

Pengaruh Mutu Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Al Islam Bandung Dengan Implementasi Prinsip Pelayanan Rumah Sakit Syariah sebagai Variabel Moderasi

Asep Sahadi*, Sumeidi Kadarisman, Rulia

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, Indonesia

Email: hs8482@gmail.com*

Abstrak:

Evaluasi kepuasan pasien merupakan langkah krusial dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan, bahkan bagi rumah sakit yang telah memiliki keunggulan kompetitif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di RS Al Islam Bandung, dengan fokus pada mutu pelayanan, citra rumah sakit, serta peran moderasi dari implementasi prinsip pelayanan syariah. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien rawat inap di RS Al Islam Bandung, dengan sampel sebanyak 100 responden yang diambil menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan regresi linear berganda dan Uji Interaksi Moderated Regression Analysis (MRA) menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien sebesar 3,19%. Sementara itu, mutu pelayanan berpengaruh signifikan sebesar 15,01%. Secara bersama-sama, mutu pelayanan dan citra rumah sakit berpengaruh signifikan sebesar 18,20%. Temuan utama penelitian ini adalah peran moderasi dari implementasi prinsip syariah. Implementasi prinsip pelayanan RS Syariah memperkuat pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien, di mana kontribusinya meningkat dari 12,16% menjadi 21,75%. Demikian juga, prinsip syariah memperkuat pengaruh citra rumah sakit, dengan kontribusi yang naik dari 3,08% menjadi 3,61%. Berdasarkan temuan tersebut, dapat direkomendasikan agar penerapan prinsip pelayanan rumah sakit syariah terus ditingkatkan dan diintegrasikan ke dalam seluruh aspek pelayanan. Upaya ini, disamping menjaga mutu pelayanan dan meningkatkan citra positif, merupakan strategi manajemen yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pasien di RS Al Islam Bandung.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Citra, Kepuasan Pasien, Pelayanan RS Syariah

Abstract

Patient satisfaction evaluation is a crucial step in improving healthcare quality, even for hospitals with competitive advantages. This study aims to analyze the factors influencing inpatient satisfaction at RS Al Islam Bandung, focusing on service quality, hospital image, and the moderating role of Islamic service principles implementation. A quantitative research method was employed. The study population consisted of inpatients at RS Al Islam Bandung, with a sample of 100 respondents obtained through purposive sampling. Data analysis was conducted using multiple linear regression analysis and Moderated Regression Analysis (MRA) interaction test via SPSS software. The results showed that hospital image had a significant positive influence of 3.19% on patient satisfaction. Meanwhile, service quality had a significant influence of 15.01%. Collectively, service quality and hospital image had a significant influence of 18.20%. A key finding of this study is the moderating role of Islamic principles implementation. The implementation of Islamic hospital service principles strengthened the influence of service quality on patient satisfaction, with its contribution increasing from 12.16% to 21.75%. Similarly, the Islamic principles strengthened the influence of hospital image, with the contribution rising from 3.08% to 3.61%. Based on these findings, it is recommended that the implementation of Islamic hospital service principles be continuously enhanced and integrated into all service aspects. This effort, alongside maintaining service quality and improving positive public image, constitutes an appropriate management strategy to enhance patient satisfaction at RS Al Islam Bandung.

Keywords: Service quality, Image, Patient satisfaction, Islamic hospital services

