

Peningkatan mutu dan loyalitas pasien dengan meningkatkan pelayanan keperawatan syariah

Srie Yuli Fatriyani*, Dyah Wiji Puspita Sari, Dwi Heppy Rochmawati, Muh. Abdurrouf

Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, Indonesia

*Corresponding Author: syuli46@gmail.com

Abstrak

Pendahuluan: Persaingan antar rumah sakit semakin ketat akibat kemudahan pendirian rumah sakit swasta, sehingga rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan sebagai strategi daya saing. Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah pelayanan keperawatan berbasis syariah. Rumah Sakit Sari Asih Ciledug, sebagai rumah sakit tersertifikasi syariah, memiliki tantangan dalam implementasi pelayanan keperawatan syariah yang belum optimal. Beberapa indikator mutu syariah, seperti edukasi Islami dan pengingat ibadah, belum mencapai target yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan keperawatan syariah terhadap mutu pelayanan syariah dan loyalitas pasien di RS Sari Asih Ciledug. **Metode:** Penelitian ini berjenis kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah responden 176 pasien dengan teknik *purposive sampling*. **Hasil:** Karakteristik responden sebagian besar terdiri dari perempuan (66,5%), usia 36-45 tahun (32,4%), Pendidikan terakhir S1 (42%), ada pengaruh antara pelayanan keperawatan Syariah terhadap mutu pelayanan Syariah dan loyalitas pasien di RS Sari Asih Ciledug dengan nilai p-value 0,000 (p-value <0,05) dengan nilai R (0,656). **Simpulan:** Mutu pelayanan dan loyalitas pasien dapat ditingkatkan dengan menerapkan pelayanan keperawatan Syariah.

Kata kunci: Pelayanan keperawatan syariah; mutu pelayanan syariah; loyalitas pasien

The influence of sharia nursing services on the quality of sharia services and patient loyalty

Abstract

Introduction: Competition among hospitals has intensified due to the ease of establishing private hospitals, so hospitals are required to improve service quality as a competitiveness strategy. One of the innovations developed is sharia-based nursing services. Sari Asih Ciledug Hospital, as a sharia-certified hospital, has challenges in the implementation of sharia nursing services that are not yet optimal. Some sharia quality indicators, such as Islamic education and worship reminders, have not reached the expected target. This study aims to analyze the effect of sharia nursing services on sharia service quality and patient loyalty at Sari Asih Ciledug Hospital. **Methods:** This research is quantitative with a cross sectional approach. Data collection using a questionnaire with 176 patients with purposive sampling technique. **Results:** The characteristics of respondents mostly consisted of women (66.5%), age 36-45 years (32.4%), last education S1 (42%), there was an influence between Sharia nursing services on the quality of Sharia services and patient loyalty at Sari Asih Ciledug Hospital with a p-value of 0.000 (p-value <0.05) with an R value (0.656). **Conclusion:** The quality of service and patient loyalty can be improved by implementing Sharia nursing services.

Keywords: Sharia nursing care; Sharia service quality; patient loyalty

How to Cite: Fatriyani, S.Y., Sari, D.W.P., Rochmawati, D.H., Abdurrouf, M. (2025). Peningkatan mutu dan loyalitas pasien dengan meningkatkan pelayanan keperawatan syariah. *NURSCOPE: Jurnal Penelitian dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan*, 11 (2), 1-11

PENDAHULUAN

Rumah sakit kini menghadapi persaingan yang semakin ketat, seiring dengan kemudahan perizinan untuk mendirikan rumah sakit swasta. Dengan lokasi yang berdekatan dan tanpa memperhitungkan

jarak, persaingan lebih bertumpu pada kualitas pelayanan, biaya perawatan, dan tenaga kesehatan yang tersedia. Akibat persaingan ini, rumah sakit dituntut untuk menciptakan inovasi dan strategi guna menarik kunjungan pasien. Salah satu langkah yang diambil adalah mengembangkan metode pelayanan berbasis syariah (Rizkina et al., 2022).

Rumah sakit syariah merupakan rumah sakit yang dikelola berdasarkan prinsip-prinsip maqashid syariah, yang mencakup perlindungan terhadap agama, jiwa, keturunan, akal, dan harta. Pengelolaan rumah sakit syariah ini berpedoman pada fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 107/DSN-MUI/X/2016, yang memberikan panduan tentang penyelenggaraan rumah sakit sesuai (Tri Ratnawati, 2021).

Permintaan umat Islam akan pelayanan rumah sakit yang sesuai dengan prinsip Islam terus meningkat. Hal ini mendorong organisasi pelayanan kesehatan Islam untuk mendirikan rumah sakit Islam di Indonesia. Dengan label Islam, rumah sakit berbasis Islam diharapkan dapat menyelenggarakan pelayanan keperawatan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam, serta menerapkan asuhan keperawatan yang mengikuti kaidah-kaidah Islam (Sulistyowati et al., 2019).

