

Pelayanan Syariah dalam Bidang Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit

Muh. Abdurrouf¹, Cindy Rosalia²

^{1, 2, 3}Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Abstrak

Pendahuluan: Kepuasan merupakan penilaian seseorang setelah menerima jasa/pelayanan, Pasien yang puas akan cenderung menggunakan kembali pelayanan rumah sakit dan pasien akan meninggalkan rumah sakit apabila merasa tidak puas. Pelayanan syariah dalam bidang keperawatan adalah pelayanan yang diberikan perawat berdasarkan qur'an dan hadits yang dapat meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi bagaimanakah hubungan pelayanan syariah dalam bidang keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di RS. Penelitian ini menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan data menggunakan observasi dengan jumlah responden 130 pasien, dan teknik *simple randome sampling*. Data yang diperoleh diolah menggunakan uji *Spearman*. Penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan syariah dalam bidang keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai *p value* 0,000 (*p value* <0,05 dan keeratan hubungan yaitu sedang (0,416) serta arah hubungannya positif. Semakin baik pelayanan syariah yang diberikan maka akan semakin meningkat kepuasan pasien.

Kata kunci: *Pelayanan syariah dalam bidang keperawatan, kepuasan pasien*

Abstract

Introduction: Satisfaction is the judgment of someone after receiving services, patients who are satisfied will reuse the service and the patient will recover the hospital is not satisfied. Sharia services on nursing is a service provided by nurses based on qur'an and hadith that can improve patient satisfaction in the hospital. The purpose of this study is to find the relationship of sharia services on nursing with the level of patient satisfaction in the hospital. This study used quantitative method with cross sectional approach. The data collection used observation. The total of respondents was 130 nurses with simple random sampling. The data analysis used Spearman test. There was a significant relationship between the relationship between islamic services on nursing and the patients satisfaction with p-value 0.000 (p-value<0.05) and the closeness of the relationship was moderate (0.416) as well as the direction of the relationship was positive. Based on the result.

Keywords: Sharia services on nursing, patients satisfaction.

Corresponding Author :

Muh. Abdurrouf¹, Cindy Rosalia², Departemen manajemen Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Islam Sultan Agung, Jalan Raya Kaligawe KM 4, Semarang, Jawa Tengah, Indonesia, Kode Pos 50112;email: abdurrouf@unissula.ac.id

PENDAHULUAN

Ketidakpuasan terhadap pelayanan rumah sakit dapat menyebabkan pasien tidak menggunakan lagi pelayanan kesehatan, sehingga berdampak kepada penurunan jumlah pasien dan dapat menurunkan pendapatan rumah sakit, pasien akan memilih rumah sakit yang memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan pasien (Supranto, 2006)

Kepuasan pasien dapat tercipta tentunya berasal dari kualitas layanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan kesehatan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut (Nursalam, 2015).

Indikator dari tingkat kepuasan antara lain, kondisi fisik, Kurangnya perhatian terhadap keluhan, dan tanggap memprioritaskan kebutuhan pasien (Kholipah, Susilo, & Purwaningsih, 2013).

Rumah sakit sebagai pemberi pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik karena dengan semakin terbukanya informasi, masyarakat akan mudah mengetahui berkualitas atau tidaknya pelayanan kesehatan sehingga masyarakat semakin selektif memilih pelayanan kesehatan yang diinginkan, rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien (Syakuro, 2010).

Perkembangan rumah sakit Islam di Indonesia semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang islami, dan ini merupakan indikator akan tingginya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan keberkahan (Sunawi, 2012). Rumah sakit Islam memberikan jaminan akan adanya pelayanan sesuai syariah, penyelamatan akidah Islam dan penerapan manajemen berbasis syariah (MUI & MUKISI, 2017).

