

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Masyarakat saat ini sangat sadar dengan pentingnya kesehatan. Kualitas pelayanan di bidang kesehatan sangat dibutuhkan oleh orang-orang yang membutuhkan kesehatan tersebut. Kesehatan adalah hak asasi manusia dan hak konstitusional yang dilindungi oleh hukum. Kesehatan juga merupakan indikator kemajuan bangsa karena dengan hal tersebut berarti negara berupaya mempromosikan pengembangan sumber daya manusia. 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 harus secara efektif dan efisien mewujudkan derajat kesehatan yang maksimal. Undang-Undang tersebut juga menegaskan bahwa setiap orang memiliki hak yang sama untuk mendapatkan layanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan terjangkau.¹

Apabila kualitas pelayanan kesehatan berjalan secara tidak optimal akan berdampak pada angka kesembuhan rendah yang akan menurunkan sumber daya manusia. Penurunan kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan yang akan merusak hubungan penyedia pelayanan kesehatan dengan pasien dan kepuasan pasien yang rendah karena layanan yang didapat tidak sesuai dengan harapan. Hal ini akan menurunkan loyalitas pasien yang akan menurunkan

ketertarikan pasien kembali menggunakan layanan kesehatan tersebut.^{1,2}

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi yang memiliki tujuan memelihara dan meningkatkan kesehatan, pencegahan, menyembuhkan penyakit, dan memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun golongan masyarakat.³ Pelayanan kesehatan termasuk ke dalam pelayanan jasa, berbeda dengan pelayanan jasa pada umumnya, pelayanan kesehatan mengacu kepada prosedur dan penentuan diagnosis.⁴

Dimensi yang mencakup kualitas pelayanan jasa meliputi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).³ Terdapat beberapa poin tambahan pada pelayanan kesehatan yang membedakan dengan pelayanan jasa, yaitu *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).⁵

Pemberi pelayanan kesehatan salah satunya adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, serta diagnosis dan pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.⁶ Rumah sakit dibedakan jenisnya

berdasar atas kepemilikan, yaitu rumah sakit umum milik pemerintah dan rumah sakit umum milik swasta.⁷ Hasil penelitian yang dilakukan oleh Juhana dkk terhadap pelayanan rumah sakit umum yang dilaksanakan di RSUD Dr. M. Salamun di Kota Bandung menunjukkan hanya sebesar 51,3% pasien yang merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit tersebut. Nilai ini didapat hasil interaksi dan kualitas lingkungan seperti peningkatan desain bangunan, penataan taman di halaman luar dan di dalam rumah sakit, peningkatan jumlah sumber daya manusia, pelatihan penyedia, perluasan area parkir, dan fasilitas layanan hemodialisis tambahan.¹ Berdasar atas penelitian Halim dan Sriwahyuni⁸ yang dilakukan di RSUD di kota Mamuju sebanyak 75% pasien menyatakan pelayanan di rumah sakit tidak sesuai dengan ekspektasi. Butir yang tidak memenuhi ekspektasi adalah fasilitas rumah sakit, lingkungan rumah sakit, dan sikap dokter terhadap pasien.

Sebagai 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 Undang-Undang Jaminan Produk Halal No. 33 Tahun 2014 bahwa produk yang masuk, beredar, dan diperdagangkan di wilayah Indonesia wajib bersertifikat halal. Selain itu, hal ini juga diperkuat dengan sertifikasi rumah sakit syariah pada tahun 2017 oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Saat ini rumah sakit yang sudah tersertifikasi syariah adalah RSI Sultan Agung di Kota Semarang RS NurHidayah di Kota Yogyakarta, dan RS Al-Islam di Kota Bandung.⁹

Penelitian yang dilakukan oleh Rahman dkk.¹⁰ 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

Kota Bandung mempunyai rumah sakit yang sudah tersertifikasi syariah, yaitu RS Al-Islam. Hingga saat ini penelitian mengenai kualitas pelayanan di rumah sakit syariah di Indonesia masih sedikit. Berdasar atas uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan di rumah sakit syariah yang diwakili oleh RS Al-Islam Kota Bandung. Sebagai perbandingan, peneliti juga meneliti kualitas pelayanan di rumah sakit umum yang diwakili oleh RS Santosa Kota Bandung. Pemilihan RS Santosa sebagai rumah sakit pembanding karena kedua rumah sakit tersebut adalah milik swasta dan kelas B. Maka dari itu, hal tersebut menjadi latar belakang peneliti untuk membandingkan kualitas pelayanan di rumah sakit berbasis syariah dengan rumah sakit umum.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar atas latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian adalah

1. bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit berbasis syariah di Kota Bandung?

2. bagaimana kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit umum di Kota Bandung?
3. apakah terdapat perbandingan kualitas pelayanan kesehatan antara rumah sakit berbasis syariah dan rumah sakit umum?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum penelitian ini, yaitu

menganalisis perbandingan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit berbasis syariah dengan di rumah sakit umum.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah

1. mengetahui kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit berbasis syariah di Kota Bandung;
2. mengetahui kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit umum di Kota Bandung;
3. menganalisis perbandingan kualitas layanan kesehatan antara rumah sakit berbasis syariah dan rumah sakit umum.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademik

Membuat kajian tentang *spiritual/religion-based healthcare* dari aspek kualitas pelayanan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis pada penelitian ini adalah

memberikan informasi dan masukan bagi praktisi kesehatan seperti:

1. memberikan informasi mengenai sertifikasi syariah kepada direktur rumah sakit;
2. memberikan informasi mengenai nilai-nilai syariah kepada dokter dan perawat yang berguna dalam pemberian layanan kesehatan.