

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP ASUHAN KEPERAWATAN BERBASIS SYARIAH DI RUANG RAUDOH RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Muh Agung Prayoga¹, Basirun Al Ummah², Kusumastuti³

¹STIKes Muhammadiyah Gombong

^{2,3} STIKes Muhammadiyah Gombong

*Email: muhagungprayoga10@gmail.com

Keywords:

*Asuhan Keperawatan
Syariah, Kepuasan
Pasien, Rawat Inap.*

Abstrak

Latar Belakang : Prevalensi kunjungan pasien di Ruang Raudoh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebesar 391 pasien setiap bulannya. Data peningkatan tersebut merujuk pada pelayanan syariah sebagai indikator mutu unggulan Rumah Sakit. Cara meningkatkan indikator mutu pelayanan adalah dengan meningkatkan manajemen syariah. Salah satunya peningkatan manajemen tatalaksana Asuhan Keperawatan Syariah. Pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah meliputi karakteristik *Rabbaniyyah*, *Akhlaqiyyah*, *Waqi'iyah*, dan *Insaniyyah*. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta menerapkan konsep asuhan keperawat syariah dimana peran Dokter, Perawat, dan tenaga medis lain secara terintegrasi memaksimalkan penyelesaian masalah spiritualitas pasien.

Tujuan : Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan berbasis syariah di Ruang Raudoh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Metode Penelitian : Penelitian menggunakan metode *deskriptif kuantitatif* dengan pendekatan *cros sectional*. Sampel berjumlah 80 responden dengan teknik random sampling. Analisa data menggunakan deskriptif. **Hasil :** Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan dengan prinsip syariah dimensi *Rabbaniyyah*, *Akhlaqiyyah*, *Waqi'iyah*, dan *Insaniyyah* memberikan kepuasan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Kesimpulan : Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan berbasis syariah dimensi *Rabbaniyyah*, *Akhlaqiyyah*, *Waqi'iyah*, dan *Insaniyyah* terhadap kepuasan pasien di Ruang Raudoh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Dari semua atribut sudah memuaskan pasien. Ini dilihat dari 80 responden prosentase jawaban puas adalah sebesar 100 %.

Rekomendasi : Asuhan Keperawatan Syariah tepat diterapkan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagai pengaplikasian pelayanan syariah Rumah Sakit.

1. PENDAHULUAN

Asuhan keperawatan adalah salah satu bentuk pelayanan kesehatan dimana

keperawatan berperan penting dalam memberikan pelayanan pasien dan mempunyai tanggung jawab untuk

memberikan pelayanan keperawatan sesuai standar asuhan keperawatan secara profesional (Syakuro, 2010). Rumah sakit Islam akan memberikan jaminan akan adanya pelayanan sesuai tuntunan syariah, penyelamatan akidah Islam dan penerapan manajemen berbasis syariah (MUI & MUKISI, 2017).

Pemberian asuhan keperawatan dalam persepektif Islam dapat berkaitan dengan lima aspek yaitu fisik, etika, moral spiritual dan intelektual. Bentuk kepedulian dapat ditentukan oleh niat, empati, kasih sayang, kehadiran otentik, ketersediaan dan komunikasi. Asuhan keperawatan syariah akan secara fokus menangani permasalahan pada biologis, psikologis, sosial dan spiritualitas pasien.

(Jusuf, 2010) menyebutkan setidaknya ada 4 konsep atau karakteristik prioritas dalam pelayanan yang islami. Yaitu *Rabbaniyyah, Akhlaqiyyah, Waqi'iyah, Insaniyyah*. Karakteristik ini yang akan membedakan antara rumah sakit Islam dengan rumah sakit non Islam.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Apillia, 2017), dengan judul Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen pada Pelayanan Rawat Inap di RS Gatoel Mojokerto dalam Perspektif Manajemen Pelayanan Islam menunjukkan bahwasanya strategi dalam meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan memberikan pelayanan dengan prinsip syariah.