Pelayanan keperawatan adalah salah satu bentuk pelayanan kesehatan dimana keperawatan berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan sesuai standar asuhan keperawatan secara professional (Syakuro, 2010 ; Wulandari, 2015). Masalah utama dalam lembaga jasa pelayanan kesehatan dengan prinsip syariah adalah akankah sesuai dengan harapan para pelanggan atau pasien. Hal itu membuat penyedia pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit akan selalu dituntut dalam peningkatan kualitas pelayanan agar tingkat kepuasan pasien dapat tercapai (Sulistiyadi & Rahayu, 2016). Dengan prinsip-prinsip yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, yang telah diatur dalam pedoman pelaksanaan standar pelayanan minimal dan indikator mutu wajib dalam bidang keperawatan rumah sakit syariah (MUKISI, 2017).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian observasi analitik yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Pendekatan yang digunakan adalah *Cross-Sectional* (potong lintang) karena pengukuran variabel bebas dan terikat dilakukan dalam sekali waktu secara bersama-sama (Notoatmodjo, 2010).

Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang pada bangsal Baitussalam 2, Baitunnisa 2, dan Baitul Izzah 1 & 2 yaitu dengan sampel 130 responden dari 193 responden yang masuk ke dalam kriteria inklusi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan *teknik simple random sampling*. Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari 2018.

Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner data demografi berisi identitas pasien yang meliputi : umur, status pernikahan, agama, lama perawatan, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Pada kuesioner pelayanan syariah dalam bidang keperawatan, yaitu yang digunakan untuk mengetahui pelaksanaan indikator mutu wajib dan standar pelayanan minimal syariah yang dilakukan oleh perawat untuk pasien, yang diambil berdasarkan standar instrumen MUKISI (2017) meliputi membaca Basmalah pada pemberian obat dan tindakan, hijab untuk pasien, pemasangan EKG sesuai gender, mengingatkan waktu sholat, pemasangan DC sesuai gender. Terdiri dari 12 item pernyataan *favorable* dengan bobot pilihan "Tidak dilakukan sama sekali" dengan skor 1, "Jarang dilakukan" dengan skor 2, "Sering dilakukan" dengan skor 3, "Selalu dilakukan" dengan skor 4, dan untuk skor *unfavorable* skor 4, "Jarang dilakukan" dengan skor 3, "Sering dilakukan" dengan skor 2, "Selalu dilakukan" dengan skor 1. Pada kuesioner kepuasan pasien yaitu instrumen yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien,

yang diambil dari Parasuraman (Nursalam, 2013) meliputi *reliability, assurance, tangibles, empathy*, dan *responsiveness* terdiri dari 14 item pernyataan *favorable* dan *unfavorable* yang memuat tentang kepuasan pasien. Bobot pilihan untuk *favorable* “sangat tidak puas” skornya 1, “tidak puas” skornya 2, “puas” skornya 3, “sangat puas” skornya 4, dan bobot pilihan *unfavorable* “sangat tidak puas” skornya 4, “tidak puas” skornya 3 “puas” skornya 2, “sangat puas” skornya 1.

Analisa Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat dan bivariat. Analisa data pada analisis univariat berupa analisis persentase yang dilakukan terhadap variabel penelitian untuk melihat distribusi frekuensi dan hasil statistik diskriptif. Analisis univariat meliputi karakteristik responden yang terdiri dari umur, usia, jenis kelamin, status pernikahan, agama, suku, jumlah saudara. Sebelum melakukan analisis bivariat peneliti terlebih dahulu melakukan uji Normalitas data (*Uji Kolmogorov Smirnov*), dan data menunjukkan distribusi tidak normal ($P \text{ value} < 0,05$), sehingga peneliti menggunakan uji *statistic nonparametric (uji spearman)*.

HASIL

A. Analisa Univariat

Hasil penelitian tentang hubungan pelayanan syariah dalam bidang keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien, yang dilakukan oleh peneliti meliputi karakteristik responden umur, status pernikahan, agama, lama perawatan, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

1. Umur Responden

Tabel 7.1 Distribusi frekuensi usia responden di Rumah Sakit Islam Sultan Agung pada bulan Januari 2018 (n=130)

Usia (tahun)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
17 - 25	21	16,2
26 - 35	29	22,3
36 – 45	34	26,2
46 – 55	22	16,9
56 – 65	20	15,4
> 65	4	3,1
Total	130	100

Tabel 1.1. hasil dari penelitian didapatkan bahwa responden yang paling banyak berusia usia 36 – 45 tahun sejumlah 34 responden (26,2%), dan yang paling sedikit adalah rentang usia > 65 tahun sejumlah 4 responden (3,1%).

