

**Ranah Research**
Journal of Multidisciplinary Research and Development
082170743613 ranahresearch@gmail.com <https://jurnal.ranahresearch.com>

E-ISSN: 2655-0865



DOI: <https://doi.org/10.38035/rrj.v8i1>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Dimensi Kualitas Pelayanan Islami dan Hubungannya Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit

Hafida Zahara Hanun¹, Sutopo Patria Jati², Septo Pawelas Arso³

¹Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia

²Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia

³Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia

Corresponding Author: Hafidazahara12@gmail.com¹

Abstract: *In an effort to provide optimal service, hospitals must consider quality standards involving medical and non-medical aspects. Indonesia, the world's largest Muslim-majority country, faces demand to integrate Islamic values into health care. Although the number of Islamic hospitals continues to grow, there are still challenges in understanding and implementing the quality of Islamic services consistently. This study aims to determine the dimensions of Islamic service quality and its relationship with patient satisfaction in hospitals. This study used the scoping review method with reference to PRISMA guidelines. Article searches were conducted on Google Scholar with the keywords "Islamic Hospital" OR "Sharia Hospital" AND "Quality" OR "Patient Satisfaction". The articles included in the search were then filtered by title and abstract, with inclusion and exclusion criteria limited to the last 10-year period (2014-2023), resulting in 10 articles. Key findings included aspects such as factors affecting patient satisfaction, influence of image and service quality, implementation of sharia quality indicators, and effectiveness of Islamic-based care training. These findings provide valuable insights into the dimensions of Islamic service quality and their impact on patient satisfaction in hospitals. This study described the dimensions of service quality in the context of Islamic hospitals, focusing on Servqual (Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles, and Reliability). Other factors that affected patient satisfaction were effective communication, hospital image, and implementation of Islamic principles in health services to patients. Islamic hospitals need to prioritise service quality with ServQual, Islamic principles, Islamic-based training, spiritual readiness, sharia supervision, and Islamic-based health service SOPs to improve patient satisfaction.*

Keyword: *Islamic Hospital, Sharia, Quality, Patient Satisfaction*

Abstrak: Dalam upaya memberikan pelayanan yang optimal, rumah sakit harus mempertimbangkan standar kualitas yang melibatkan aspek medis dan non-medis. Indonesia, sebagai negara dengan mayoritas Muslim terbesar di dunia, menghadapi tuntutan untuk mengintegrasikan nilai-nilai Islam ke dalam pelayanan kesehatan. Meskipun jumlah Rumah Sakit Islami terus bertambah, masih terdapat tantangan dalam pemahaman dan implementasi kualitas pelayanan Islami secara konsisten. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan Islami dan hubungannya dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Penelitian

ini menggunakan metode *scoping review* dengan mengacu pada panduan PRISMA. Pencarian artikel dilakukan di Google Scholar dengan kata kunci "Islamic Hospital" OR "Sharia Hospital" AND "Quality" OR "Patient Satisfaction". Artikel yang masuk dalam pencarian kemudian disaring berdasarkan judul dan abstrak, dengan kriteria inklusi dan eksklusi terbatas pada periode 10 tahun terakhir (2014-2023) sehingga diperoleh 10 artikel. Temuan utama mencakup aspek-aspek seperti faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, pengaruh citra dan kualitas layanan, pelaksanaan indikator mutu syariah, dan efektivitas pelatihan perawatan berbasis islami. Temuan ini memberikan wawasan yang berharga terkait dimensi kualitas pelayanan Islami dan dampaknya terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Penelitian ini menggambarkan dimensi kualitas layanan dalam konteks rumah sakit Islam, dengan fokus pada Servqual (*Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles, dan Reliability*). Faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi efektif, citra rumah sakit, dan implementasi prinsip-prinsip Islami dalam pelayanan kesehatan kepada pasien. Rumah Sakit Islami perlu memprioritaskan kualitas pelayanan dengan ServQual, prinsip Islam, pelatihan berbasis Islam, kesiapan spiritual, pengawasan syariah, dan SOP layanan kesehatan berbasis islami untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Rumah Sakit Islam, Syariah, Kualitas, Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan, sebagai bagian integral dari pembangunan kesejahteraan masyarakat, senantiasa menghadapi tantangan dan dinamika yang berkembang seiring waktu. Rumah sakit, sebagai penyedia layanan kesehatan yang kompleks, memegang peran sentral dalam memenuhi kebutuhan medis dan kesehatan masyarakat. Rumah sakit bertujuan untuk menyediakan layanan kesehatan yang komprehensif, termasuk layanan medis, dukungan medis, dan dukungan non-medis (Djaafar *et al.*, 2022). Selain itu, rumah sakit adalah organisasi kompleks yang menyediakan fasilitas kesehatan dan pengetahuan medis untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat (Dharmawan, Ramadani and Falahah, 2022).

Dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang komperhensif dan berkualitas. Kualitas pelayanan di rumah sakit bukan hanya tentang efektivitas pengobatan medis semata, melainkan juga mencakup dimensi-dimensi lain seperti keamanan pasien, efisiensi proses pelayanan, aksesibilitas, dan aspek-aspek lain yang memengaruhi kepuasan pasien. Upaya rumah sakit dalam memenuhi kepuasan pasien dapat dilihat dari berbagai dimensi seperti mutu pelayanan kesehatan (Juwita, Marlinae and Rahman, 2017; Pasalli and Patattan, 2021; Noor *et al.*, 2022; Pangemanan *et al.*, 2022; Winata, Wahyoedi and Gunardi, 2022), kualitas komunikasi (Hasna, Irwandy and Arifah, 2022), kualitas pelayanan perawat (Manurung, Simanjorang and Hadi, 2020), dan waktu tunggu pelayanan (Megawati, Hakim and Irbantoro, 2015; Ihsan, Illahi and Pramestutie, 2018). Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berkontribusi pada kesembuhan fisik pasien tetapi juga pada kepuasan psikologis dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan secara keseluruhan.