Penelitian selanjutnya dari (Abdurrouf, 2015), menunjukkan hubungan antara layanan syariah dan tingkat kepuasan pasien yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan layanan syariah.

Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh (Hafid, 2016) di Ibnu Sina Rumah Sakit Makassar menunjukkan bahwa jika layanan dengan prinsip syariah telah meningkat, kepuasan pasien dari Ibnu Sina Rumah sakit Makassar akan meningkat. Penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang cukup signifikan antara layanan dan prinsip syariah dengan kepuasan pasien baik secara parsial dan maupun simultan.

Berdasarkan penjelasan diatas sangat menguatkan peneliti untuk meneliti tentang

gambaran kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan syariah dilihat dari dimensi *Rabbaniyyah, Akhlaqiyyah, Waqi'iyah, Insaniyyah* di Ruang Raudoh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Dengan nantinya, diharapkan asuhan keperawatan syariah ini dapat diaplikasikan dan diterapkan di seluruh rumah sakit Islam di Indonesia. Bahkan nantinya diseluruh rumah sakit yang bukan berlabel Islam.

2. METODE

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan adalah metode *deskriptif* yang akan mengetahui gambaran variabel. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap ruang Raudoh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang diberikan pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah.

Berdasarkan data kunjungan pasien pada bulan November dan Desember 2020 adalah 780 pasien. Dengan rata-rata kunjungan perbulan adalah 391 pasien. Sampel yang dapat diambil dari teknik Slovin adalah 10 % dari populasi penelitian yaitu 80 pasien. Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuisioner dengan mengajukan beberapa pertanyaan. Pertanyaan dibagi dalam dua jenis pertanyaan *favorable* dan *unfavorable*

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Sehingga masalah dalam penelitian ini dapat terpecahkan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa Univariat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian tentang gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan syariah pada 80 responden yang berkunjung ke ruang Raudoh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta ditemukan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden Penelitian

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Umur	35-44 Tahun	7	8,8 %
	45-54 Tahun	34	42,5 %
	> 55 Tahun	39	48,8 %
	Total	80	100,0
Jenis Kelamin	Laki-Laki	51	63,7 %
	Perempuan	29	36,3 %
	Jumlah	80	100 %
Status Pekerjaan	IRT	23	28,7 %
	Pegawai Swasta	11	13,8 %
	PNS	1	1,3 %
	Lain-lain	45	56,3 %
	Jumlah	80	100 %
Lama Rawat Inap	3 Hari	53	66,3 %
	4-6 Hari	19	23,8 %
	7-10 Hari	8	10 %
	Jumlah	80	100 %

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa dari 80 sampel responden penelitian yang berkunjung ke Ruang Raudoh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagian besar pasien berusia > 55 Tahun sebanyak 39 responden (48,8 %), berjenis

kelamin laki-laki sebanyak 51 responden (63,7 %), bekerja lain-lain 45 orang (56%), dan sesuai lama rawat inap 3 hari sebanyak 53 responden (72%).

2. Analisa Univariat

Tabel 2. Analisa Univariat

Variabel	Kategori	Frekuensi	Presentasi
Asuhan Keperawatan Syariah	Puas	75	93,8 %
	Cukup Puas	5	6,3 %
	Jumlah	80	100 %
Rabbaniyah	Puas	80	100 %
	Cukup Puas	0	0 %
	Jumlah	80	100 %
Waqiiyah	Puas	80	100 %
	Cukup Puas	0	0 %
	Jumlah	80	100 %
Akhlaqiah	Puas	80	100 %
	Cukup Puas	0	0
	Jumlah	80	100 %
Inshaniyah	Puas	80	100 %

	Cukup Puas	0	0 %
	Jumlah	80	100 %
Kepuasan Pasien	Puas	76	95 %
	Cukup Puas	4	5 %
	Jumlah	80	100 %