Corresponding: Asep Sahadi*

E-mail: hs8482@gmail.com*



PENDAHULUAN

Secara global, tren kepuasan pasien menunjukkan kecenderungan menurun dalam satu dekade terakhir, terutama setelah pandemi ketika berbagai negara menghadapi krisis waktu tunggu, keterbatasan tenaga kesehatan, penurunan kualitas komunikasi antara tenaga medis dan pasien, serta meningkatnya keluhan terkait responsivitas layanan, biaya kesehatan, dan keamanan data di tengah percepatan digitalisasi rumah sakit (Wulandari, Novriyanti, Purwadhi, & Widjaja, 2025). Tantangan lain seperti burnout tenaga kesehatan, tingginya insiden keselamatan pasien, dan meningkatnya ekspektasi terhadap layanan yang lebih manusiawi semakin memperburuk kepuasan pasien, sementara sejumlah studi menunjukkan bahwa model pelayanan berbasis nilai—termasuk pelayanan dengan integrasi prinsip keagamaan atau spiritual—cenderung memberikan pengalaman yang lebih holistik dan tingkat kepuasan lebih tinggi. Di sisi lain, data Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) tahun 2023 mencatat angka harapan hidup global mencapai 70,8 tahun untuk laki-laki dan 76 tahun untuk perempuan, sedangkan di Indonesia Badan Pusat Statistik (BPS) melaporkan peningkatan AHH menjadi 73,5 tahun, yang menggambarkan meningkatnya kebutuhan layanan kesehatan berkualitas. Indonesia, sebagai negara dengan 86,7% penduduk muslim dan kontribusi 12% populasi muslim dunia, memiliki potensi pasar besar bagi layanan kesehatan berprinsip syariah yang dinilai mampu memenuhi kebutuhan masyarakat melalui prosedur sesuai kaidah syariah dan produk berstandar halal. Kondisi ini menghadirkan peluang sekaligus tantangan bagi rumah sakit untuk menyediakan layanan yang unggul dan memenuhi ekspektasi pasien (Yunus et al., 2023b). Dalam konteks tersebut, rumah sakit dituntut menjaga kualitas dan citra yang baik karena keduanya menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan serta loyalitas pasien; mutu pelayanan mencakup profesionalisme tenaga medis, fasilitas memadai, dan keramahan staf, sedangkan citra rumah sakit mencerminkan reputasi institusi yang memengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan. Dengan demikian, rumah sakit sebagai industri jasa kesehatan wajib menjalankan fungsi manajerial yang efektif, menjaga mutu layanan yang kompetitif, dan memperkuat citra positif agar mampu mempertahankan pasien sekaligus memenangkan persaingan di tengah dinamika kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Rumah Sakit Al Islam Bandung adalah salah satu rumah sakit swasta di kota Bandung yang beroperasi sejak 1 Agustus 1990, merupakan bagian dari pelayanan kesehatan nasional dan telah bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Tantangan rumah sakit di era BPJS saat ini cukup kompleks dan membutuhkan penerapan manajemen yang efektif dan pelayanan yang inovatif untuk memastikan kelangsungan dan kualitas pelayanan kesehatan.

Kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap layanan kesehatan telah mengalami perubahan signifikan, terutama sejak diberlakukannya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang mendorong masyarakat semakin aktif memanfaatkan layanan di klinik maupun rumah sakit. Kondisi ini menyebabkan permintaan terhadap layanan kesehatan meningkat baik dari

sisi kualitas maupun kuantitas (Herlina, Dewi, & Raharja, 2016). Secara nasional, Kementerian Kesehatan mencatat lebih dari 3.100 rumah sakit aktif pada tahun 2023 dengan tren pertumbuhan 5–7% per tahun, dipicu oleh meningkatnya kunjungan rawat inap dan perluasan cakupan JKN. Persaingan tersebut terlihat juga di Kota Bandung yang memiliki 32 rumah sakit terdaftar, belum termasuk sejumlah rumah sakit swasta baru seperti Edelweiss, Mayapada Bandung, Oetomo, Paramartha, dan Murni Teguh yang menawarkan layanan premium dan diferensiasi fasilitas sehingga kompetisi mutu pelayanan semakin ketat. Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kementerian Kesehatan menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan pasien berada pada kisaran 82–85%, namun terdapat variasi signifikan antar rumah sakit terutama terkait komunikasi dokter–pasien, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan fasilitas, sehingga peningkatan kualitas layanan menjadi faktor krusial untuk mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pasien. Dalam situasi persaingan yang semakin dinamis ini, setiap rumah sakit perlu memastikan strategi pelayanan yang mampu menjangkau serta mempertahankan pasien, sejalan dengan pandangan Kotler dan Keller (Fatima et al., 2018) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah kunci utama retensi pelanggan melalui perilaku re-purchase, word of mouth positif, pembentukan citra yang kuat, dan keputusan pembelian ulang. Untuk itu, rumah sakit perlu melakukan diferensiasi layanan, salah satunya dengan menghadirkan konsep pelayanan berbasis syariah yang masih terbatas di Kota Bandung dan berpotensi menjadi nilai tambah dalam memenuhi ekspektasi pasien (Yunus et al., 2023a).