Dalam beberapa tahun terakhir, pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit yang berorientasi pada nilai-nilai Islami telah menjadi perhatian serius, terutama di negara-negara dengan mayoritas penduduk Muslim. Prinsip-prinsip etika dan moralitas dalam Islam mencakup konsep keadilan, kebersihan, dan rahmat. Integrasi nilai-nilai ini dalam konteks pelayanan kesehatan menjadi semakin relevan, karena masyarakat semakin menginginkan pendekatan yang holistik dan sesuai dengan nilai-nilai spiritual mereka. Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia (Gustirini, 2020; Setiawan *et al.*, 2022; Trisnanti and Dwiningsih, 2023) dengan persentase 87,2% dari total populasi di Indonesia pada tahun 2020 (Nurfadilah, 2021). Hal ini memengaruhi pelayanan kesehatan di

Indonesia, terutama terkait dengan kebutuhan akan pelayanan kesehatan Islami terutama dalam pemahaman terhadap kebutuhan kesehatan berdasarkan ajaran agama Islam (Gustirini, 2020). Hingga tahun 2022, tercatat 71 Rumah Sakit Syariah di Indonesia, namun hanya 24 RS yang telah mendapat sertifikat resmi, 9 dalam pra survey, 18 proses pendampingan, 2 Resertifikasi RS Syariah, 18 proses mendaftar pendampingan (Anggun, 2022).

Meskipun ada peningkatan kesadaran terhadap pentingnya nilai-nilai Islami dalam pelayanan kesehatan, masih ada sejumlah isu dan tantangan yang perlu diatasi. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya pemahaman dan implementasi kualitas pelayanan Islami di rumah sakit secara konsisten. Beberapa rumah sakit mungkin sudah mengakomodasi beberapa aspek etika dan nilai-nilai Islam dalam praktik klinis mereka, tetapi masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk memastikan keseragaman dan keterlibatan yang optimal. Sehingga perlu dilakukan kajian literatur ilmiah yang secara khusus mengeksplorasi dimensi kualitas pelayanan Islami di rumah sakit. Terdapat kebutuhan untuk menggali lebih dalam dan menyusun pengetahuan yang komprehensif tentang bagaimana prinsip-prinsip Islami tercermin dalam setiap aspek pelayanan kesehatan, mulai dari penerimaan pasien hingga proses perawatan dan penyembuhan.

METODE

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah *scoping review*. Instrumen pencarian yang digunakan *Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-Analysis* (PRISMA) (Page *et al.*, 2021) atau proses pencarian dan penilaian kelayakan artikel. Penelusuran dilakukan pada *database* Google Scholar. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian artikel yaitu: "Islamic Hospital" OR "Sharia Hospital" AND "Quality" OR "Patient Satisfaction". Setelah daftar artikel diperoleh, dilakukan proses skrining dilanjutkan ke judul dan abstrak. Kriteria eksklusi inklusi dalam pencarian artikel dibatasi pada 10 tahun terakhir yakni mulai tahun 2014 hingga 2023. Proses ekstraksi dan identifikasi artikel diuraikan melalui tabel 1.

Tabel 1. Kriteria Inklusi dan Eksklusi Penelitian

Inklusi	Eksklusi
Artikel yang membahas mengenai kepuasan pasien atau kualitas pelayanan di rumah sakit islam/syariah	Artikel yang tidak berhubungan dengan kepuasan pasien atau kualitas pelayanan di rumah sakit islam/syariah
• Scholar and research article • Dokumen berbahasa Inggris • Dokumen berbahasa Indonesia • Tahun terbit 2014-2023 • Tersedia <i>full text</i> • Open access	• Non scholar and research article • Dokumen tidak berbahasa Inggris atau Indonesia • Terbit di luar tahun 2014-2023 • Tidak tersedia full text dan non-open access
Metode penelitian kuantitatif atau kualitatif	Metode deskriptif, literature review

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil pencarian melalui *database* Google Scholar, diperoleh 34 artikel yang dianggap layak. Artikel tersebut terdiri dari 21 artikel berbahasa Inggris dan 13 artikel berbahasa Indonesia, kemudian dipilih 23 judul artikel dengan judul yang relevan. Tahap selanjutnya adalah mengeluarkan 8 artikel karena: 4 artikel memiliki judul yang sama, 2 artikel tidak dapat diakses, dan 3 bukan artikel penelitian. Kemudian 14 artikel diskruining berdasarkan

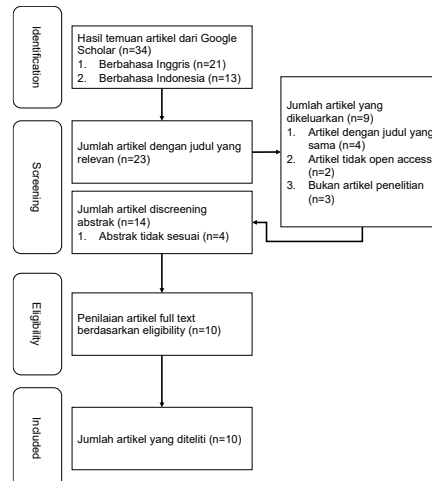
judul dan abstrak. Hasilnya adalah 10 artikel yang layak untuk disintesis. Proses ekstraksi artikel dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Penulis, Judul Penelitian, dan Metode Penelitian