Pada penelitian Perdana, Hermansyah dan Darmawan di RSUD Meureuxa, Banda Aceh bahwa gambaran implementasi pelayanan keperawatan Syariah optimal 55,6%. Namun masih ada beberapa mutu pelayanan penerapannya masih rendah, terutama pada mutu membaca doa sebelum dan sesudah minum obat, mengingatkan pasien membaca Basmallah serta mendoakan pasien. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka perlu ditingkatkan lagi sosialisasi implementasi keperawatan syariah (Widyaningrum, 2023).

Hasil penelitian Humaini (2023) menunjukkan bahwa pelayanan syariah yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Namira Selong Lombok Timur mendapatkan hasil tingkat loyalitas responden di rumah sakit tersebut masuk dalam kategori sangat loyal dengan 171 responden (92,4%). Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka disimpulkan ada pengaruh pelayanan syariah dengan peningkatan loyalitas di rumah sakit (Muliawan Humaini, 2023).

Pelayanan keperawatan syariah dilakukan oleh perawat, dalam implementasinya perawat peduli dengan pelayanan Islami, diantaranya yaitu cara berkomunikasi Islami, membantu melaksanakan ibadah, membantu pasien melakukan wudhu, serta mengingatkan waktu sholat, membimbing pasien dalam menjalani sakaratul maut, menghindari unsur ikhtilat, merawat sesuai dengan gender pasien, menyediakan pendidikan, pemenuhan kebutuhan pasien dan tindakan terhadap non-Muslim serta tindakan kolaborasi (Wardaningsih & Junita, 2021).

Loyalitas pasien dapat didefinisikan sebagai kesetiaan pasien terhadap layanan rumah sakit yang ditunjukkan melalui penggunaan ulang jasa layanan secara konsisten. Loyalitas merupakan komitmen pelanggan untuk terus menggunakan layanan, bahkan merekomendasikannya kepada orang lain (Rahma & Prayoga, 2022). Loyalitas pasien dipengaruhi oleh kepuasan terhadap mutu pelayanan, hubungan kepercayaan antara pasien dan tenaga kesehatan, serta komunikasi yang efektif (Nuriyati, 2020). Dengan demikian, pelayanan yang berkualitas, termasuk pelayanan keperawatan syariah, menjadi kunci dalam membangun loyalitas pasien

METODE

Penelitian ini mencakup tiga variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Berikut adalah penjelasan mengenai variabel-variabel dalam penelitian ini yaitu Variabel independent dalam penelitian ini adalah pelayanan keperawatan Syariah dan variabel dependent dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan syariah dan loyalitas pasien.

Desain penelitian adalah rencana untuk memilih sumber-sumber daya dan data yang akan dipakai untuk diolah guna menjawab pertanyaan- pertanyaan penelitian (Arikunto, 2019). Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian *cross-sectional*, desain ini digunakan dengan metode menjelaskan hubungan sebab-akibat antar variabel bebas dengan terikat. Dalam penelitian ini dapat diketahui pengaruh pelayanan keperawatan syariah terhadap mutu pelayanan syariah dan loyalitas pasien di RS.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di ruang rawat inap dewasa lantai 5 Rumah Sakit Sari Asih Ciledug dalam kurun waktu 3 bulan terakhir. Jumlah populasi terdapat 313 pasien yang berkunjung ke rumah Sakit. Teknik pengambilan sampel ini yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* merupakan tehnik pengambilan sampel yang dipilih secara sengaja oleh peneliti berdasarkan kriteria atau tujuan tertentu (Sugiono, 2018).

