

ABSTRAK

Indonesia merupakan negara muslim terbesar, tuntutan untuk memenuhi kebutuhan umat Islam semakin tinggi. Salah satunya adalah layanan kesehatan berbasis syari'ah. Kualitas pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan oleh orang-orang yang membutuhkan kesehatan tersebut dengan tujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Di Indonesia baru ada beberapa rumah sakit berbasis syari'ah. Masyarakat belum mengetahui mengenai kualitas pelayanan di rumah sakit berbasis syari'ah.

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 di kota Bandung, yaitu rumah sakit berbasis syari'ah dan rumah sakit umum. Sampel diambil menggunakan kuesioner kualitas pelayanan di kedua rumah sakit tersebut periode bulan Agustus sampai bulan November 2019.

Hasil penelitian menurut Uji Fisher eksak menunjukkan pada aspek *tangibility* dan aspek *assurance/emphaty* terbukti secara statistik di rumah sakit berbasis syari'ah memiliki persentase lebih baik dibanding dengan rumah sakit umum ($p=0,02$ dan $p=0,04$). Simpulan penelitian ini menunjukkan rerata kualitas pelayanan antara rumah sakit berbasis syari'ah dan rumah sakit umum.

Kata kunci: Kualitas pelayanan kesehatan, rumah sakit berbasis syari'ah, rumah sakit umum

ABSTRACT

Indonesia is the largest Muslim country, demands to meet the needs of Muslims are increasingly high. One of them is sharia-based health services. The quality of health services is really needed by people who need health in order to maintain and improve public health. In Indonesia there are only a few Shariah-based hospitals. The public does not yet know about the quality of services in sharia-based hospitals.

The method used was observational analytic with cross sectional design. Sampling using a cluster sampling method with 162 respondents inpatients class I, II, and III from two hospitals, in primary namely syari'ah-based hospitals and public hospitals. Samples were taken using a service quality questionnaire at the two hospitals in the August to November 2019 period..

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