Pada tahun 2021, Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS) telah melakukan riset terhadap preferensi pasar terhadap layanan rumah sakit syariah (Sundjaya, 2023). Riset ini melibatkan tiga rumah sakit sebagai responden, yaitu RSI Sultan Agung Semarang (swasta), RS H. Hasan Basri Kalimantan (pemerintah daerah), dan RSI UII Yogyakarta (pendidikan). Hasil kajian interview menyatakan terdapat peningkatan terhadap kepercayaan dan branding serta tingkat kepuasan pasien cenderung lebih tinggi setelah memiliki sertifikasi syariah, (Nila et al., 2021).

Selain itu Penelitian dr. Siti Aisyah (2017), menunjukkan bahwa sertifikasi syariah tidak hanya meningkatkan kinerja rumah sakit, tetapi juga mendorong terciptanya budaya kerja yang berorientasi pada kualitas (Azwar, 2023). Rumah sakit syariah umumnya memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan rumah sakit yang hanya berstandar KARS (Sakit, 2017). RS Al Islam Bandung, yang telah meraih akreditasi paripurna dan sertifikasi syariah, mengutamakan kepuasan pasien dalam setiap pelayanannya (Syach, 2018). Selain berpedoman pada standar mutu nasional, rumah sakit ini juga mengintegrasikan prinsip-prinsip syariah dalam setiap proses pelayanan (Andini & Sulistiadi, 2023).

Layanan kesehatan dengan prinsip sesuai syariah menjadi upaya dalam pengembangan bisnis, juga peningkatan mutu layanan dan citra yang positif (Eva Sundari & Mm, 2021). Adapun ciri dari rumah sakit syariah adalah seluruh aktivitasnya berdasarkan kepada tujuan syariah (Maqashid Syariah), yaitu menjaga agama (Hifdzu Ad-Diin), menjaga jiwa (Hifdzu An-Nafs), menjaga akal (Hifdzu Aql), menjaga keturunan (Hifdzu An-Nasl), menjaga harta kekayaan (Hifdzu Al-Maal) (Aprilianti et al., 2023). Baik rumah sakit syariah maupun non-syariah, upaya untuk memberikan layanan kesehatan terbaik harus terus ditingkatkan. Survei

kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama keberhasilan layanan. Untuk itu, RS Al Islam Bandung secara rutin melakukan survei kepada pasien dan keluarga.

Hasil evaluasi kepuasan pasien tahun 2023 menunjukkan bahwa secara keseluruhan, RS Al Islam Bandung berhasil meraih nilai IKM Rawat Inap kategori "Baik" dengan skor rata-rata 85,3. Namun, analisis lebih lanjut terhadap 235 masukan yang diterima, baik berupa keluhan, saran, maupun kritik, menjadi masukan berharga untuk terus meningkatkan kualitas layanan (Bafadhal, 2022).

Selain dari melaksanakan survei kepuasan terhadap pelanggan yang sesuai dengan indikator mutu nasional, RS Al Islam Bandung juga sebagai rumah sakit yang tersertifikasi sebagai rumah sakit syariah melaksanakan monitoring kepatuhan syariah dari implementasi pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah sesuai indikator Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia Nomor 107/DSN-MUI/X/2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit Berdasarkan Prinsip Syariah, (DSN-MUI, 2016).

Analisis data IMWS pada Unit Kerja Rawat Inap menunjukkan capaian 100% untuk IMWS 3, namun IMWS 2 baru mencapai 98,6% akibat masih adanya petugas yang belum konsisten dalam mengingatkan waktu shalat (Sinambela, 2021). Hasil observasi terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Syariah (SPMS) di Unit Kerja Rawat Inap menunjukkan capaian 100% untuk semua elemen (Priyatna, Pratiwi, Mawaddah, Ridwan, & Hasibuan, 2024). Dalam kegiatan monitoring tersebut kegiatan terpusat pada pelaksanaan penerapan standar syariah oleh petugas (Husain, Menne, & Setiawan, 2025). Adapun penilaian dan pengukuran terhadap dampak yang ditimbulkan dalam penerapan tersebut terhadap penerima layanan yaitu pelanggan atau pasien belum dilakukan (PUTRI, 2023). Untuk memperkaya data hasil monitoring kepatuhan terhadap standar syariah, peneliti mewawancarai Ustadz Hendi Herdiansyah, S.P.di.M.Pd., petugas bimbingan rohani di RS Al Islam Bandung. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas pasien memilih RS Al Islam Bandung karena adanya layanan bimbingan rohani, terutama doa kesembuhan. Selain itu, pasien juga berharap mendapatkan bimbingan syariah saat akhir hayat.