Jumlah populasi pasien rawat inap dewasa di ruang perawatan umum rawat inap sebanyak 313 pasien, maka besar sampel yang diperlukan untuk pasien rawat inap dewasa di Rumah Sakit Sari Asih Ciledug dengan menggunakan rumus slovin didapatkan 176 responden. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner sebanyak 20 pernyataan pelayanan keperawatan Syariah dikembangkan oleh Jusuf Baed dan M. Jamaludin Ahmad yang berisi 20 pernyataan dengan masing-masing terdiri dari 5 pernyataan indikator *rabbaniyyah*, 5 pernyataan indikator *akhlaqiyah*, 5 pernyataan indikator *waq'iyah* dan 5 pernyataan indikator *insaniyyah*. Untuk kuesioner variabel Mutu Pelayanan Syariah yang dikembangkan Sinollah dan Masruroh, (2019) yang berisi 29 pernyataan masing - masing terdiri dari 4 pernyataan daya tanggap (*responsiveness*), 6 pernyataan jaminan (*Assurance*), 7 pernyataan bukti fisik (*Tangible*), 6 pertanyaan empati (*Empathy*) dan 6 pernyataan keandalan (*Reliability*) dengan lima indikator pengukuran yaitu "RATER". Untuk kuesioner variabel loyalitas pasien yang dikembangkan oleh Widyaningrum(2023) yang berisi 12 pernyataan dengan 3 indikator loyalitas dengan masing-masing 6 pernyataan kesediaan untuk kembali, 3 pernyataan rekomendasi, dan 3 pernyataan bertahan. Uji statistik yang digunakan adalah uji koefisien korelasi *Spearman*, Uji korelasi *spearman* ini bertujuan mengevaluasi korelasi antara pelayanan keperawatan syariah dengan mutu pelayanan syariah dan loyalitas pasien data yang diperoleh menunjukkan adanya korelasi antara pelayanan keperawatan syariah , mutu pelayanan syariah dan loyalitas pasien memiliki skor 0,000 (<0,005). Analisis ini telah lolos uji etik dari Diklat Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dengan No.089/A.1-KEPK/FIK-SA/I/2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik responden dalam penelitian ini menjelaskan jenis kelamin, usia, dan pendidikan. Hasil dari analisis karakteristik responden dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.1. Hasil Analisis Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-Laki	59	33.5
	Perempuan	117	66.5
Umur	18 - 25 Tahun	24	13.6
	26 - 35 Tahun	32	18.2
	36 - 45 Tahun	57	32.4
	46 - 55 Tahun	28	15.9
	56 - 65 Tahun	35	19.9
Pendidikan	SLTA	46	26.1
	D3	53	30.1

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
	S1	74	42.0
	S2	3	1.7

Berdasarkan sajian data pada Tabel 4.1 diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, berumur 36-45 tahun, dan berpendidikan terakhir S1.

Tabel 4.2. Deskripsi Kategori Variabel

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Pelayanan Keperawatan Syariah	Kurang	0	0.0
	Cukup	0	0.0
	Baik	176	100.0
Mutu Pelayanan Syariah	Kurang	0	0.0
	Cukup	56	31.8
	Baik	120	68.2
Loyalitas Pasien	Kurang	0	0.0
	Cukup	3	1.7
	Baik	173	98.3

Berdasarkan analisis deskriptif pada tabel 4.2 dapat diketahui bahwa dari 176 responden, semua responden menilai bahwa mereka menerima Pelayanan Keperawatan Syariah dalam kategori baik. Kemudian sebesar 68.2% responden menilai Mutu Pelayanan Syariah dalam kategori baik. Dan hampir seluruhnya (98.2% responden menilai bahwa mereka memiliki Loyalitas Pasien dalam kategori baik.

Analisa bivariat digunakan untuk mengetahui pengaruh pelayanan keperawatan syariah terhadap mutu pelayanan syariah dan loyalitas pasien di RS Sari Asih Ciledug

Tabel 4.3. Tabel Silang Pengaruh Pelayanan Keperawatan Syariah Terhadap Mutu Pelayanan Syariah

Pelayanan Keperawatan Syariah		Mutu Pelayanan Syariah		Total
		Cukup	Baik	
Baik	Count	56	120	176
	%	100.00%	100.00%	100.00%
Total	Count	56	120	176
	%	100.00%	100.00%	100.00%

Hasil uji Statistik *Spearman Rho* $r = 0.656$, $p = 0.000 < \alpha 0.05$

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa semua responden yang menilai mutu pelayanan syariah dalam kategori cukup telah mendapatkan Pelayanan Keperawatan Syariah dalam kategori baik. Demikian juga dengan semua responden yang menilai mutu pelayanan syariah dalam kategori baik telah mendapatkan Pelayanan Keperawatan Syariah dalam kategori baik

Berdasarkan hasil analisis uji statistik dengan korelasi *spearman* menghasilkan nilai signifikansi $< \alpha$ (5% atau 0,05). Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Pelayanan Keperawatan Syariah Terhadap Mutu Pelayanan Syariah. Nilai koefisien sebesar 0.656 (positif) menunjukkan hubungan yang searah, artinya semakin baik Pelayanan Keperawatan Syariah yang diberikan maka cenderung meningkatkan Mutu Pelayanan Syariah. Nilai koefisien korelasi berada diatas 0.6 menunjukkan bahwa keeratan hubungan Pelayanan Keperawatan Syariah Terhadap Mutu Pelayanan Syariah dalam kategori kuat.

