

**PELAYANAN KEPERAWATAN  
BERBASIS SYARIAH DAN LOYALITAS  
PASIEEN DI RUMAH SAKIT ISLAM**

**NURSCOPE**  
Jurnal Keperawatan dan Pemikiran Ilmiah Sari,  
D. W. P. (2018). Pelayanan Keperawatan  
Berbasis Syariah  
dengan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Islam.  
4 (7). 109-117

**Dyah Wiji Puspita Sari<sup>1</sup>, M. Abdurrouf<sup>2</sup>, Rismawati<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Islam Sultan Agung Semarang

**ABSTRAK**

Pendahuluan: rumah sakit dengan label syariah memiliki tanggung jawab yang lebih dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Tantangan ini mengharuskan para pelaku pelayanan kesehatan untuk berkompetisi dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar loyalitas pasien terbentuk. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi hubungan antara pelayanan keperawatan berbasis syariah dengan loyalitas pasien di RSISA Semarang. Metodologi: Penelitian ini berjenis kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah responden 105 pasien dengan teknik *total sampling*. Hasil: karakteristik responden sebagian besar terdiri dari umur 36-45 (24,8%), Pendidikan terakhir SD 69 orang (65,7%), lama rawat yaitu 4 hari sejumlah 35 orang (33,3%), ada hubungan antara pelayanan keperawatan berbasis syariah dengan loyalitas pasien di RSISA Semarang dengan nilai *p-value* 0,002 (*p-value* <0,05) dengan nilai R (0,305). Diskusi: Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan prinsip syariah sehingga loyalitas pasien tercapai.

*Kata kunci* : Pelayanan keperawatan berbasis syariah, loyalitas pasien

**RELATIONSHIP BETWEEN SHARIA-BASED NURSING SERVICES AND PATIENT LOYALTY AT ISLAMIC HOSPITAL**

**ABSTRACT**

Introduction: Sharia labeled hospitals have more responsibility in providing health services to patients. This challenge requires health care providers to compete by improving the quality of services so that patient loyalty is formed. The purpose of this study was to identify the relationship between sharia-based nursing services and patient loyalty in Semarang Hospital. Methodology: This research is a quantitative type with a cross sectional approach. Data collection using a questionnaire with the number of respondents 105 patients with total sampling technique. Results: the characteristics of respondents mostly consisted of age 36-45 (24.8%), last education elementary school 69 people (65.7%), length of stay that is 4 days a number of 35 people (33.3%), there is a relationship between services sharia-based nursing with patient loyalty at RSISA Semarang with *p-value* 0.002 (*p-value* <0.05) with an R value (0.305). Discussion: This study can be used as a reference in improving good health services by implementing services in accordance with sharia principles so that patient loyalty is achieved.

Keywords: Sharia-based nursing services, patient loyalty

---

*Corresponding Author:*

Dyah Wiji Puspita Sari<sup>1</sup>, Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Islam Sultan Agung, Jalan Raya Kaligawe Km 4, Semarang, Jawa Tengah, Indonesia, Kode pos 50112 ;e-mail: daiyah\_04@yahoo.com

## PENDAHULUAN

Rumah sakit syariah merupakan rumah sakit yang dalam pengelolaannya mendasarkan pada maqashid syariah (tujuan diadakannya syariah) yaitu seperti penjagaan agama, jiwa, keturunan, akal dan penjagaan harta. Rumah sakit syariah dilaksanakan berpedoman pada fatwa dewan syariah nasional majelis ulama Indonesia No. 107/DSN-MUI/X/2016 menjelaskan tentang pedoman penyelenggaraan Rumah Sakit berdasarkan prinsip syariah (Mukisi, 2017). Rumah sakit dengan label syariah memiliki tanggung jawab yang lebih, karena tidak hanya sekedar memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Namun, pelayanan kesehatan yang diberikan dengan upaya untuk menjaga akidah, ibadah, dan serta muamalah sesuai dengan nilai-nilai islam menurut Ayuningtyas (2008 dalam Oktariana, 2009).

Praktek hubungan sosial dan kepedulian merupakan suatu praktek yang dilakukan sesama didalam suatu ajaran tertentu yang mengandung unsur aqidah dan syariah seperti akhlaq yang diamalkan/dipraktekkan sesuai dengan islam yang telah mengajarkannya. Salah satu bagian kecil dari pelajaran dan pengalaman akhlaq yaitu praktek yang ada di suatu pelayanan kesehatan rumah sakit. Pelayanan kesehatan merupakan suatu bagian dari ibadah dimana seorang muslim harus mampu berjalan sesuai dengan fungsi manusia sebagai hamba Allah SWT dan mampu menjalankan fungsi khalifahnyanya, dan asuhan keperawatan juga termasuk dari bagian akhlaq (Rahayu, 2016).