No	Penulis	Judul Penelitian	Metode
1	(Ahmad, 2019)	Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	- Desain studi cross-sectional - Teknik pengambilan sampel <i>accidental</i>: 55 pasien di RS Graha Permata Ibu pada tahun 2016 - Kuesioner untuk mengumpulkan data tentang kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan.
2	(Nugraha <i>et al.</i> , 2017)	Analisis Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Pada Komunikasi Pemasaran di Rumah Bersalin Fatimah Kota Bandung	- Metode analisis deskriptif - Metode path analysis
3	(Sulistyowati, Handayani and Nursanti, 2019)	Gambaran Pelaksanaan Indikator Mutu Syariah Perawat di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI	- Desain penelitian kuantitatif deskriptif. - Teknik Total Sampling: 63 responden - Kuesioner sebagai instrumen penelitian.
4	(Kartini <i>et al.</i> , 2023)	Effectiveness of ASWAJA An Nahdliyah-based caring training on caring behavior, performance in patient safety and service quality	- Desain penelitian kuasi-eksperimental - Purposive sampling: 19 pada kelompok intervensi, 19 pada kelompok kontrol. - Kuesioner sebagai instrumen penelitian
5	(Lathifah <i>et al.</i> , 2018)	Implementation of Patient Safety Culture Survey in Jombang Islamic Hospital	- Studi analitik deskriptif - Sampel: 117 staf Rumah Sakit Islam Jombang berpartisipasi dalam survei.
6	(Mardiyati and Ayuningtyas, 2021)	Analysis of Implementation Standards of Sharia Minimum Services in the hospital	- Pendekatan kualitatif melalui tinjauan dokumen - Daftar periksa, survei, dan dokumen rekam medis yang digunakan sebagai indikator - Wawancara mendalam dengan individu yang bertanggung jawab untuk menerapkan Kualitas Syariah - Data sekunder dari penelitian sebelumnya dan literatur terkait
7	(Adriansyah <i>et al.</i> , 2022)	Incident analysis of patient safety in hospital: Based on feedback and supervision concept	- Metode penelitian deskriptif-analitik dengan desain cross-sectional. - Analisis cross-tabulation dengan pendekatan konsep Pareto. - Responden terdiri dari 21 orang kepala unit kerja, 51 orang penanggung jawab unit kerja, dan 18 orang penanggung jawab mutu unit kerja.
8	(Herlinawati <i>et al.</i> , 2023)	Service Quality and Patient's Interest in Choosing Class 2 Inpatient Care	- Studi survei analitik dengan desain cross-sectional. - Teknik <i>accidental sampling</i> yang digunakan untuk memilih subjek: 95 pasien. - Data dikumpulkan dengan menggunakan lembar kuesioner sebagai instrumen penelitian.
9	(Mahmud, 2022)	The Effect of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction	- Analisis data deskriptif. - Analisis Regresi Linear. - Ukuran sampel untuk penelitian ini adalah 370 responden.

No	Penulis	Judul Penelitian	Metode
10	(Ningtyas <i>et al.</i> , 2022)	Halal Medicine Selection Process in Sharia-Certified Hospital	• Penelitian kualitatif menggunakan metode studi kasus. • Data dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Metodologi penelitian yang paling banyak digunakan dalam artikel yang disintesis adalah 8 artikel kuantitatif, 2 penelitian kualitatif, 5 penelitian deskriptif, 2 penelitian analitik, 1 kuasi-eksperimental, dan 1 penelitian studi kasus. Teknik pengambilan data cross-sectional sebanyak 6 artikel, 3 penelitian obsevasional.



Gambar 1. Diagram alir proses ekstraksi artikel

Berdasarkan hasil studi literatur pada kesepuluh artikel tersebut, dapat dibuat ringkasan sebagai berikut yang dapat dilihat pada tabel 3:

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian dan Temuan
1	Faktor–faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	• Tidak ada hubungan antara Tangibles, Reability, Responsiveness, dan Assurance dengan kepuasan pasien. • Ada hubungan antara <i>Empathy</i> dengan kepuasan pasien.
2	Analisis Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Pada Komunikasi Pemasaran di Rumah Bersalin Fatimah Kota Bandung	• Citra, kualitas layanan, kepuasan pasien, dan komunikasi pemasaran semuanya dinilai baik. • Kualitas citra dan layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien. • Kepuasan pasien memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap komunikasi pemasaran. • Citra, kualitas layanan, dan komunikasi pemasaran berada pada kategori cukup baik. • Pengaruh citra dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien adalah 59,9%.
3	Gambaran Pelaksanaan Indikator Mutu Syariah Perawat di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI	• 6,3% responden kurang menerapkan indikator kualitas syariah. • 38,1% responden memiliki penerapan indikator kualitas syariah yang cukup baik. • 55,6% responden memiliki penerapan indikator kualitas Syariah yang baik.
4	Effectiveness of ASWAJA An Nahdliyah-based caring training on caring behavior, performance in patient safety and service quality	• Pelatihan perawatan berdasarkan ASWAJA An Nahdliyah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku perawatan. • Pelatihan perawatan berdasarkan ASWAJA An Nahdliyah meningkatkan kinerja dalam tujuan keselamatan pasien dan mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. • Pelatihan perawatan berdasarkan ASWAJA An Nahdliyah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja dalam tujuan keselamatan pasien.