Tabel 4.3 Tabel Silang Pelayanan Keperawatan Syariah Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit

Pelayanan Keperawatan Syariah		Loyalitas Pasien		Total
		Cukup	Baik	
Baik	Count	3	173	176
	%	100.00%	100.00%	100.00%
Total	Count	3	173	176
	%	100.00%	100.00%	100.00%

Hasil uji Statistik *Spearman Rho* $r = 0.631$, $p = 0.000 < \alpha 0.05$

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa semua responden yang memiliki loyalitas pasien dalam kategori cukup telah mendapatkan Pelayanan Keperawatan Syariah dalam kategori baik. Demikian juga dengan semua responden yang memiliki loyalitas pasien dalam kategori dalam kategori baik telah mendapatkan Pelayanan Keperawatan Syariah dalam kategori baik.

Berdasarkan hasil analisis uji statistik dengan korelasi *spearman* menghasilkan nilai signifikansi $< \alpha$ (5% atau 0,05). Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Pelayanan Keperawatan Syariah Terhadap Loyalitas Pasien. Nilai koefisien sebesar 0.631 (positif) menunjukkan hubungan yang searah, artinya semakin baik Pelayanan Keperawatan Syariah yang diberikan maka cenderung meningkatkan Loyalitas Pasien. Nilai koefisien korelasi berada diatas 0.6 meunjukkan bahwa keeratn hubungan Pelayanan Keperawatan Syariah Terhadap Loyalitas Pasien dalam kategori kuat.

Pembahasan

Menurut MUKISI (2019), rumah sakit syariah adalah fasilitas kesehatan yang beroperasi berdasarkan prinsip *Maqashid al Syariah al Islamiyah*. *Maqashid syariah* sendiri berasal dari dua kata, yakni *maqashid* yang berarti tujuan, dan *syariah* yang merujuk pada ketentuan Islam yang ditetapkan oleh Allah dan Rasul-Nya bagi umat manusia. Konsep ini dikembangkan oleh Imam As-Syatibi dan dapat diterapkan dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit syariah melalui lima aspek utama, yaitu menjaga agama (*hifz ad-diin*), menjaga jiwa (*hifz an-nafs*), menjaga akal (*hifz al-'aql*), menjaga keturunan (*hifz an-nasl*), dan menjaga harta (*hifz al-mal*). jiwa), *hifz al-'aql* (penjagaan akal), *hifz an-nasl* (penjagaan keturunan) dan *hifz al-mal* (penjagaan harta)(Mukisi&DSN-MUI, 2019).

Pelayanan Keperawatan Syariah di RS Sari Asih Ciledug

Hasil penelitian yang didapatkan di RS Sari Asih Ciledug hampir seluruh responden menilai pelayanan keperawatan Syariah baik sebanyak 176 orang (100 %), dan tidak ada responden yang menilai pelayanan keperawatan syariah cukup dan kurang (0%). Rumah sakit syariah mengacu pada prinsip-prinsip syariah Islam dalam memberikan layanan kesehatan pada pasien, termasuk memenuhi kebutuhan pasien dengan cara yang benar, menghindari hal-hal yang tidak wajar, dan mempertimbangkan etika dan nilai-nilai islam dalam menjalankan praktik medis maupun keperawatan (Maharani et al., 2021). Maksum (2022) menyatakan bahwa rumah sakit syariah lebih memperhatikan aspek agama dalam memberikan pelayanan Kesehatan sehingga pasien yang datang ke rumah sakit tersebut akan merasa nyaman dan tenang karena nilai-nilai Islam dapat diterapkan di dalam perawatan (Maksum et al., 2022). Beberapa rumah sakit syariah juga menyediakan progam Kesehatan yang dikemas dalam kerangka ajaran Islam, seperti Alqur'an dan terapi doa (Ningtyas et al., 2022). Meskipun berdasarkan prinsip-prinsip Islam, rumah sakit syariah tetap melayani semua pasien tanpa memanda agama, ras, dan jenis kelamin (Syofwan et al., 2020). Untuk mewujudkan layanan kesehatan berbasis syariah yang optimal, diperlukan peningkatan dalam prinsip *Rabbaniyyah*, *Akhlaqiyyah*, *Waqi'iyah*, dan *Insaniyyah* sebagai landasan utama dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Eny Wahyuningsih et al., 2023).

Rumah sakit syariah tidak hanya melayani pasien Muslim, tetapi juga terbuka bagi pasien non-Muslim. Dengan sifatnya yang fleksibel, rumah sakit syariah tetap memberikan layanan medis sebagaimana rumah sakit pada umumnya. Rumah sakit ini telah tersertifikasi dan berpedoman pada fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI), menjadikannya sebagai fasilitas kesehatan yang terpercaya, aman, serta menawarkan pelayanan yang lebih baik sesuai dengan prinsip syariat Islam.