Asuhan Keperawatan Berbasis Syariah yang diterapkan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dapat dilihat pada visi-misi yang diterapkan. Karakteristik indikator yang menjadi dimensi pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah yaitu *rabbaniyyah*, *akhlaqiyyah*, *waqi'iyah* dan *insaniyyah*. Dan secara garis besar sudah diterapkan dan dialikasikan dalam pelayanan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam implementasi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sangat membutuhkan pelayanan yang baik, dengan mengedepankan prinsip syariah. Asuhan keperawatan syariah merupakan rangkaian dari praktik keperawatan kepada pasien tanpa meninggalkan aspek Islam didalamnya. Pemberian asuhan keperawatan dalam persepektif Islam dapat berkaitan dengan lima aspek yaitu fisik, etika, moral spiritual dan intelektual.

Bentuk kepedulian dapat ditentukan oleh niat, empati, kasih sayang, kehadiran otentik, ketersediaan dan komunikasi. Sebagian besar teori klinis mengatakan bahwa konsep keperawatan dalam konteks perawatan islam menganggap manusia sebagai keseluruhan yang komprehensif dan *caring* diidentifikasi ke dalam kerangka yang holistik (Ismail, 2015).

Al-Rabbaniyyun berarti dinisbahkan kepada Tuhan Yang Maha Suci dan Maha Tinggi. Sesungguhnya Allah adalah Tuhan yang mengatur penciptaan, pemeliharaan, pengaturan, penguasaan, dan pemilikan.

Berdasarkan hasil analisis melalui tingkat kesesuaian atribut pada tabel 4.6 diperoleh dari 5 atribut yang mewakili dimensi Rabbaniyah, keseluruhannya sudah memuaskan pasien. Ini bisa dibuktikan dengan sebanyak 80 pasien

menjawab 100 % puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Hikmah Pratiwi (2016) ada hubungan yang sangat signifikan antara Asuhan Keperawatan Syariah dimensi *Rabbaniyyah* dengan kepuasan pasien. Pada setiap nilai koefisien variabel menunjukkan hubungan yang searah atau bertanda positif (+) yang artinya apabila pelayanan *rabbaniyyah* meningkat maka kepuasan pasien RS Ibnu Sina Makassar pun akan mengalami peningkatan.

Waqiyyah adalah sifat realistik ini diantaranya dapat mengikuti perubahan yang terjadi dalam masyarakat, baik yang disebabkan oleh kehancuran zaman, perkembangan masyarakat maupun kondisi-kondisi darurat. Para ahli fiqh terkadang mengubah fatwa sesuai dengan perubahan zaman, tempat, kebiasaan dan kondisi.

Berdasarkan hasil analisis melalui tingkat kesesuaian atribut pada tabel 4.7 diperoleh dari 5 atribut yang mewakili dimensi *Waqiyyah*, keseluruhannya sudah memuaskan pasien. Ini bisa dibuktikan dengan sebanyak 80 pasien menjawab 100 % puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Hikmah Pratiwi (2016) ada hubungan yang sangat signifikan antara Asuhan Keperawatan Syariah dimensi *Waqiyyah* dengan kepuasan pasien. Pada setiap nilai koefisien variabel menunjukkan hubungan yang searah atau bertanda positif (+) yang artinya apabila pelayanan *waqiyyah* meningkat maka kepuasan pasien RS Ibnu Sina Makassar pun akan mengalami peningkatan.

Akhlaqiyyah, gambaran batin manusia yang sebenarnya (yaitu jiwa dan sifat-sifat batiniah), sedang *khalq* merupakan gambaran bentuk jasmaninya

(raut muka, warna kulit, tinggi rendah badan, dan lain sebagainya). Asuhan keperawatan harusnya melihat prinsip *Akhlaqiyah* untuk setiap perlakuan terhadap pasien.