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian dan Temuan
5	Implementation of Patient Safety Culture Survey in Jombang Islamic Hospital	• Pelatihan perawatan juga mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. • Respon positif secara keseluruhan di Rumah Sakit Islam Jombang: 68% • Respon positif tertinggi: Kebidanan dan Ruang Operasi (83%) • Respon positif terendah: Farmasi (54%) • Dimensi respons positif tertinggi: 'Kerja tim dalam unit' (94%) • Dimensi respons positif terendah: 'Kepegawaian' (34%)
6	Analysis of Implementation Standards of Sharia Minimum Services in the hospital	• Penerapan SPM Syariah di RSSA Sangiang mencapai target pelayanan yang optimal. • Pencatatan data implementasi yang tidak teratur menjadi kendala dalam pencapaian target. • Pelatihan SDM di unit keperawatan diperlukan untuk pelaporan dan pencatatan yang lebih baik. • Pelaksanaan SPM Syariah disalurkan melalui pelatihan fiqh dan pendidikan Islam. • Komunikasi interpersonal yang ideal penting untuk layanan yang diterima dengan baik. • SDM Keperawatan mengikuti pelatihan fiqh rutin untuk mendidik pasien. • Dewan Pengawas Syariah (DPS) mengawasi operasional rumah sakit berdasarkan prinsip syariah. • Komite pengawas Syariah memantau dan mengawasi penerapan hukum Islam. • Akreditasi rumah sakit dan sertifikat syariah menjamin keamanan dan mutu. • Maqasid Syariah mempengaruhi preferensi pasien terhadap rumah sakit Islam. • Implementasi yang sukses membutuhkan komunikasi, sumber daya, sikap, dan struktur organisasi yang efektif. • Tiga indikator SPM Syariah memenuhi target pada 2018.
7	Incident analysis of patient safety in hospital: Based on feedback and supervision concept	• Insiden keselamatan pasien rumah sakit didominasi oleh kejadian nyaris cedera. • Tingkat insiden tertinggi berada di unit rawat jalan. • Umpan balik dan pengawasan mempengaruhi kejadian insiden keselamatan pasien. • Pelatihan pengawasan dan edukasi tentang keselamatan pasien sangat dibutuhkan. • Kegiatan pemantauan dan pengawasan rutin penting untuk keselamatan pasien. • Sistem pemantauan yang buruk dan kurangnya umpan balik dapat menyebabkan peningkatan insiden. • Diperlukan upaya strategis untuk mengatasi permasalahan dalam pelaksanaan umpan balik dan pengawasan. • Beberapa penelitian telah menunjukkan pentingnya umpan balik dan pengawasan dalam budaya keselamatan pasien. • Pengawasan langsung memungkinkan manajer keperawatan untuk mengidentifikasi hambatan dalam perawatan pasien.
8	Service Quality and Patient's Interest in Choosing Class 2 Inpatient Care	• Dimensi kualitas pelayanan (<i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy</i>) mempengaruhi minat pasien dalam memilih perawatan rawat inap kelas 2. • Dimensi empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. • Kepuasan pasien terkait dengan kinerja, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan layanan dokter dan perawat.

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian dan Temuan
		• Tingkat perawatan dan komunikasi yang tinggi dari petugas menarik minat pasien. • Kualitas layanan rumah sakit yang rendah menyebabkan ketidakpuasan pasien. • Efektivitas layanan, kenyamanan, keamanan, hubungan manusia, kontinuitas, dan ketepatan waktu mempengaruhi kepuasan pasien. • 14% pasien tidak puas dengan layanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit Jakarta. • Perbandingan antara harapan konsumen dan layanan yang diterima menentukan kualitas layanan. • Layanan berkualitas mengarah pada kepuasan dan minat pasien dalam menggunakan kembali layanan. • Kepuasan pasien terkait dengan niat perilaku dan minat beli kembali.
9	The Effect of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction	• Dimensi kualitas pelayanan (<i>responsiveness, assurance, physical evidence, empathy, dan reliability</i>) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Lamaddukelleng. • Bukti fisik adalah pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Lamaddukelleng.
10	Halal Medicine Selection Process in Sharia-Certified Hospital	• Prinsip syariah diterapkan dalam proses seleksi obat di RS Nur Hidayah. • Jumlah obat berlabel halal yang tersedia terbatas. • Zat non-halal yang digunakan dalam pengobatan dengan persetujuan dokter-pasien. • Pernyataan halal dari perusahaan farmasi mendukung gaya hidup halal di rumah sakit.

Pembahasan

Dimensi kualitas layanan dalam konteks rumah sakit islam atau rumah sakit syariah dapat dilihat dari dimensi Servqual: *Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*, dan *Reliability* (Rizal, Marwati and Solikhah, 2021). Dimensi-dimensi ini memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan pasien dan persepsi mereka tentang kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit (Ansyori, 2023).

Dimensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Aspek *Responsiveness*

Responsiveness dalam perawatan kesehatan mengacu pada kemampuan staf untuk membantu pasien dan memberikan layanan dengan cepat dan efektif. Ini mencakup kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan tepat, menangani kebutuhan dan kekhawatiran pasien secara tepat waktu (Ahmad, 2019). *Responsiveness* adalah dimensi penting dari kualitas layanan yang dapat secara signifikan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien. Pasien mengharapkan penyedia layanan kesehatan untuk memperhatikan kebutuhan mereka, menjawab pertanyaan mereka, dan memberikan perawatan kapan pun diperlukan. Menjadi cepat dan responsif dalam menangani keluhan pasien sangat penting, karena pasien yang puas lebih mungkin untuk kembali ke fasilitas untuk layanan di masa depan (Herlinawati *et al.*, 2023). Selain itu, nilai waktu bagi pasien semakin penting karena meningkatnya kegiatan ekonomi, membuat kecepatan pemberian layanan menjadi faktor signifikan dalam kepuasan pasien (Herlinawati *et al.*, 2023).

Namun, hubungan antara responsif dan kepuasan pasien tidak selalu konsisten. Sementara beberapa penelitian telah menemukan hubungan yang signifikan antara responsif dan kepuasan pasien (Herlinawati *et al.*, 2023), yang lain belum menunjukkan korelasi langsung (Ahmad, 2019). Terlepas dari berbagai temuan ini, penyedia layanan kesehatan harus

berusaha untuk meningkatkan daya tanggap karena terkait erat dengan persepsi pasien tentang kualitas layanan dan pengalaman perawatan kesehatan mereka secara keseluruhan.

Kepuasan pasien dengan responsivitas rumah sakit mempengaruhi loyalitas dan kemungkinan mereka kembali untuk perawatan di masa depan. Berdasarkan hasil penelitian, layanan yang responsif memiliki dampak positif yang signifikan pada kepuasan pasien (Mahmud, 2022; Herlinawati *et al.*, 2023). Pasien mengharapkan layanan yang cepat dan tepat, dan responsif dalam menangani keluhan mereka mengarah pada kepuasan. Tingkat kepuasan ini meningkatkan kemungkinan pasien menggunakan kembali layanan di rumah sakit. Rumah Sakit Lamaddukelleng di Kabupaten Wajo telah menerapkan responsivitas dengan baik, yang mengarah pada kepuasan pelanggan (Mahmud, 2022).