Selain memastikan kehalalan makanan, obat-obatan, dan terapi yang digunakan, rumah sakit syariah juga berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan secara holistik, mencakup aspek fisik, psikis, dan spiritual. Pelayanan ini berlangsung sejak pasien lahir, menjalani perawatan, sembuh, hingga akhir hayatnya. Dengan pendekatan ini, diharapkan rumah sakit syariah dapat berkontribusi dalam meningkatkan keimanan dan ketakwaan pasien (Naserirad et al., 2023)

Mutu Pelayanan Syariah

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa responden menilai mutu pelayanan syariah di RS Sari Asih Ciledug sebanyak 120 responden menyatakan baik (68,2%), sebanyak 56 responden menyatakan cukup (31,8%). Pelayanan Kesehatan syariah adalah kegiatan pendidikan kedokteran yang berlandaskan hukum islam dalam aturan syariah. Bentuk pelayanan Kesehatan syariah merupakan bentuk praktik yang dilakukan sesuai prosedur medis namun juga tidak lepas dari nilai-nilai ibadah. Parasuraman (2005) dalam Sudirman (2023) menyatakan bahwa dalam mengukur mutu pelayanan dapat digunakan dimensi-dimensi *servqual* yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Pelayanan Kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang berorientasi pada kepuasan setiap pengguna jasa pelayanan Kesehatan dengan rata-rata tingkat kepuasan pengguna jasa (Sudirman, 2023). Kotler (2017) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja(hasil) yang pasien rasakan dibandingkan dengan harapannya. Berdasarkan definisi tersebut, diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan meliputi perbedaan antara harapan dan pelayanan Kesehatan yang dirasakan, yaitu dengan cara membandingkan antara harapan pasien terhadap pelayanan Kesehatan yang dibutuhkan dan penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan yang saat ini diperoleh atau didapatkan.

Loyalitas Pasien

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa responden menilai loyalitas pasien di RS Sari Asih Ciledug sebanyak 173 responden menyatakan baik (8,2%), sebanyak 3 responden menyatakan cukup (1,7%). Yan dan Yuan (2020) dalam Shie (2022) berpendapat bahwa loyalitas pelanggan akan mempengaruhi perilaku pembelian pelanggan dan bahwa kepuasan pelanggan hanyalah ekspresi sikap dan mungkin tidak mengubah perilaku pembelian. Perusahaan memahami fakta bahwa akuisisi pelanggan, retensi pelanggan, dan pertumbuhan laba pelanggan adalah area yang harus dikerjakan perusahaan, membangun loyalitas pelanggan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif di pasar merupakan isu penting (Shie et al., 2022a). Loyalitas pelanggan merupakan salah satu aset tak berwujud terbaik yang dapat dimiliki organisasi, baik pada tingkat sikap maupun perilaku, dan merupakan pembeda potensial yang sangat besar yang dapat menjadi sumber peningkatan keunggulan kompetitif. Akan tetapi, agar perusahaan memiliki keunggulan kompetitif yang tinggi, penting untuk menganalisis dengan cermat dan berkomunikasi secara efektif dengan setiap pelanggan guna memenuhi komitmen kepada mereka, yang sangat penting dalam pasar yang terus berubah dan membantu meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Rahman et al., 2021).

Pengaruh Pelayanan Keperawatan Syariah terhadap Mutu Pelayanan Syariah

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis uji statistik dengan uji korelasi *spearman* menghasilkan nilai signifikansi $< \alpha$ (5% atau 0,05). Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Pelayanan Keperawatan Syariah Terhadap Mutu Pelayanan Syariah. Nilai koefisien sebesar 0.656 (positif) menunjukkan hubungan yang searah, artinya semakin

baik Pelayanan Keperawatan Syariah yang diberikan maka cenderung meningkatkan Mutu Pelayanan Syariah. Nilai koefisien korelasi berada diatas 0.6 menunjukkan bahwa keeratan hubungan Pelayanan Keperawatan Syariah Terhadap Mutu Pelayanan Syariah dalam kategori kuat. Penelitian ini sejalan dengan Irasanti (2022) mengatakan bahwa pelayanan keperawatan syariah terhadap mutu pelayanan syariah di RS Al-Islam Bandung ada hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan syariah dengan mutu pelayanan syariah. Jika pelayanan kperawatan syariah berjalan dengan baik, maka mutu pelayanan syariah akan meningkat pula (Irasanti et al., 2022).