Berdasarkan hasil analisis melalui tingkat kesesuaian atribut pada tabel 4.8 diperoleh dari 5 atribut yang mewakili dimensi *Akhlaqiyah*, keseluruhannya sudah memuaskan pasien. Ini bisa dibuktikan dengan sebanyak 80 pasien menjawab 100 % puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Hikmah Pratiwi (2016) ada hubungan yang sangat signifikan antara Asuhan Keperawatan Syariah dimensi *Akhlaqiyah* dengan kepuasan pasien. Pada setiap nilai koefisien variabel menunjukkan hubungan yang searah atau bertanda positif (+) yang artinya apabila pelayanan *Akhlaqiyah* meningkat maka kepuasan pasien RS Ibnu Sina Makassar pun akan mengalami peningkatan.

Fitrah *Insaniyyah* (sejalan dengan fitrah manusia), semestinya rukun islam harus dipaham sebagai rukun yang terkait dengan fitrah manusia. Asuhan keperawatan harusnya melihat prinsip *Inshaniyyah* untuk setiap perlakuan terhadap pasien.

Berdasarkan hasil analisis melalui tingkat kesesuaian atribut pada tabel 4.9 diperoleh dari 5 atribut yang mewakili dimensi *Inshaniyyah*, keseluruhannya sudah memuaskan pasien. Ini bisa dibuktikan dengan sebanyak 80 pasien menjawab 100 % puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Hikmah Pratiwi (2016) ada hubungan yang sangat signifikan antara Asuhan Keperawatan Syariah dimensi *Inshaniyyah* dengan kepuasan pasien. Pada setiap nilai koefisien variabel menunjukkan hubungan yang searah atau bertanda positif (+) yang artinya apabila pelayanan *rabbaniyyah* meningkat maka kepuasan pasien RS Ibnu Sina Makassar pun akan mengalami peningkatan

Dari Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Asuhan Keperawatan Syariah dimensi *Rabbaniyyah*, *Akhlaqiyah*, *Waqiyyah*, dan *Inshaniyyah* yang kami teliti diatas juga didukung dengan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Alek Abdan Syakuro 2010 dengan judul penelitian “Pengaruh Peningkatan Pelayanan dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada RSI Sultan Agung Semarang)” dalam penelitian ini dapat dilihat bahwa peningkatan pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah dapat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (pasien) RSI Sultan Agung Semarang.

Selain itu penelitian lain yang dilakukan oleh Sunawi 2012 pada skripsinya yang berjudul “Konsep Pelayanan Kesehatan Islami di Rumah Sakit; Tinjauan Aplikasi di Rumah Sakit Islam Surakarta”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum Rumah Sakit Islam Surakarta telah dapat mengaplikasikan pelayanan kesehatan yang islami pada sebagian besar bidang pelayanan, sebagian bidang pelayanan yang lain belum dapat terealisasi dan masih dalam program perusahaan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Junike Nucivera 2010 dengan judul skripsi “Analisis Karakteristik Pemasaran Berbasis Syariah pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Cempaka Putih”. Menunjukkan bahwa secara simultan teistis, etis, realistis dan humanistis mempengaruhi karakteristik pemasaran berbasis syariah tetapi secara parsial hanya teistis dan etis yang mempengaruhi sementara realistis dan humanistis tidak mempengaruhi karakteristik pemasaran berbasis syariah. Berdasarkan pada penelitian-penelitian tersebut di atas maka RS Ibnu Sina Makassar perlu memberikan perhatian lebih terhadap pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah dengan karakteristik *rabbaniyyah*, *akhlaqiyah*, *waqiyyah* dan *insaniyyah* pada indikator-indikatornya karena dapat menentukan tingkat

kepuasan dari pasien yang akan membangun citra RS Ibnu Sina Makassar dan membentuk loyalitas pasien terhadap

4. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan berbasis syariah di ruang raudoh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Karakteristik responden berdasarkan umur diketahui bahwa responden terbanyak adalah dengan umur > 55 Tahun 48,8 % dan responden paling sedikit adalah dengan umur 35-44 tahun 42,5 %. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa responden terbanyak adalah dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 63,7 %. Sedangkan responden paling sedikit adalah perempuan dengan 36,3 %. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diketahui bahwa responden terbanyak adalah dengan pekerjaan lain-lain sebanyak 56,3 % dan responden paling sedikit adalah pekerjaan PNS dengan 1,3 %. Karakteristik responden berdasarkan lama rawat inap diketahui bahwa responden terbanyak adalah dengan lama rawat inap 3 hari 66,3 % dan responden paling sedikit adalah dengan lama rawat inap 7-10 hari 10 %.
2. Atribut asuhan keperawatan syariah yang sudah memuaskan pasien adalah mengkaji spiritualitas pasien dengan mendalam. Menentukan masalah spiritualitas klien. Melakukan tindakan sesuai alur pelayanan syariah. Melakukan evaluasi atas permasalahan keperawatan spiritualitas. Sedangkan atribut yang belum memuaskan adalah menentukan diagnosa masalah keperawatan spiritualitas. Secara garis besar asuhan keperawatan syariah sudah dapat memuaskan pasien.
3. Atribut dimensi *Rabbaniyah* secara keseluruhan sudah dapat memuaskan

RS Ibnu Sina Makassa.

pasien. Ini dibuktikan dari jumlah total 80 responden, prosentase jawaban puas adalah sebesar 100 %.

4. Atribut dimensi *Waqiyah* secara keseluruhan sudah dapat memuaskan pasien. Ini dibuktikan dari jumlah total 80 responden, prosentase jawaban puas adalah sebesar 100 %.
5. Atribut dimensi *Akhlaqiyah* secara keseluruhan sudah dapat memuaskan pasien. Ini dibuktikan dari jumlah total 80 responden, prosentase jawaban puas adalah sebesar 100 %.
6. Atribut dimensi *Inshaniyah* secara keseluruhan sudah dapat memuaskan pasien. Ini dibuktikan dari jumlah total 80 responden, prosentase jawaban puas adalah sebesar 100 %.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disajikan maka saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta
 - a. Meningkatkan proses asuhan keperawatan syariah dalam proses diagnosa keperawatan spiritualitas.
 - b. Menjelaskan tarif pelayanan kepada pasien secara jelas.
 - c. Meningkatkan kemampuan perawat untuk menjawab setiap pertanyaan tentang tindakan keperawatan.
 - d. Hendaknya pihak manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta melakukan survey kepuasan seperti penyebaran angket dan lebih memaksimalkan kotak saran yang sudah tersedia guna mendapatkan informasi sebagai upaya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
2. Bagi Institusi Pendidikan
Menjadikan penelitian ini sebagai bahan masukan dan referensi serta

membuka wawasan ilmiah bagi civitas akademika di Program Studi Keperawatan Program Sarjana. Khususnya untuk mahasiswa yang berminat di manajemen.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya Melakukan penelitian kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan syariah di Rumah Sakit PKU

Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian yang dimaksud adalah penelitian yang lebih menyeluruh. Bisa diruang keperawatan lain seperti IGD, ICU, OK, HD dan lain sebagainya. Atau penelitian dengan menggunakan analisis yang berbeda seperti korelasi, *gap analisis dan customer satisfaction index*