Penelitian lain menyebutkan dimensi *Responsiveness* dalam kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit (Juwita, Marlinae and Rahman, 2017; Rifai *et al.*, 2022). Dimensi ini memainkan peran penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pasien dalam konteks rumah sakit. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk fokus pada peningkatan daya tanggap dan dimensi kualitas layanan lainnya untuk meningkatkan kepuasan pasien dan pengalaman perawatan kesehatan secara keseluruhan.

Dimensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Aspek *Assurance*

Assurance, sebagai dimensi kualitas pelayanan, berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien dengan memberikan rasa percaya dan aman terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. *Assurance* mencakup kompetensi, kesopanan, dan keterampilan komunikasi staf perawatan kesehatan, yang berkontribusi pada persepsi pasien tentang kualitas perawatan (Mahmud, 2022). Ketika pasien yakin bahwa mereka dirawat oleh staf yang kompeten dan dapat dipercaya, mereka lebih cenderung puas dengan layanan yang diberikan. Namun, penelitian telah menunjukkan bahwa mungkin tidak selalu ada hubungan yang signifikan antara *Assurance* dan kepuasan pasien. Misalnya, sebuah penelitian menemukan bahwa tidak ada hubungan statistik antara jaminan dan kepuasan pasien dalam pengaturan perawatan kesehatan tertentu (Ahmad, 2019). Terlepas dari temuan ini, penyedia layanan kesehatan harus terus memprioritaskan jaminan, karena pasien yang mengunjungi rumah sakit mengharapkan jaminan terbaik dan paling meyakinkan, yang pada akhirnya dapat menyebabkan peningkatan kepuasan jika janji yang dibuat terpenuhi.

Selain itu, *Assurance* harus terus ditingkatkan dengan meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien, memberi tahu mereka tentang kondisi penyakit mereka, dan berhati-hati dalam melakukan pemeriksaan dan perawatan untuk mengembangkan kepercayaan di antara pasien untuk pemanfaatan layanan di masa depan (Herlinawati *et al.*, 2023). Peningkatan jaminan yang berkelanjutan ini dapat membantu mempertahankan dan berpotensi meningkatkan kepuasan pasien dari waktu ke waktu.

Penelitian lain menyatakan bahwa *Assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit syariah. Misalnya, ditemukan bahwa dimensi jaminan kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien dan dari mulut ke mulut (Ansis, Hasyim and Andry, 2021). Selain itu, penelitian oleh menunjukkan bahwa *Assurance*, bersama dengan dimensi kualitas layanan lainnya, memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Lamaddukelleng (Mahmud, 2022). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance* memegang peranan krusial dalam membentuk kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan di lingkungan rumah sakit islam.

Dimensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Aspek *Empathy*

Empathy dalam konteks perawatan kesehatan mengacu pada kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk memahami perasaan, pikiran, dan pengalaman pasien dari perspektif pasien, dan untuk mengkomunikasikan pemahaman ini kembali kepada pasien. *Empathy*

adalah komponen mendasar dari komunikasi terapeutik dan perawatan pasien, yang melibatkan kemampuan untuk memahami dan berbagi perasaan orang lain (Blystad and Hansen, 2022; Drigas and Papoutsis, 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati memiliki hubungan langsung dengan kepuasan pasien. *Empathy* adalah satu-satunya aspek yang memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien di lingkungan rumah sakit tertentu (Ahmad, 2019). Ini menunjukkan bahwa ketika penyedia layanan kesehatan menunjukkan kepedulian yang tulus terhadap kesejahteraan pasien dan mampu menyampaikan bahwa mereka memahami kebutuhan dan perasaan pasien, hal itu dapat menyebabkan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Selain itu, pentingnya empati lebih disorot oleh hubungannya yang signifikan dengan minat pasien dalam memilih perawatan rawat inap (Mahmud, 2022). Pasien lebih cenderung memilih dan menggunakan kembali fasilitas kesehatan di mana mereka merasa dipahami dan dirawat pada tingkat pribadi. Ini menunjukkan bahwa meningkatkan keterampilan komunikasi empati penyedia layanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan dan minat pasien terhadap layanan yang ditawarkan oleh fasilitas kesehatan.

Empathy juga berperan dalam konteks yang lebih luas dari kualitas perawatan kesehatan dan keselamatan pasien. Misalnya, pelaksanaan pelatihan perawatan berbasis ASWAJA An Nahdliyah, yang kemungkinan mencakup komponen perawatan empati, menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap perilaku peduli, kinerja dalam tujuan keselamatan pasien, dan kualitas layanan keperawatan (Kartini *et al.*, 2023). Ini menunjukkan bahwa program pelatihan yang berfokus pada empati dan perilaku peduli dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

Hasil penelitian lain menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara *Empathy* sebagai dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dalam konteks rawat inap di rumah sakit umum daerah (Juwita, Marlinae and Rahman, 2017). Selain itu, terdapat pengaruh signifikan *Empathy* terhadap kepuasan pasien dalam konteks kualitas pelayanan kesehatan (Pasalli and Patattan, 2021).

Dimensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Aspek *Tangible*

Tangible mengacu pada aspek fisik pemberian layanan kesehatan, termasuk fasilitas, peralatan, dan penampilan tenaga kesehatan. *Tangible* adalah salah satu dimensi kualitas layanan yang dapat diamati dan dinilai secara langsung oleh pasien. *Tangible* penting karena memberikan bukti nyata tentang kualitas layanan kesehatan dan secara signifikan dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan pasien (Herlinawati *et al.*, 2023). Kondisi lingkungan fisik, seperti kebersihan kamar rawat inap dan kamar mandi, serta peralatan yang digunakan, merupakan aspek *Tangible* yang sering dipertimbangkan pasien ketika mengevaluasi pengalaman perawatan kesehatan mereka. Jika aspek-aspek nyata ini dianggap di bawah standar, pasien mungkin merasa enggan untuk menggunakan kembali layanan yang mereka terima.