Kompetisi yang semakin ketat dan pelanggan (*customer*) semakin mempunyai pilihan yang selektif dapat mempengaruhi pertumbuhan rumah sakit, sehingga hal ini merupakan suatu tantangan yang akan mempengaruhi keberlanjutan suatu rumah sakit (Priyadi, 2015). Tantangan seperti ini mengharuskan para pelaku pelayanan kesehatan untuk berkompetisi dengan melakukan perubahan strategi dan perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan (Ravichandran, 2010).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Abdurrouf & Rosalia (2017) menunjukkan adanya hubungan antara pelayanan syariah dalam bidang keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan syariah dalam bidang keperawatan. Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Hafid (2016) di RS Ibnu Sina Makassar menunjukkan bahwa apabila pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah mengalami peningkatan, maka kepuasan pasien RS Ibnu Sina Makassar akan mengalami kenaikan. Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan.

Menurut Wu (2010 dalam Abdurrouf & Sari, 2017) pasien sebagai konsumen rumah sakit menginginkan pelayanan yang lebih dan selalu tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan merupakan hasil penilaian pasien setelah membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang diterimanya apabila sesuai harapan maka akan puas. Salah satu jasa pelayanan yang ada di rumah sakit adalah jasa pelayanan medis. Pelayanan medis yang berkualitas maka akan mendukung hasil kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan, sehingga memberikan dampak pada loyalitas pasien (Chahal, 2008).

Loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan, diantaranya yaitu kesetiaan seseorang kepada suatu objek. Loyalitas suatu pelanggan atau konsumen itu sendiri merupakan suatu komitmen yang dilakukan oleh pelanggan untuk tetap bertahan yang biasanya ditunjukkan dengan sikap pelanggan tersebut kembali untuk melakukan pembelian ulang suatu produk atau jasa secara konsisten dimasa yang akan datang. Perubahan perilaku juga dapat berpengaruh atau menyebabkan perubahan

terhadap suatu situasi dan usaha pemasaran tersebut (Hurriyati, 2005). Loyalitas pasien dipengaruhi oleh kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan dimana pasien akan merasa puas dan kembali menggunakan jasa pelayanan, serta merekomendasikan kepada orang lain (Chahal, 2008).

Loyalitas suatu pelanggan atau konsumen termasuk suatu hal yang sangat penting dalam kelangsungan sebuah perusahaan di dalam suatu sector rumah sakit. Tidak hanya mempertahankan suatu pelanggan atau *customer* yang sudah ada saja, akan tetapi yang lebih penting lagi adalah bagaimana mereka sebagai pelanggan dapat menjadi suatu loyalis, dimana seseorang itu dapat membela nama baik dan menyebarkan suatu hal atau nilai yang positif terhadap lembaga dunia luar menurut Alma (2009 dalam Setianingsih & Rahayu, 2018).

Hasil penelitian yang dilakukan Abdurrouf & Sari (2017) menyatakan bahwa loyalitas pasien Rumah Sakit Islam yang terdiri dari penggunaan kembali Rumah Sakit untuk pengobatan yang sama, penggunaan kembali untuk pengobatan berbeda dan perekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan. Rumah Sakit dipengaruhi secara signifikan kualitas pelayanan secara keseluruhan yang terdiri pelayanan medis, pelayanan keperawatan, dan pelayanan operasional. Pelayanan keperawatan yang didasari dengan nilai-nilai syariah akan meningkatkan loyalitas pasien terhadap sebuah rumah sakit.

## **METODE**

Metode penelitian ini dilaksanakan dengan desain *cross sectional* dimana variabel yang termasuk faktor resiko dan variabel yang termasuk faktor efek diobservasi dan diukur variabel terkait dan sekaligus pada waktu yang sama atau pada satu saat itu (Chandra, 2008).

Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap minimal 3 hari di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2018 dengan jumlah responden sebanyak 105 orang. Teknik sampling penelitian ini menggunakan *Total Sampling* dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner.