Hingga saat ini, belum ada evaluasi khusus mengenai kepuasan pasien terhadap penerapan aspek syariah di RS Al Islam Bandung (Zulkahfi, 2022). Survei yang telah dilakukan lebih berfokus pada aspek umum pelayanan rumah sakit, sehingga tidak secara spesifik mengukur keberhasilan implementasi nilai-nilai syariah.

Berdasarkan umpan balik pasien, terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan di RS Al Islam, antara lain fasilitas penunjang (TV, AC, kebersihan), pelayanan administrasi, dan komunikasi dokter-pasien. Masalah-masalah ini mengindikasikan adanya celah dalam kualitas pelayanan yang penting untuk diperhatikan guna perbaikan dan kepuasan bagi pasien (Wahyuni, 2023). Kepuasan pasien merupakan hasil perbandingan antara harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan kenyataan yang diperoleh. Jika pelayanan yang diberikan sesuai atau melampaui harapan, maka pasien akan merasa puas (Ramadhan & Suprajang, 2018). Untuk meningkatkan mutu layanan dan menjaga reputasi positif, rumah sakit perlu secara rutin mengukur tingkat kepuasan pasien (Siregar, Ahmad, Hadi, & Majid, 2023). Melalui pengukuran ini, kita dapat mengetahui seberapa jauh pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Al Islam Bandung dengan Implementasi Prinsip Pelayanan Rumah Sakit Syariah sebagai Variabel Moderasi”.

Dalam penelitian ini, peneliti mengidentifikasi sejumlah masalah yang menjadi dasar pelaksanaan penelitian, di antaranya adalah adanya kontradiksi antara hasil survei kepuasan pasien yang menunjukkan perbedaan antara penilaian keseluruhan dan rincian masukan. Dalam konteks persaingan di sektor kesehatan, rumah sakit dituntut untuk terus berinovasi dan memberikan layanan yang melampaui harapan pasien. Perubahan signifikan pada pola pemanfaatan layanan kesehatan akibat Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), meningkatnya jumlah rumah sakit baru di Kota Bandung, serta tingginya ekspektasi masyarakat terhadap mutu pelayanan dan layanan berbasis nilai agama membuat rumah sakit dituntut untuk berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya. RS Al Islam Bandung meskipun telah memiliki akreditasi paripurna dan sertifikasi syariah, masih menghadapi beberapa celah pelayanan berdasarkan umpan balik pasien, seperti fasilitas penunjang, kecepatan administrasi, dan komunikasi dokter-pasien, sementara monitoring standar syariah yang dilakukan rumah sakit belum secara spesifik mengukur dampaknya terhadap kepuasan pasien. Kondisi ini menunjukkan bahwa terdapat ketidaksinkronan antara capaian standar mutu dan pengalaman aktual pasien, sehingga penelitian ini perlu dilakukan saat ini untuk memberikan gambaran empiris yang lebih akurat mengenai hubungan mutu pelayanan, citra rumah sakit, serta implementasi prinsip syariah terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Al Islam Bandung. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi antara mutu pelayanan, citra rumah sakit, dan implementasi prinsip syariah sebagai variabel moderasi untuk mengukur kepuasan pasien rawat inap, yang hingga saat ini belum banyak diteliti secara komprehensif pada konteks rumah sakit syariah di Bandung. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang hanya menilai mutu layanan atau citra rumah sakit secara terpisah, penelitian ini menguji bagaimana prinsip pelayanan rumah sakit syariah memperkuat atau mengubah hubungan kedua variabel tersebut terhadap kepuasan pasien, dengan memanfaatkan data empirik survei pasien dan data kepatuhan syariah rumah sakit. Kajian empiris yang menghubungkan standar syariah baik mutu wajib syariah maupun standar pelayanan minimal syariah dengan kepuasan pasien rawat inap juga belum pernah dikaji secara spesifik di RS Al Islam Bandung, sehingga memberikan kontribusi ilmiah dan praktis terhadap literatur manajemen pelayanan rumah sakit berbasis nilai religius. Rumusan masalah yang diangkat meliputi bagaimana persepsi responden tentang mutu pelayanan, citra rumah sakit, kepuasan pasien, serta pengaruh mutu pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap, baik secara langsung maupun dengan mempertimbangkan prinsip pelayanan rumah sakit syariah sebagai variabel moderasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi responden terkait mutu pelayanan dan citra rumah sakit, serta mengukur pengaruh kedua faktor tersebut terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dan citra RS Al Islam Bandung; (2) menguji pengaruh mutu pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap; serta (3) menilai peran implementasi prinsip pelayanan