Hal ini sejalan dengan penelitian Alfarizi (2023) Pengaruh fasilitas syariah terhadap kepuasan pasien memiliki nilai koefisien sebesar 1,030, nilai signifikansi sebesar 0,000, dan nilai t-statistik sebesar 15,589, sehingga hipotesis pertama dapat diterima dan dapat diinterpretasikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan. Sebagai variabel yang paling berpengaruh di antara variabel lainnya, rumah sakit harus memastikan bahwa rumah sakit menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berstandar halal sesuai dengan kebutuhan masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat muslim.) dan fasilitas penunjang ibadah (keran air, sabun halal, musholla) untuk menjamin pasien dan keluarga pasien dapat beribadah sesuai dengan kebutuhan spiritualnya secara holistik, hal ini merupakan bagian dari pelayanan rumah sakit syariah yang menjamin kelengkapan pelayanan dan kepuasan pasien. Fasilitas berbasis syariah di rumah sakit syariah memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien, hal ini dikarenakan fasilitas ini memenuhi kebutuhan pasien Indonesia yang lebih peka terhadap nilai-nilai agama dan budaya, serta sangat memperhatikan kehalalan makanan dan minuman yang mereka konsumsi (Alfarizi et al., 2023b).

Penelitian yang dilakukan oleh shie (2022) menyimpulkan Pertama, hasil analisis H1 menunjukkan bahwa kualitas layanan rumah sakit kepada pasien secara positif dan signifikan memengaruhi kepuasan yang dirasakan pasien setelah pertemuan dengan layanan kesehatan, yang berarti bahwa bahkan jika dokter garis depan, perawat, dan personel layanan mencoba melakukan pekerjaan dengan baik dalam menghubungi pasien, jika kualitas layanan rumah sakit buruk, ini mengarah pada pengalaman pasca-pertemuan yang buruk dari layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Dengan kata lain, kualitas layanan yang baik di rumah sakit juga memungkinkan dokter, perawat, dan penyedia layanan untuk menciptakan persepsi yang lebih baik tentang pertemuan layanan di antara pasien. Secara khusus, hal-hal yang nyata, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati dari kualitas layanan rumah sakit memiliki dampak positif yang signifikan terhadap pengalaman layanan dengan dokter, staf, ruang, dan peralatan (Shie et al., 2022b).

Temuan ini konsisten dengan teori bahwa pelayanan keperawatan yang berbasis syariah memberikan kenyamanan dan kepuasan spiritual bagi pasien Muslim, sehingga meningkatkan persepsi mereka terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan. Faktor-faktor dalam pelayanan keperawatan syariah seperti keramahan, penghormatan terhadap nilai-nilai agama, serta pendekatan holistik dapat berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit.

Pengaruh Pelayanan Keperawatan Syariah terhadap Loyalitas Pasien

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa hasil analisis uji statistic dengan uji korelasi *spearman* menghasilakn nilai signifikan $<\alpha$ (5% atau 0,05). Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pelayanan keperawatan syariah terhadap loyalitas pasien. Nilai koefisien sebesar 0,631 (positif) menunjukan hubungan yang searah, artinya semakin baik pelayanan keperawatan syariah yang diberikan maka cenderung meningkatkan loyalitas pasien. Nilai koefisien korelasi berada di atas 0,6 menunjukan bahwa keratan hubungan pelayanan keperawatan syariah terhadap loyalitas pasien dalam kategori kuat.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Eny Wahyuningsih (2023), yaitu pengaruh kepatuhan Syariah terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Syariah di Pekanbaru dengan nilai koefisien kepatuhan terhadap loyalitas pasien adalah 0,322 dengan nilai t yang dihitung sebesar 5,546. Nilai ini lebih besar dari t table sebesar 1,96. Hasil ini membuktikan pengaruh signifikan kepatuhan Syariah rumah sakit Islam terhadap loyalitas pasien (Eny Wahyuningsih et al., 2023).

Penelitian yang dilakukan Nabila Hasna (2025) menghasilkan korelasi antara keperawatan syariah dengan loyalitas pasien di bangsal perawatan Baitussalam 1 dan 2, Baitunnisa 1 dan 2, dan Baitul Izzah 1 dan 2 RS Sultan Agung Semarang menunjukkan skor signifikan 0,000 (0,005), menandakan tingkat keeratan hubungan korelasi antara variabel pelayanan keperawatan Syariah dengan loyalitas pasien termasuk ke klasifikasi kategori kuat, untuk arah hubungan didapatkan hasil arah yang positif yang menandakan hubungan antara kedua variabel tersebut searah. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan jika semakin tinggi tingkat pelayanan keperawatan Syariah maka loyalitas pasien juga akan semakin tinggi (Nabila Hasna et al., 2025).