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisa univariat dan bivariat. Analisa univariat dilakukan dengan analisis persentase untuk melihat distribusi frekuensi dan hasil statistik diskriptif. Analisis univariat pada penelitian ini meliputi karakteristik responden yang terdiri dari umur, tingkat pendidikan, dan lama rawat. Sedangkan analisis bivariat digunakan untuk menggambarkan dua variabel yang berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2010). Variabel yang telah dianalisis adalah keeratan hubungan pelayanan keperawatan berbasis syariah dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Karena skala peneliti menggunakan interval maka sebelum analisa bivariat peneliti terlebih dahulu melakukan uji normalitas data (*Uji Kolmogorov Smirnov*), sehingga peneliti bisa mengetahui data tersebut normal atau tidak. Hasil uji normalitas data didapatkan hasil tidak normal ( $p\text{-value} < 0,05$ ), maka peneliti menggunakan *uji statistic non parametric*. Menurut Dahlan (2011) karena untuk mengetahui suatu hubungan kedua variabel maka peneliti menggunakan suatu *uji statistic non parametric (uji sberman)*.

## HASIL

### A. Karakteristik Responden

#### 1. Umur

**Tabel 4.1. Distribusi frekuensi umur responden di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang (n=105)**

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	12-16	2	1,9
2	17-25	6	5,7
3	26-35	22	21,0
4	36-45	26	24,8
5	46-55	25	23,8
6	56-65	24	22,9
<b>Total</b>		<b>105</b>	<b>100</b>

Tabel 4.1 di atas merupakan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa umur responden yang paling banyak yaitu berusia 36-45 berjumlah 26 orang (24,8%), dan umur responden yang paling sedikit yaitu berusia 12-16 tahun sebanyak 2 orang (1,9%).

#### 2. Pendidikan Terakhir

**Tabel 4.2. Distribusi frekuensi pendidikan terakhir responden di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang (n=105)**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SD	69	65,7
2	SLTP	18	17,1
3	SLTA	10	9,5
4	D3	5	4,8
5	S1	3	2,9
<b>Total</b>		<b>105</b>	<b>100</b>

Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa Pendidikan terakhir dari responden yang didapatkan bahwa responden yang Pendidikan terakhirnya SD sebanyak 69 orang (65,7%), dan Pendidikan terakhir yang minoritas yaitu S1 sebanyak 3 orang (2,9%).

#### 3. Lama Rawat

**Tabel 4.3. Distribusi lama rawat responden di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang (n=105)**

No	Lama Rawat	Frekuensi	Persentase
1	3	24	22,9
2	4	35	33,3
3	5	20	19,0
4	6	14	13,3
5	7	7	6,7
6	8	3	2,9
7	9	1	1,0
8	11	1	1,0
<b>Total</b>		<b>105</b>	<b>100</b>

Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa lama rawat inap yang paling banyak yaitu selama 4 hari sejumlah 35 orang (33,3%), dan lama rawat inap yang paling sedikit yaitu 9 hari dan 11 hari

sebanyak 1 orang (1,0%). Penelitian Anjaryani (2009) dikatakan bahwa lama tidaknya pasien dirawat dapat dilihat dari 2 faktor, yang pertama yaitu untuk penyembuhan penyakitnya butuh waktu lama dan yang kedua pasien merasa betah selama menjalani proses penyembuhan.

**B. Hasil Analisa Data**

**1. Analisa Univariat**

**a. Pelayanan keperawatan berbasis Syariah**

**Tabel 4.4. Distribusi frekuensi pelayanan keperawatan berbasis syariah di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang (n=105)**

No	Pelayanan keperawatan berbasis Syariah	Frekuensi	Persentase
1	Sedang	27	25,7
2	Baik	78	74,3
<b>Total</b>		<b>105</b>	<b>100</b>

Tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa hasil dari penelitian pelayanan keperawatan berbasis syariah di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dan didapatkan responden yang mengatakan jika pelayanan keperawatan berbasis syariah baik yaitu ada 78 responden (74,3%), sedangkan yang mengatakan pelayanan keperawatan berbasis syariah sedang sebanyak 27 responden (25,7%).

**b. Loyalitas pasien**

**Tabel 4.5. Distribusi frekuensi loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang (n=105)**

No	Loyalitas Pasien	Frekuensi	Persentase
1	Loyal	8	7,6
2	Sangat Loyal	97	92,4
<b>Total</b>		<b>105</b>	<b>100</b>

Tabel 4.5 diatas menunjukkan hasil penelitian loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dan didapatkan bahwa responden yang menyatakan sangat loyal sebanyak 97 orang (92,4%), dan yang menyatakan loyal sejumlah 8 orang (7,6%).