2. Status pernikahan

Tabel 1.8. Distribusi frekuensi status pernikahan responden di Rumah Sakit Islam Sultan Agung pada bulan Januari 2018 (n=130)

Status Hubungan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sudah Menikah	115	88,5
Belum Menikah	15	11,5
Total	130	100,0

Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa responden yang sudah menikah yaitu sejumlah 115 responden (88,5%), sedangkan responden yang belum menikah sejumlah 15 responden (11,5%).

3. Agama

Tabel 1.9. Distribusi frekuensi agama responden di Rumah Sakit Islam Sultan Agung pada bulan Januari 2018 (n=130)

Agama	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Islam	130	100
Total	130	100,0

Tabel 1.3. di atas menunjukkan bahwa responden yang beragama Islam yaitu sejumlah 130 responden (100,0%).

4. Lama Perawatan

Tabel 1.10. Distribusi Lama Perawatan responden di Rumah Sakit Islam Sultan Agung pada bulan Januari 2018 (n=130)

Lama Pernyataan (hari)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
2 – 7	125	96,2
8 – 14	4	3,1
> 15	1	0,8
Total	130	100,0

Tabel 1.4 di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden hari perawatannya pada rentang 2 – 7 hari yaitu sejumlah 125 responden (96,2%), dan minoritas responden hari perawatannya pada rentang > 15 hari yaitu 1 responden (0,8%) .

5. Pendidikan

Tabel 1.11. Distribusi frekuensi pendidikan terakhir responden di Rumah Sakit Islam Sultan Agung pada bulan Januari 2018 (n=130)

Pendidikan Terakhir	Frekuensi (f)	Persentase (%)
SD	52	40
SMP	26	20
SMA	43	33,1
DIII	6	4,6
DIV/S1	3	2,3
Total	130	100,0

Tabel 1.5 di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah mempunyai pendidikan terakhir SD yaitu sejumlah 52 responden (40%), dan minoritas responden mempunyai pendidikan terakhir DIV/S1 yaitu sejumlah 3 responden (2,3%).

6. Pekerjaan

Tabel 1.12. Distribusi frekuensi pekerjaan responden di Rumah Sakit Islam Sultan Agung pada bulan Januari 2018 (n=130)

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
IRT	76	58,5
Swasta	54	41,5
Total	130	100,0

Tabel 1.6 di atas menunjukkan bahwa responden yang pekerjaannya Ibu rumah tangga yaitu sejumlah 76 responden (58,5%) dan pekerjaannya Swasta yaitu sejumlah 54 responden (41,5%).

7. Pelayanan syariah dalam bidang keperawatan

Tabel 1.13. Distribusi frekuensi pelayanan syariah dalam bidang keperawatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung pada bulan Januari 2018 (n=130)

Pelayanan Syariah dalam Bidang Keperawatan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Sangat baik	42	32,3,
Baik	56	43,1
Cukup Baik	32	24,6
Total	130	100,0

Tabel 1.7 di atas menunjukkan bahwa pelayanan syariah dalam bidang keperawatan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dengan berdasarkan data penelitian dari responden yaitu sebagian besar responden mengatakan yaitu 32 (24,6%).

8. Kepuasan Pasien

Tabel 1.14. Distribusi frekuensi kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung pada bulan Januari 2018 (n=130)

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Sangat Puas	41	31,5
Puas	82	63,1
Tidak Puas	7	5,4
Total	130	100,0

Tabel 1.8 data di atas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yaitu mayoritas responden menyatakan puas sebanyak 82 responden (63,1%), dan minoritas responden menyatakan tidak puas sebanyak 7 responden (5,4%), dari total responden yang berjumlah 130 responden.

B. Analisis Bivariat

Tabel 1.9. Uji Spearman hubungan antara pelayanan syariah dalam bidang keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSI Sultan Agung Semarang

Variabel Penelitian	n	Sig. (2-tailed)	Correlation Coefficient
Pelayanan Syariah dalam Bidang Keperawatan	130	,000	.416**
Tingkat Kepuasan Pasien			

Tabel 1.9. menunjukan bahwa dalam penelitian ini didapatkan data ada hubungan yang bermakna antara pelayanan syariah dalam bidang keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSI Sultan Agung Semarang dengan melihat nilai *p value* atau *Sig. (2-tailed)* yaitu 0,000 atau *p value* <0,05, untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel dapat dilihat pada kolom *Correlation Coefficient* yaitu 0,416 yang menunjukkan keeratan hubungan sedang serta arah hubungan positif

yang bermakna searah yaitu semakin baik pelayanan syariah dalam bidang keperawatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, demikian juga sebaliknya.