Studi yang dilakukan (Ardian et al., 2023) menunjukkan bahwa bagaimana keperawatan berbasis syariah mempengaruhi kepuasan pasien. Dukungan lebih lanjut dalam penelitian (Puspitasari et al., 2020) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan keperawatan berbasis syariah juga menyentuh aspek loyalitas pasien sebagai hasil dari pelayanan yang baik yang mana menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara pelaksanaan pelayanan keperawatan dan loyalitas pasien. Penelitian lain (Nuriyati., 2020) menyatakan jika ditemukan korelasi dalam pelayanan keperawatan syariah dengan kepuasan pasien (P value=0,011). Dalam riset yang dilakukan (Alfarizi et al., 2023a, 2023b) juga menunjukkan adanya korelasi antara pelayanan keperawatan syariah dengan loyalitas pasien.

Peneliti menyimpulkan terkait pelayanan keperawatan syariah bisa menjadi penyebab loyalitas pasien di Rumah Sakit Sari Asih Ciledug yaitu dimana hampir mayoritas pasien yang beragama Islam merasa bahwa perawat selalu memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh seorang muslim. Dimana pada saat waktu tertentu akan dilakukan acara doa Bersama antara perawat dan pasien untuk meminta kesembuhan. Pasien akan merasakan perasaan nyaman saat diberikan edukasi terkait tata cara sholat dalam keadaan sakit. Pada dasarnya orang yang dalam keadaan sakit sangat membutuhkan pendampingan rohani untuk mendekatkan diri kepada Tuhan. Dari hal tersebut timbul semua rasa puas yang dirasakan oleh pasien, dimana mereka mendapatkan perawatan yang tidak hanya berfokus pada segi fisik saja akan tetapi spiritual.

SIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan keperawatan syariah, mutu pelayanan syariah dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Sari Asih Ciledug memiliki pengaruh yang signifikan. Jika pelayanan keperawatan syariah baik maka mutu pelayanan syariah dan loyalitas pasien akan meningkat. Hal tersebut berlaku untuk sebaliknya apabila mutu pelayanan syariah dan loyalitas pasien meningkat maka pelayanan keperawatan syariah juga akan berjalan dengan baik. Loyalitas pasien yang tinggi didukung karena pelayanan yang diberikan rumah sakit mengandungi prinsip-prinsip syariah Islam sehingga pasien merasa nyaman dan aman. Rumah Sakit Sari Asih Ciledug sebaiknya meningkatkan pelayanan keperawatan syariah sehingga pasien merasa puas akan pelayanan dari rumah sakit sehingga berdampak pada loyalitas pasien yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfarizi, M., Arifian, R., & History, A. (2023a). Patient satisfaction with Indonesian Sharia hospital services: Halal healthcare tool and implications for loyalty-WoM Article Info. *Asian Journal of Islamic Management (AJIM)*, 2023(1), 18–35. <https://doi.org/10.20885/AJIM>
- Alfarizi, M., Arifian, R., & History, A. (2023b). Patient satisfaction with Indonesian Sharia hospital services: Halal healthcare tool and implications for loyalty-WoM Article Info. *Asian Journal of Islamic Management (AJIM)*, 2023(1), 18–35. <https://doi.org/10.20885/AJIM>
- Ardian, I., Nursalam, Ahsan, Haiya, N. N., & Azizah, I. R. (2023). Investigating the complex relationships between nurses' work factors, Sharia-based nursing care, and patient satisfaction in an Islamic hospital: A PLS-SEM approach. *Belitung Nursing Journal*, 9(6), 530–538. <https://doi.org/10.33546/bnj.2865>
- Arikunto, Suharsimi. (2019). *Proesdur Penelitian*. Rineka Cipta.
- Eny Wahyuningsih, Tatik Mariyanti, & Hatta, Z. M. (2023). Patient satisfaction mediates the influence of trust, service quality and hospital sharia compliance on patient loyalty in Sharia hospitals in Riau province from an Islamic perspective. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147- 4478)*, 12(9), 39–59. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i9.2988>
- Irasanti, S. N., Salsabila, N., & Faizal, S. (2022). The Quality and Satisfaction of Halal Products and Services in Sharia-Certified Hospitals: Patient Perspective. *Proceedings of The International Halal Science and Technology Conference*, 15(1), 200–208. <https://doi.org/10.31098/ihsatec.v15i1.610>
- Maharani, V. M., Jati, S. P., & Nugraheni, S. A. (2021). Overview of Patient Satisfaction to Sharia Services Hospitals in Indonesia: Literature Review. *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(3). <https://doi.org/10.30604/jika.v6i3.1008>
- Maksum, M., Wahyuni, A., Farida, A. R., Hasanah, L., & Fuad, S. (2022). Sharia Service as An Added Value: Response to Sharia Standard in Hospital Service. *Samarah*, 6(1), 423–448. <https://doi.org/10.22373/sjhk.v6i1.13418>
- Mukisi&DSN-MUI. (2019). *Standar dan Instrument Sertifikasi Rumah Sakit Syariah Versi 1441 H* (2nd ed.).
- Muliawan Humaini. (2023). Analisis pengaruh Spiritual Care terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *Assets Journal: Management, Administration, Economics, and Accounting*, 1(2), 14–18. <https://doi.org/10.59923/assets.v1i2.28>
- Nabila Hasna, S., Wiji Puspita Sari, D., & Issroviatiningrum, R. (2025). Hubungan Keperawatan Syariah dengan Loyalitas Pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan an Kebidanan*, 3. <https://doi.org/10.61132/protein.v3i2.1172>
- Naserirad, M., Tavakol, M., Abbasi, M., Jannat, B., Sadeghi, N., & Bahemmat, Z. (2023). Predictors of international Muslim medical tourists' expectations on halal-friendly healthcare services: A hospital-based study. *Health Services Management Research*, 36(4), 230–239. <https://doi.org/10.1177/09514848221109831>