**2. Analisa Bivariat**

**Tabel 4.6. Tabel silang hubungan pelayanan keperawatan berbasis syariah dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang (n=105)**

Pelayanan keperawatan berbasis Syariah	Loyalitas pasien				Total	
	Loyal		Sangat Loyal			
	N	%	N	%		
Sedang	3	2,9	24	22,9	27	25,7
Baik	5	4,8	73	69,5	78	74,3
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>7,6</b>	<b>97</b>	<b>92,4</b>	<b>105</b>	<b>100</b>

Tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil dari pelayanan keperawatan berbasis syariah dengan kategori sedang dengan jumlah 24 responden (22,9%) yang menyatakan sangat loyal, sedangkan yang menyatakan loyal dengan jumlah 3 responden (2,9%). Dan untuk hasil yang didapatkan dengan kategori baik yaitu 73 orang (69,5%) menyatakan sangat loyal, sedangkan 5 orang (4,8%) menyatakan loyal.

## PEMBAHASAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari tiga karakteristik, yaitu terdiri dari umur, pendidikan, dan lama rawat. Karakteristik responden sebagian besar berusia 36-45 tahun berjumlah 26 orang (24,8%), berpendidikan SD sebanyak 69 orang (65,7%), dan lama rawat yaitu 4 hari (33,3%).

Pada karakteristik umur sebagian besar responden berusia 36-45 tahun. Responden dengan rentang usia diatas 30 tahun akan mengalami kemunduran fungsi organ sehingga mereka dengan rentang usia diatas 30 tahun lebih membutuhkan pelayanan kesehatan daripada mereka yang usianya lebih muda. Hal ini didukung oleh pernyataan Umar (2001, dalam Abdurrouf & Rosalia, 2017) yang menyatakan bahwa kemampuan fisiologi dapat menurun mulai usia 30-45 tahun dan hal ini seiring dengan bertambahnya usia, seseorang dapat mengalami penurunan kemampuan bernafas maksimal mencapai 50% dan indeks jantung juga mulai menurun sampai 40% pada usia 50 tahun. Dan pada umumnya tubuh manusia dapat mengalami penurunan kemampuan sebesar 1% setiap tahun (Umar, 2001). Seringnya rentang usia ini menerima pelayanan kesehatan yang baik maka akan meningkatkan loyalitas pasien. Loyalitas merupakan suatu bentuk kesetiaan seseorang atau suatu bentuk komitmen pelanggan yang dapat ditunjukkan dengan sikap seseorang yang tercermin dan positif selama melakukan transaksi berulang.

Pada karakteristik tingkat pendidikan sebagian besar responden berpendidikan sekolah dasar. Sesuai dengan Hartutik & Ratri (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa sebagian besar tingkat Pendidikan responden adalah sekolah dasar (SD), tingkat pendidikan dapat berpengaruh terhadap wawasan responden dimana mereka memiliki tingkat harapan terhadap pelayanan keperawatan yang mereka terima, seseorang yang memiliki tingkat harapannya rendah maka akan semakin merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Sehingga mereka berfikir bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik. Hal ini didukung oleh penelitiannya Fitri, Najmah & Ainy (2016) bahwa mayoritas pendidikan responden yang loyal terbanyak dengan pendidikan terakhir yaitu SD sejumlah 30 orang (32.3%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik responden sebagian besar memiliki lama rawat 4 hari. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Oroh, Rompas & Pondaag (2016) bahwa lama perawatan yang paling banyak adalah responden yang dirawat selang waktu antara 2-6 hari yaitu dengan jumlah 78 orang (78,0%). Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien adalah saat seseorang memiliki suatu pengalaman untuk membentuk sikap pasien tersebut ketika mendapatkan pelayanan yang maksimal dari suatu instalasi rumah sakit (Vanessa, 2007).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan berbasis syariah di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dalam kategori baik. Hal ini berpengaruh terhadap tingkat loyalitas pasien, karena ketika pelayanan yang diberikan baik maka pasien akan merasa puas dan nyaman sehingga menimbulkan sikap yang loyalitas. Hasil penelitian ini sejalan dengan Sukowati (2014, dalam Sunawi, 2012) mengatakan bahwa pelayanan yang islami sangat diperlukan oleh petugas pelayanan rawat jalan dan rawat inap RST dr Asmir Salatiga karena dapat mempercepat kesembuhan pasien serta meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit menjadi lebih baik dengan mempertahankan nilai ibadah yang amanah serta bertanggung jawab pada saat diberikan selama pelayanan keperawatan terhadap pasien. Sedangkan menurut Direktur Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Makassar dalam penelitiannya Hafid (2016) mengatakan pelayanan seperti dakwah dan bimbingan spiritual harus diberikan kepada pasien dan petugas RS Ibnu Sina guna untuk meningkatkan kesejahteraan petugas serta pasiennya. Menurut Sunawi (2012) karakter rabbaniyah atau suatu keyakinan dan penyerahan