Penelitian telah menunjukkan bahwa ada hubungan antara dimensi *Tangible* kualitas layanan dan minat pasien dalam memilih layanan kesehatan. Sebagai contoh, pasien yang menilai aspek *Tangible* tidak baik, akan kurang tertarik untuk memilih kelas perawatan rawat inap tertentu, sementara mereka yang menganggapnya baik lebih cenderung menunjukkan minat (Herlinawati *et al.*, 2023).

Namun, penting untuk dicatat bahwa hubungan antara *Tangible* dan kepuasan pasien tidak selalu langsung. Dalam beberapa kasus, analisis statistik telah menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *Tangible* dan kepuasan pasien (Ahmad, 2019). Meskipun demikian, penyedia layanan kesehatan harus tetap fokus pada peningkatan aspek nyata dari layanan mereka, karena mereka adalah bagian yang terlihat dan terukur dari pengalaman pasien. Pasien memprioritaskan hasil dari layanan kesehatan mereka, seperti pemulihan dari penyakit, yang pada akhirnya mengarah pada kepuasan dan kemungkinan kembali ke fasilitas yang sama jika diperlukan di masa depan.

Penelitian lain menyatakan *Tangible* secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di lingkungan rumah sakit (Ayuningsih, 2019). Selain itu, sebuah studi menunjukkan bahwa pasien rawat inap di rumah sakit puas dengan layanan kesehatan berdasarkan dimensi *Tangibles* (Setianto *et al.*, 2022).

Dimensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Aspek *Reliability*

Reliability dalam konteks kualitas layanan kesehatan mengacu pada kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk memberikan layanan kesehatan yang konsisten dan akurat dan secara signifikan berdampak pada kepuasan pasien dan kualitas layanan kesehatan (Shafiq *et al.*, 2017; A'aqoulah, Saris and Da'ar, 2021; Providence, Cissy and Munyengabe, 2022). *Reliability* melibatkan beberapa aspek, termasuk keakuratan diagnosis medis, konsistensi hasil pengobatan, ketergantungan layanan kesehatan, dan kemampuan untuk melakukan layanan seperti yang dijanjikan dan tepat waktu. Ketika penyedia layanan kesehatan menunjukkan keandalan, pasien lebih cenderung memiliki kepercayaan pada perawatan yang mereka terima, yang dapat menyebabkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Penelitian telah menunjukkan bahwa *Reliability* merupakan faktor penting dalam kepuasan pasien. Sebagai contoh, sebuah studi kuantitatif yang dilakukan di Rumah Sakit Lamaddukelleng di Kabupaten Wajo, Indonesia, menemukan bahwa *Reliability* memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien (Mahmud, 2022). Ini menunjukkan bahwa ketika layanan kesehatan dapat diandalkan, pasien lebih puas dengan perawatan mereka.

Studi lain menyoroti pentingnya *Reliability* dalam mempengaruhi minat pasien dalam memilih perawatan rawat inap kelas 2. Penelitian menemukan hubungan yang signifikan antara dimensi *Reliability* mutu pelayanan dengan minat pasien dalam memilih rawat inap, menunjukkan bahwa pelayanan yang reliabel dapat meningkatkan kepuasan dan minat pasien untuk menggunakan kembali fasilitas kesehatan (Herlinawati *et al.*, 2023).

Namun, penting untuk dicatat bahwa hubungan antara *Reliability* dan kepuasan pasien tidak selalu langsung. Penelitian telah menunjukkan bahwa mungkin tidak ada hubungan langsung yang signifikan antara *Reliability* dan kepuasan pasien (Ahmad, 2019). Meskipun demikian, penyedia layanan kesehatan harus terus memprioritaskan *Reliability* sebagai komponen penting dari kualitas layanan, karena sangat penting untuk membangun kepercayaan pasien dan memastikan pengalaman perawatan kesehatan yang positif.

Reliability di rumah sakit islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Studi menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan, termasuk keandalan, berdampak signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit (Jandavath and Bhatt, 2016; Mahmud, 2022). Selain itu, praktik keperawatan perawatan syariah di rumah sakit berbasis Syariah dapat meningkatkan kepuasan pasien dengan memasukkan nilai-nilai keislaman (Wardaningsih and Junita, 2021). Oleh karena itu, memastikan keandalan dalam pemberian layanan di rumah sakit Islam sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas perawatan kesehatan secara keseluruhan.

Faktor Lain yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Selain *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*, and *reliability*, komunikasi yang efektif di antara para profesional kesehatan juga penting dalam meningkatkan kualitas layanan di rumah sakit (Alfarizi, 2019). Komunikasi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan, waktu tunggu, fasilitas dan lingkungan rumah sakit, serta keselamatan pasien juga dapat meningkatkan kepuasan pasien (Lathifah *et al.*, 2018; Imaniyati *et al.*, 2022). Kualitas pelayanan dan citra rumah sakit yang positif dapat memengaruhi kepuasan pasien (Nugraha *et al.*, 2017).

Implementasi prinsip-prinsip islami dalam pelayanan, seperti ikhlas, lemah lembut, kasih sayang, dan amanah, dan penerapan standar operasional syariah dalam kegiatan operasional juga telah terbukti berhubungan dengan kepuasan pasien (Sulistyowati, Handayani

