of a Developing Country, 2011;24(1):57-66.
- Senarath U, Gunawardena NS, Sebastiampillai B, et al. Patient Satisfaction With Nursing Care and Related Hospital Services at The National Hospital of Sri Lanka, 2013;26(1):63-77.
- Article O. Patients' Experiences and Satisfaction with Health Care: Results of a Questionnaire Study of Specific Aspects of Care, 2002;28(5)335-339.
- Peraturan Kementrian Kesehatan No. 9 pasal 17 Tahun 2014:1-18.
- Menteri Kesehatan RI. Permenkes RI No. 269 Tahun 2008;1-7.
- Undang-undang No. 44 Pasal 32 Tahun 2009; 1-41