REFERENSI

- Abdurrouf, M. dan Rosalia, C. (2015). Hearts Pelayanan Syariah Bidang Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit, pp. 24-31.
- Dermawan, D. (2012). Proses Keperawatan : Penerapan Konsep & Kerangka Kerja. Yogyakarta : Gosyen
- 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*.
- Fatwa MUI (2017). No. 113/DSN-MUI/IX/2017 tentang Akad Wakalah Bi Al-Ujrah.
- Fatwa Majelis Ulama Indonesia (2016). No. 107/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit Berdasarkan Prinsip Syariah.
- Fitri, Anis Mustika. (2017). "Impementasi Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Pasien di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI", *Skripsi*, diterbitkan, Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta.
- 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.
- Hikmah, P (2016). Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien RS Ibnu Sina Makasar. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar.
- Ismail, Hathakit, Chinawong. (2015). Caring Sciece Within Islamic Contexts; A Litterature Review. *Nurse Media Journal of Nursing*, 42.
- Jusuf Saleh Bazed dan M. Jamaluddin Ahmad, (2010). *Menelola dan Mempertahankan Eksistensi Rumah Sakit Islam Jakarta*.
- Kotler. (2014). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice.
- Muhammad, R.Z. (2014). *Menuju Model Syariah Compliance untuk Pusat Kesehatan dengan mengacu Spiritual Penyembuh: Masalah dan Tantangan*. International University Malaysia Islam (IUM), Kuantan Campus.
- Muhlisin, Abi. (2012). *Keperawatan Keluarga*. Surakarta : Gosyem Publishing.
- MUKISI. (2017) *Kode Etik Rumah Sakit Syariah*, Jakarta: MUKISI.
- Muninjaya, M. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. jakarta: EGC.
- Nurhafni. (2013). *Pengembangan Dokumentasi Asuhan*

- Keperawatan Di ruang Perawatan Anak Rumah Sakit Umum Daerah Langsa.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Keperawatan Profesional*. Jakarta: salemba medika.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Professional. Edisi 5* Jakarta: Salemba Medika.
- Potter, P., & Perry, A., G., P. (2010). *Buku Ajar fundamental Keperawatan Konsep, proses dan praktik, Edisi 4. Volume 1.*, Jakarta: EGC.
- Purwaningsih, D.F. (2015). Harapan Pasien Dalam Kepuasan Perilaku Caring Perawat, *Jurnal manajemen keperawatan*, 3, pp. 1-6.
- Sakinah, Endang. (2016). Asuhan Keperawatan Islami di Suatu Rumah Sakit Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2.
- Setiadi. (2012). *Konsep & Penulisan Dokumentasi Asuhan Keperawatan; Teori dan Praktik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Setia L, Dkk. (2016). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Di Laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru Tahun 2016. *Studi Kasus Pasien Jaminan Kesehatan Nasional*.
- Sopiyudin. (2014). *Statistik Untuk Kedokteran Dan Kesehatan Edisi 6*. Jakarta ; Salmbe Medika.
- Sulistiadi, W., & Rahayu, S. (2016). *Potensi Penerapan Maqashid Syariah Dalam Rumah Sakit Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Sugiyono, (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & B*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & B*, Bandung: Alfabeta.
- Syakuro, A.A. (2010). Pengaruh Peningkatan Pelayanan dengan Prinsip-prinsip Syariah pada Rumah Sakit Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Syafirudin. (2011). *manajemen mutu pelayanan untuk kebidanan*. Jakarta: cv.trans info medika.
- Tho'in, M. (2016). *Kompetensi Sumber Daya Manusia Bank Syariah Berdasarkan Prinsip-Prinsip Syariah Islam (Studi Kasus Pada BNI Syariah Surakarta)*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 2(03).
- Tho'in, Muhammad. (2011). *Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Maal wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali*. *Muqtasid Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah STAIN Salatiga*. Vol. 2, Juli 73-89.
- Tjiptono, (2010). *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Trarintya, M. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Word of Moth Studi Kasus Pasien Rawat Jalan Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar*. Tesis. Denpasar Uneversitas Udayana.
- Wilkinson, j., M., & Ahern, N., R. (2011). *Buku Saku Diagnosis Keperawatan. Diagnosis NANDA. Intervensi NIC. Kriteria Hasil Noc*. Jakarta: EGC.
- Wandansari, R.A. (2017). Strategi peningkatan kepuasan konsumen pada pelayanan Rawat Inap di RS Gatoel Mojokerto dalam perspektif Manajemen Pelayanan Islam.

- Wardanengsih, E. Rijal, S. Mallapiang, A. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Tempe Kabupaten Wajo*. Jurnal Ilmiah Universitas Puangrimaggalatung Sengkang Kesehatan Diagnosis Volume 14 Nomor 3. eISSN : 2302-2531.
- 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.