segala sesuatunya hanya kepada Allah SWT merupakan salah satu karakteristik untuk membedakan antara pelayanan rumah sakit Islam dengan rumah sakit yang non Islam. Sedangkan untuk orientasi setiap pelayanan, rumah sakit non Islam juga tetap menggunakan unsur seperti karakter akhlaqiyah, waq'iyah, dan insaniyah, akan tetapi dalam pengelolaannya tetap ada perbedaan dari segi cara penerapan dan cakupan pengembangannya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung didapatkan hasil bahwa tingkat loyalitas responden di rumah sakit tersebut masuk dalam kategori sangat loyal dengan jumlah 97 responden (92,4%). Menurut Sharon & Santoso (2017) dalam penelitiannya mengatakan bahwa apabila pelayanan yang diberikan baik maka akan mempengaruhi tingkat loyalitas pasien, dan didapatkan jika kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pasien di rawat inap RSUD Tugurejo. *Health provider* dapat dijadikan sebagai pembangun kesetiaan pasien dengan mengoptimalkan kualitas layanan kesehatan yang meyakinkan dan sangat menentukan bagi penyedia layanan seperti dokter dan perawat yang harus mampu memberikan penjelasan terkait jenis penyakit, perawatan, serta pengobatan yang tepat, dapat meyakinkan pasien dan dalam memberikan informasinya jelas sehingga pasien yang dirawat di RSUD Tugurejo akan merasa terjamin selama perawatannya. Pengalaman interpersonal dari pasien dapat mengembangkan tingkat loyalitas pasien terhadap penyedia layanan yang mereka dapatkan dari dokter, perawat, serta kualitas pelayanan rumah sakit yang operasional. Dan pelayanan operasional sendiri memiliki dampak bagi kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pasien. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan yang operasional dapat berhubungan positif dengan kualitas pelayanan keseluruhan serta terdapat hubungan yang signifikan (Chahal, 2008).

Hasil uji penelitian ini dengan menggunakan *uji spearman* didapatkan data bahwa nilai *p-value* atau *sig. (2-tailed)* yaitu 0,002 yang berarti *p-value* < 0,05 maka adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan berbasis Syariah dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, dan untuk keeratan hubungannya yaitu lemah dengan melihat pada kolom *correlation coefficient* yaitu 0,305 dan hubungannya positif yang bermakna searah jika pelayanan keperawatan berbasis Syariah baik maka loyalitas pasien dapat meningkat, hal tersebut berlaku untuk sebaliknya.

Menurut Fattah (2016) menyatakan bahwa pelayanan akan diterima oleh pasien apabila hasil dari pekerjaannya baik sehingga pasien akan merasakan kepuasan tersendiri, pasien yang merasa puas terhadap suatu pelayanan akan datang kembali untuk menggunakan jasa pelayanannya ketika mereka membutuhkan, maka dari itu sikap loyal pasien terhadap rumah sakit dapat tumbuh. Dan apabila petugas yang ada di rumah sakit tersebut dapat melakukan pelayanan keperawatan terhadap pasien dengan sungguh-sungguh maka akan berpengaruh terhadap pekerjaan yang dihasilkan baik.

Pelayanan keperawatan merupakan bagian dari pelayanan yang ada di rumah sakit, ketika pelayanan yang diberikan baik maka akan mempengaruhi tingkat loyalitas pasien. Karena pelayanan yang diterapkan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang berpedoman kepada Islam maka pasien yang menjalankan rawat inap di rumah sakit tersebut merasa nyaman karena tidak hanya di rawat secara jasmani akan tetapi di rawat juga secara rohani yang membuat pasien merasa mendapatkan pelayanan 2 sekaligus yaitu luar dan dalam.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Pelayanan keperawatan berbasis Syariah dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang mempunyai keeratan yang lemah. Akan tetapi hubungannya positif yang bermakna searah jika pelayanan keperawatan berbasis Syariah baik maka loyalitas pasien dapat meningkat, hal tersebut berlaku untuk sebaliknya apabila loyalitas pasien meningkat maka pelayanan keperawatan berbasis Syariah juga akan baik. Loyalitas pasien yang tinggi didukung karena pelayanan yang diberikan rumah sakit mengandung unsur keislaman sehingga pasien merasa nyaman dan aman.