- Ningtyas, P. F., Permana, I., Rosa, E. M., & Jaswir, I. (2022). Halal Medicine Selection Process in Sharia-Certified Hospital. *Indonesian Journal of Halal Research*, 4(2), 85–96. <https://doi.org/10.15575/ijhar.v4i2.16722>
- Nuriyati. (2020). *Hubungan Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Syariah dengan Kepuasan Pasien*.
- Puspitasari, D. W., Abdurrouf, M., Yustini, M. D., Issroviatiningrum, R., Pramesona, B. A., & Keperawatan, F. I. (2020). Hubungan Reward dan Supervisi dengan Pelaksanaan Pelayanan Keperawatan Syariah Correlation between Reward and Supervision with The Implementation of Sharia Nursing Services. In *Jurnal Kesehatan* (Vol. 11, Issue 3). Online. <http://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK>
- Rahma, D. A., & Prayoga, D. (2022). Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Scoping Review. *Poltekita: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 16(3), 384–391. <https://doi.org/10.33860/jik.v16i3.967>
- Rahman, M. K., Bhuiyan, M. A., & Zailani, S. (2021). Healthcare services: Patient satisfaction and loyalty lessons from islamic friendly hospitals. *Patient Preference and Adherence*, 15, 2633–2646. <https://doi.org/10.2147/PPA.S333595>
- Rizkina, N., Jannah, N., Yusuf, M., Putra, A., Mayasari Program Studi Pendidikan Profesi Ners, P., Keperawatan, F., Syiah Kuala, U., Teungku Tanoh Abee, J., Darussalam, K., Kuala, S., & Aceh, B. (n.d.). *Scoping Review: Pelayanan Kesehatan Syariah*. <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/JPPP>
- Shie, A. J., Huang, Y. F., Li, G. Y., Lyu, W. Y., Yang, M., Dai, Y. Y., Su, Z. H., & Wu, Y. J. (2022a). Exploring the Relationship Between Hospital Service Quality, Patient Trust, and Loyalty From a Service Encounter Perspective in Elderly With Chronic Diseases. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876266>
- Shie, A. J., Huang, Y. F., Li, G. Y., Lyu, W. Y., Yang, M., Dai, Y. Y., Su, Z. H., & Wu, Y. J. (2022b). Exploring the Relationship Between Hospital Service Quality, Patient Trust, and Loyalty From a Service Encounter Perspective in Elderly With Chronic Diseases. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876266>
- Sinollah dan Masruroh. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Serqual Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Dialektika: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4, 45–53.
- Sudirman. (2023). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* (A. Yani, Ed.). Ara Digital Mandiri.
- Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistiyowati, A., Handayani, S., & Nursanti, K. (2019). Gambaran Pelaksanaa Indikator Mutu Syariah Perawat di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 2.
- Syofwan, M., Rizqon, S., Sulisno, M., & Suryawati, C. (2020). Sharia Services with Level of Patient Satisfaction in Hospitals: Literature Review. *Nursing Journal of Respati Yogyakarta*, 7(1). <http://nursingjurnal.respati.ac.id/index.php/JKRY/index>

- Tri Ratnawati, A. (2021). Shariah Hospital Social Responsibility: Maqashid Syariah at Muhammadiyah Hospital. *Journal of Economics, Finance And Management Studies*, 04(07). <https://doi.org/10.47191/jefms/v4-i7-24>
- Wardaningsih, S., & 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*, 9, 182–188. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2021.5814>
- Widyaningrum, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Berbasis Syariah terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Farma Medika*, 8, 185–191.