Tabel 1.10. Tabel Silang Hubungan Pelayanan Syariah dalam Bidang Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Bangsal rawat Inap RSI Sultan Agung Semarang (n = 130)

Pelayanan Syariah dalam Bidang Keperawatan	Tingkat Kepuasan Pasien						Total	
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%	N	%		
Sangat Baik	5	3,8%	20	15,4%	7	5,4%	32	24,6%
Baik	19	14,6%	37	28,5%	0	0%	56	43,1%
Cukup Baik	17	32,3%	25	19,2%	0	0%	42	32,3%
Total	41	31,5%	82	63,1%	7	5,4%	130	100%

Tabel 1.10. menunjukkan bahwa dalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa mayoritas responden menyatakan pada pelayanan syariah dalam bidang keperawatan dengan kategori baik terdapat 37 responden (28,5%) yang menyatakan puas, dan minoritas responden menyatakan pelayanan syariah dalam bidang keperawatan dengan kategori sangat baik terdapat 5 responden (3,8%) yang menyatakan sangat puas.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian di Rumah Sakit Islam Sultan Agung menunjukkan adanya hubungan antara pelayanan syariah dalam bidang keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Syakuro (2010) bahwa nilai koefisien determinan variabel pelayanan dengan prinsip syari'ah menjelaskan variabel kepuasan pasien RSI Sultan Agung, yaitu sebesar 0,30 atau 30%. Secara simultan variabel pelayanan dengan prinsip syari'ah berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, nilai probabilitas sebesar 0,000. Jika pelayanan dengan prinsip syari'ah semakin naik, maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Hafid (2016) di RS Ibnu Sina Makassar menunjukkan bahwa apabila pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah mengalami peningkatan, maka kepuasan pasien RS Ibnu Sina Makassar akan mengalami kenaikan. Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan syariah dalam bidang keperawatan yaitu sebanyak 37 responden (28,5%). Hasil penelitian ini selaras dengan pendapat Nurhidaya (2014) dan Hidayati, Suryawati & Sriyatmi, (2014), dimana sebagian besar responden menyatakan puas terhadap suatu pelayanan keperawatan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor pencetus yaitu pelayanan keperawatan yang baik (Easter, Wowor, & Pondaag, 2017). Faktor tersebut atau dalam penelitian ini adalah pelayanan syariah dalam bidang keperawatan, penelitian ini juga didapatkan hasil bahwa responden sebagian besar menyatakan puas dengan pelayanan syariah dalam

bidang keperawatan, hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Bakar & Kurniawati, (2013) bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan spiritual yang diberikan oleh perawat.

Kepuasan merupakan penilaian seseorang setelah menerima jasa atau pelayanan, pasien akan merasa puas jika jasa/pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan (Supranto, 2006), pelayanan syariah dalam bidang keperawatan merupakan pelayanan keperawatan yang terdiri dari standar pelayanan minimal rumah sakit syariah berupa hijab untuk pasien, pemasangan EKG sesuai gender, pemakaian hijab bagi ibu menyusui dan indikator mutu wajib syariah yaitu pemasangan kateter sesuai gender, dimana pelayanan syariah tersebut merupakan pelayanan yang diharapkan pasien atau bahkan melebihi harapan pasien, sehingga pasien sebagian besar menyatakan puas terhadap pelayanan yang yang diberikan oleh perawat (MUKISI, 2017).

Pasien yang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu rumah sakit menjadikannya loyal terhadap rumah sakit tersebut, hal ini dibuktikan dengan pasien akan menggunakan kembali apabila mengalami sakit yang sama atau karena sakit yang lain dan akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan rumah sakit tersebut (Fajar & Hasibuan, 2016), loyalitas pasien salah satunya dipengaruhi oleh pelayanan keperawatan yang baik (Chahal, 2008) .