### **Saran**

Rumah sakit islam sebaiknya meningkatkan pelayanan keperawatan berbasis syariah sehingga pasien merasa puas akan pelayanan dari rumah sakit tersebut sehingga berdampak pada loyalitas pasien yang tinggi.

## **KEPUSTAKAAN**

- Abdurrouf, M., & Sari, D, W, P. (2017). Model Loyalitas Pasien Berbasis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Islam di Semarang. *Jurnal Kesehatan*, Volume VIII, Nomor 3, November 2017, Hlm 435-440. Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Abdurrouf, M., & Rosalia, C. (2017). *Pelayanan Syariah Dalam Bidang Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*. Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Anjaryani, W.D. (2009). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang*. [http://eprints.undip.ac.id/23824/1/WIKE\\_DIAH\\_ANJARYANI.pdf](http://eprints.undip.ac.id/23824/1/WIKE_DIAH_ANJARYANI.pdf) Diakses Tanggal 15 Januari 2019 Pukul 20.34
- Chahal, H. (2008). Memprediksi Loyalitas Pasien Dan Hubungan Kualitas Pelayanan: Sebuah Kasus Studi Rumah Sakit Sipil. *Jurnal Perspektif Bisnis*, Vol 12 No. 4.
- Chandra, B. (2008). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Fattah, A. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah Makassar*. Jurusan Kesehatan Masyarakat pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Alauddin Makassar. <http://repositori.uin.alauddin.ac.id/1248/1/Atika%20Fattah.PDF> Diakses Pada Tanggal 6 Mei 2018 Pukul 10.18
- Fitri, A., Najmah, & Ainy., A. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatra Selatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Maret 2016, 7(1); 22-31. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.
- Hafid, P. H. (2016). *Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rs Ibnu Sina Makassar*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.



- Hartutik, S., & Ratri, E., D., N. (2016). Faktor Kepuasan Pasien Tentang Mutu Pelayanan Perawatan Pada Pasien Bedah Di RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Stikes Aisyiyah Surakarta. *Jurnal Gaster* Vol. XIV No. 1 Februari 2016.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Mukisi. (2017). *Pedoman Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Syariah Dan Indikator Mutu Wajib Syariah*. Jakarta: MUKISI
- Oktariana, E. (2009). *Gambaran System Rekrutmen dan Seleksi Perawat di Rumah Sakit Haji Jakarta Untuk Mendukung Pelayanan Kesehatan Islami*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Priyadi. (2015). *Manajemen Rumah Sakit Menghadapi Era Masyarakat Ekonomi Asean Tahun 2015*. Jakarta:[http://www.indonesianqualityaward.org/baldrige-berdasarkan-sektor/health care/manajemen-rumah-sakit-menghadapi-era-masyarakat-ekonomi-asean-th-2015#.Wu18ERmyQ0M](http://www.indonesianqualityaward.org/baldrige-berdasarkan-sektor/health-care/manajemen-rumah-sakit-menghadapi-era-masyarakat-ekonomi-asean-th-2015#.Wu18ERmyQ0M) Diakses Pada Tanggal 5 Mei 2018 Pukul 16.43
- Rahayu, S., & Sulistiadi, W. (2016). *Potensi Penerapan Maqashid Syariah Dalam Rumah Sakit Syariah di Indonesia*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Ravichandran. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan. *Internasional Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, Vol. 5, No. 4; April 2010.
- Setianingsih, A., & Rahayu, P. (2018). Hubungan Bauran Pemasaran dan Layanan Pelanggan Dengan Loyalitas Pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Vol. 07, No. 01, Maret 2018.
- Sharon, G., L & Santoso, B., S. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pasien. *Diponegoro Journal Of Management*. Volume 6 No. 3 Tahun 2017, Halaman 1-12 ISSN (online) 2337-3792.
- Sunawi. (2012). *Konsep Pelayanan Kesehatan Islami Di Rumah Sakit*. Program Studi Pemikiran Islam Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Umar, M. (2001). *Bagaimana Awet Muda Dan Panjang Usia*. Jakarta: Gema Insani Press.