and Nursanti, 2019). Pemberian pelatihan perawatan pasien berbasis islami seperti ASWAJA An Nahdliyah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku peduli, peningkatan kinerja dalam tujuan keselamatan pasien, dan kualitas layanan keperawatan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien (Kartini *et al.*, 2023). Kepuasan pasien dalam konteks rumah sakit berbasis syariah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor (Mardiyati and Ayuningtyas, 2021): 1) Penerapan pelayanan yang berbasis syariah, seperti menyapa dengan *Basmalah* dan *Hamdalah* saat bertugas, khususnya saat memeriksa pasien. 2) Kesiapan spiritual seperti ketersediaan ustadz dan ustadzah untuk membimbing spiritualitas karyawan dan pasien, serta penyediaan bimbingan keagamaan bagi pemeluk agama lain, juga berkontribusi terhadap kepuasan pasien. 3) Pelatihan wajib bagi karyawan dan staf untuk memahami dan memenuhi kebutuhan spiritual dan fiqh pasien. 4) Adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertanggung jawab untuk mengawasi operasional rumah sakit berdasarkan prinsip-prinsip syariah, yang mencakup pendidikan, sosialisasi ke publik, dan penerbitan opini syariah. 5) Implementasi SOP (Standard Operating Procedures) dan pengawasan harian oleh komite pengawas syariah di rumah sakit, yang terdiri dari ahli hukum Islam dan spesialis medis. Faktor-faktor seperti pemberian bimbingan spiritual, pemenuhan kebutuhan ibadah pasien, dan penghormatan terhadap hukum Islam dalam prosedur medis juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien (Imaniyati *et al.*, 2022). Faktor-faktor ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya terkait dengan aspek medis dari perawatan yang diterima, tetapi juga dengan bagaimana aspek spiritual dan kepatuhan terhadap prinsip syariah diintegrasikan dalam pelayanan kesehatan.

Selain itu, penilaian kualitas layanan kesehatan sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan (Hadiyati *et al.*, 2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan terkait erat dengan loyalitas mereka terhadap rumah sakit (Romadhona, Muhandi and Kesumah, 2019). Oleh karena itu, sangat penting bagi rumah sakit untuk fokus pada dimensi-dimensi ini untuk memastikan pemberian layanan kesehatan Islam berkualitas tinggi.

KESIMPULAN

Dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik dan dapat memenuhi kebutuhan pasien, Rumah Sakit Islami hendaknya senantiasa memperhatikan kualitas pelayanannya berdasarkan aspek ServQual: *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles*, dan *Reliability*. Rumah sakit juga wajib menerapkan prinsip-prinsip islami seperti ikhlas, lemah lembut, kasih sayang, amanah, dan menerapkan prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya. Pemberian pelatihan perawatan berbasis islami juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas SDM Kesehatan. Selain itu, kesiapan spriritual, adanya pengawasan oleh Dewan Pengawas Syariah, dan standarisasi SOP berbasis islami dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit serta pemenuhan kebutuhan ibadah sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien yang mendapatkan layanan kesehatan di Rumah Sakit Islami.

REFERENSI

- A'aqoulah, A., Saris, R.A. and Da'ar, O.B. (2021) 'On the Agreement Between Patients' Perceptions and Expectations About the Quality of Hospital Services', *Global Journal of Health Science* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.5539/gjhs.v13n9p33>.
- Adriansyah, A.A. *et al.* (2022) 'Incident Analysis of Patient Safety in Hospital: Based on Feedback and Supervision Concept', *Bali Medical Journal* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.15562/bmj.v11i2.3137>.
- Ahmad, M. (2019) 'Faktor – faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien'.

- Alfarizi, M. (2019) 'Komunikasi Efektif Interprofesi Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit', *Ettisal Journal of Communication* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.21111/ejoc.v4i2.3568>.
- Anggun (2022) *RS Yarsi Jadi RS Syariah Pertama di Jakarta, Layani Semua Agama dan Golongan*. - Universitas YARSI. Available at: <https://www.yarsi.ac.id/2022/01/13/rs-yarsi-jadi-rs-syariah-pertama-di-jakarta-layani-semua-agama-dan-golongan/#> (Accessed: 14 December 2023).
- Ansis, H., Hasyim, H. and Andry, A. (2021) 'Mediasi Kepuasan Pasien Pada Dimensi Kualitas Pelayanan Assurance Terhadap Word of Mouth', *Jurnal Health Sains* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.46799/jhs.v2i12.365>.
- Ansyori, A. (2023) 'Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Tempat Pendaftaran', *Jurnal Ilmiah Permas Jurnal Ilmiah Stikes Kendal* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.32583/pskm.v13i2.897>.
- Ayuningsih, N.N. (2019) 'The Effect of Service Quality on the Satisfaction of Inapest Askes Patients in Sanglah Hospital Denpasar', *Universal Journal of Management* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.13189/ujm.2019.070401>.
- Blystad, M.H. and Hansen, S.S. (2022) 'Empathy or Not Empathy, That's the Question—A Pragmatic Behavior Analytical Approach.', *Behavior Analysis Research and Practice* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.1037/bar0000242>.
- Dharmawan, R.R., Ramadani, L. and Falahah, F. (2022) 'Perancangan Arsitektur Enterprise Dalam Pengembangan SIMRS Bidang Pelayanan Penunjang Menggunakan TOGAF ADM (Studi Kasus: Rumah Sakit XYZ)', *Jatisi (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i3.2924>.
- Djaafar, T. *et al.* (2022) 'Perilaku Petugas Linen Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Anuntaloko Kabupaten Parigi Moutong', *Banua Jurnal Kesehatan Lingkungan* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.33860/bjkl.v2i1.611>.
- Drigas, A. and Papoutsis, C. (2023) 'A New Pyramid Model of Empathy', *International Journal of Online and Biomedical Engineering (Ijoe)* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.3991/ijoe.v19i02.33591>.
- Gustirini, R. (2020) 'Hubungan Pendidikan Ibu Dan Paritas Dengan Pemilihan Kontrasepsi Suntik', *Journal of Midwifery Science and Women S Health* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.36082/jmswh.v1i1.157>.
- Hadiyati, I. *et al.* (2017) 'Pengembangan Instrumen Pengukur Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasar Atas Harapan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit', *Global Medical & Health Communication (Gmhc)* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.29313/gmhc.v5i2.2403>.
- Hasna, H., Irwandy, I. and Arifah, N. (2022) 'Hubungan Kualitas Komunikasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin', *Hasanuddin Journal of Public Health* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21856>.
- Herlinawati, H. *et al.* (2023) 'Service Quality and Patient's Interest in Choosing Class 2 Inpatient Care', *International Journal of Social Science and Human Research* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v6-i4-46>.
- Ihsan, M.N., Illahi, R.K. and Pramestutie, H.R. (2018) 'Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS Terhadap Pelayanan Resep (Penelitian Dilakukan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang)', *Pharmaceutical Journal of Indonesia* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.21776/ub.pji.2017.003.02.4>.
- Imaniyati, N.S. *et al.* (2022) 'Islamic Hospital: Maqasid Al-Shariah, Islamic Tourism, and Halal Ecosystem Prospects', *Proceedings of the International Halal Science and Technology Conference* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.31098/ihsatec.v15i1.598>.