Penelitian ini menunjukkan hasil adanya hubungan yang signifikan antara Pelayanan Syariah dalam Bidang Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien dengan nilai *Correlation Coefficient* sebesar 0,416, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan syariah dalam bidang keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien memiliki keeratan hubungan sedang. Hubungan keeratan pada penelitian ini adalah positif, sehingga bermakna searah yaitu jika pelayanan syariah dalam bidang keperawatan baik maka tingkat kepuasan juga akan semakin meningkat, hal tersebut berlaku juga untuk sebaliknya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan pelayanan syariah dalam bidang keperawatan dengan kepuasan pasien dengan keeratan hubungan cukup kuat dan arah hubungan positif, semakin baik pelayanan syariah dalam bidang keperawatan maka semakin tinggi kepuasan pasien.

Saran

Saran bagi Institusi Rumah Sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan memenuhi harapan pasien dengan cara lebih memperhatikan pelaksanaan pelayanan syariah dalam bidang keperawatan yaitu standar pelayanan minimal rumah sakit syariah berupa membaca Basmalah pada pemberian obat dan tindakan, mengingatkan waktu sholat, hijab untuk pasien, pemasangan EKG sesuai gender, pemakaian hijab bagi ibu menyusui dan indikator mutu wajib syariah yaitu pemasangan kateter sesuai gender.

KEPUSTAKAAN

Abdurrouf, M., Nursalam, & Purwaningsih. (2013). Model Caring Islami Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners Vol 8 No.1* , 153164.

Agus, R. (2011). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan Cetakan 2*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Bakar, A., & Kurniawati, N. D. (2013). *Studi Fenomenologi Pengalaman Ibadah Pasien Islam Yang Di Rawat Dengan Pendekatan Spiritual Islam Di Rumah Sakit Asyiah Bojonegoro Dan Rumah Sakit Haji Surabaya*. Surabaya: Universitas Airlangga.

- Chahal, H. (2008). Predicting Patient Loyalty and Service Quality Relationship: A Case Study of Civil Hospital. *The Journal of Business Perspective* , Vol 12 No.4.
- Easter, T. C., Wowor, M., & Pondaag, L. (2017). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di Ruang Hana RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado. *E-Journal Keperawatan (e-Kp) Volume 5, No. 1* .
- Fajar, M. I., & Hasibuan, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Dan Rawat Inap Di Rumah Sakit Embung Fatimah Batam. *Jurnal Equilibria Volume 3, No. 2* .
- Hafid, H. P. (2016). *Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Pada RSI Ibnu Sina Makassar*. Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar.
- Hidayati, A. N., Suryawati, C., & Sriyatmi, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-journal)* , volume 2, Nomor 1, Januari 2014 .
- Kurniati. (2013). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Wahidin Sudiro Husodo Makassar*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Kurniawan, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Tingkat IV Slamet Riyadi Surakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan Volume 7 No. 1, Februari 2017* .
- MUI, D., & MUKISI. (2017). *Standar & Instrumen Sertifikasi Rumah Sakit Syariah* . Jakarta: MUKISI.
- MUKISI. (2017). *Pedoman Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Syariah Dan Indikator Mutu Wajib Syariah*. Jakarta: MUKISI.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Professional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sakinah, E., & Jannah, N. (2016). *Pelayanan Keperawatan Islami Di Suatu Rumah Sakit Banda Aceh*. Aceh: Universitas Syiah Kuala Banda Aceh.
- Sulistiadi, W., & Rahayu, S. (2016). *Potensi Penerapan Maqashid Syariah Dalam Rumah Sakit Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sunawi. (2012). *Konsep Pelayanan Kesehatan Islami Di Rumah Sakit (Tinjauan Aplikasi Di Rumah Sakit Islam Surakarta)*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Supranto (2006) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, 3rd edition, Jakarta: Rineka Cipta. hal. 2-13
- Syakuro, A. A. (2010). *Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip - Prinsip Syari'ah Pada Rumah Sakit Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada RSI Sultan Agung Semarang)*. Semarang: UIN Walisongo Semarang.
- Wulandari, N. (2015). *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran Kabupaten Semarang* . Semarang: Universitas Negeri Semarang.