- Jandavath, R.K.N. and Bhatt, A. (2016) 'Healthcare Service Quality Effect on Patient Satisfaction and Behavioural Intentions in Corporate Hospitals in India', *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.1108/ijphm-07-2014-0043>.
- Juwita, G.S., Marlinae, L. and Rahman, F. (2017) 'Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang', *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v4i2.3841>.
- Kartini, Y. et al. (2023) 'Effectiveness of ASWAJA an Nahdliyah-Based Caring Training on Caring Behavior, Performance in Patient Safety and Service Quality', *Gaceta Médica De Caracas* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.47307/gmc.2023.131.1.13>.
- Lathifah, R. et al. (2018) 'Implementation of Patient Safety Culture Survey in Jombang Islamic Hospital', *Kne Life Sciences* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.18502/cls.v4i9.3579>.
- Mahmud, A. (2022) 'The Effect of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction', *Golden Ratio of Data in Summary* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.52970/grdis.v2i2.215>.
- Manurung, P.Z., Simanjourang, A. and Hadi, A.A.J. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang RAWAT Inap RSUD DR. Pirngadi Medan', *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (Mppki)* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.56338/mppki.v3i2.1082>.
- Mardiyati, F.Y. and Ayuningtyas, D. (2021) *ANALYSIS OF IMPLEMENTATION STANDARDS OF SHARIA MINIMUM SERVICES IN THE HOSPITAL (Case Study at Sari Asih Sangiang Hospital 2018)*.
- Megawati, M., Hakim, L. and Irbantoro, D. (2015) 'Penurunan Waktu Tunggu Pelayanan Obat Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu', *Jurnal Kedokteran Brawijaya* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2015.028.02.9>.
- Ningtyas, P.F. et al. (2022) 'Halal Medicine Selection Process in Sharia-Certified Hospital', *Indonesian Journal of Halal Research* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.15575/ijhar.v4i2.16722>.
- Noor, V.M.M. et al. (2022) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Tipe C', *Comphi Journal Community Medicine and Public Health of Indonesia Journal* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.37148/comphijournal.v3i2.100>.
- Nugraha, N.M. et al. (2017) *Analisis Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Pada Komunikasi Pemasaran di Rumah Bersalin Fatimah Kota Bandung*, *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*.
- Nurfadilah, K. (2021) 'Peranan Umat Islam Terhadap Perekonomian Indonesia : Pengaruh Zakat, Infaq Dan Sedekah Terhadap Kemiskinan Dan Ketimpangan', *Jurnal Msa (Matematika Dan Statistika Serta Aplikasinya)* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.24252/msa.v9i2.24083>.
- Page, M.J. et al. (2021) 'The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews', *International journal of surgery*, 88, p. 105906.
- Pangemanan, A.C. et al. (2022) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado Pada Masa Pandemi Covid-19', *Intisari Sains Medis* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.15562/ism.v13i1.1289>.
- Pasalli, A. and Patattan, A.A. (2021) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal', *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>.

- Providence, S., Cissy, K. and Munyengabe, S. (2022) 'Hospital Service Quality and Patients' Satisfaction Within Soddo Christian Hospital PLC, Walaitta Region, Southwestern Ethiopia', *Kibogora Polytechnic Scientific Journal* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.33618/kpscj.2022.01.03>.
- Rifai, M. *et al.* (2022) 'Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Inco Sorowako Kabupaten Luwu Timur', *An-Nadaa Jurnal Kesehatan Masyarakat* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.31602/ann.v9i1.5316>.
- Rizal, F., Marwati, T.A. and Solikhah, S. (2021) 'Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi', *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.29406/jkkm.v8i2.2624>.
- Romadhona, N., Muhandi, M. and Kesumah, N. (2019) 'Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit', *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.29313/jiks.v1i2.4621>.
- Setianto, B. *et al.* (2022) 'Patient Satisfaction With Healthcare Services Among Inpatients in the Covid-19 Isolation Room', *Journal of Health Sciences* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.33086/jhs.v15i03.2846>.
- Setiawan, H. *et al.* (2022) 'Pengaruh Ekstrak Etanol Daun Pepaya Calina Terhadap Indeks Gonadosomatik Dan Perkembangan Folikel Ovarium Tikus Wistar', *Acta Veterinaria Indonesiana* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.29244/avi.10.3.245-252>.
- Shafiq, M. *et al.* (2017) 'Service Quality Assessment of Hospitals in Asian Context: An Empirical Evidence From Pakistan', *Inquiry the Journal of Health Care Organization Provision and Financing* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.1177/0046958017714664>.
- Sulistiyowati, A.D., Handayani, S. and Nursanti, K. (2019) 'Gambaran Pelaksanaan Indikator Mutu Syariah Perawat Di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI', *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.32584/jkkm.v2i1.214>.
- Trisnanti, P.D. and Dwiningsih, S.R. (2023) 'Determinan Penggunaan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang Jenis Akdr Copper Pada Akseptor Aktif Di Puskesmas Kromengan Kabupaten Malang', *Jurnal Ilmu Kebidanan* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.48092/jik.v9i1.185>.
- Wardaningsih, S. and Junita, A.P. (2021) 'Nurse's Experiences in Implementing an Islamic Care Nursing Practice in Sharia-Based Hospital Yogyakarta: A Phenomenological Study', *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.3889/oamjms.2021.5814>.
- Winata, H., Wahyoedi, S. and Gunardi, W.D. (2022) 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Yang Dimediasi Oleh Citra Rumah Sakit Dan Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap RS Ukrida Jakarta)', *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (Marsi)* [Preprint]. Available at: <https://doi.org/10.52643/marsi.v6i2.2402>.