rumah sakit syariah sebagai variabel moderasi dalam hubungan tersebut. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis melalui penguatan kajian manajemen mutu layanan rumah sakit berbasis nilai syariah, serta manfaat praktis bagi RS Al Islam Bandung sebagai dasar perumusan strategi peningkatan mutu pelayanan, penguatan citra, dan optimalisasi implementasi standar syariah agar kepuasan pasien semakin meningkat.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian terhadap populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data yang dipakai menggunakan instrumen, serta analisis data bersifat kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hipotesis (Sugiyono, 2020:7). Penelitian ini dilaksanakan di Ruang Rawat Inap RS Al Islam Bandung dari Oktober hingga Desember 2024, dengan fokus pada pasien yang telah dirawat minimal selama tiga hari, menggunakan kuisioner sebagai metode pengumpulan data.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, jenis penelitian ini bersifat deskriptif verifikatif dengan menggunakan metode survei, yaitu hasil penelitian yang kemudian diolah dan diambil kesimpulannya. Metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan dan mencari variabel itu dengan variabel lain. Sedangkan metode verifikatif diartikan sebagai penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2020). Pada penelitian ini metode deskriptif verifikatif digunakan untuk menguji apakah mutu pelayanan, citra, dan implementasi prinsip rumah sakit syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Al Islam Bandung, serta melakukan pengujian hipotesis apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak.

Berdasarkan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah explanatory research. Explanatory artinya penjelasan atau hal-hal yang berkaitan dengan menjelaskan peristiwa atau keadaan baik sekarang atau yang akan datang (prediction). Menjelaskan artinya menerangkan mengapa ada atau terjadi, atau apa yang akan ada atau terjadi. Metode penelitian ini sering disebut sebagai penelitian sebab akibat (causality research) sering pula disebut penelitian pengujian (verificatife research) (Sari et al., 2022).

Penelitian eksplanatori digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan, diharapkan melalui penelitian ini dapat dijelaskan hubungan dan pengaruh dari variabel-variabelnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Metode survei adalah penelitian yang dilakukan pada suatu populasi dengan menganalisis data yang diperoleh dari populasi itu sendiri (Sekaran & Bougie, 2010). Survei lapangan dilakukan peneliti dengan cara menyebarkan kuisioner melalui google form dengan media aplikasi chat whatsapp kepada sampel responden untuk memperoleh fakta yang sesuai mengenai hubungan sebab-akibat dan pengujian hipotesis. Menurut (McDaniel & Roger, 2010), yang dimaksud dengan online survei adalah salah satu jenis survei melalui media perantara internet atau secara online. Peneliti menggunakan sarana google form sebagai alat bantu distribusi kuisioner terhadap responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.2.1 Analysis Deskriptif

Untuk mengetahui hasil dari tanggapan responden terhadap setiap pernyataan yang membentuk variabel penelitian, maka peneliti melakukan analisis statistik deskriptif. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi mutu pelayanan, citra rumah sakit, kepuasan pasien, dan implementasi prinsip pelayanan rumah sakit syariah di RS Al Islam Bandung dari sisi tanggapan responden.

a. Hasil Uji Analisis Deskriptif – Mutu Pelayanan (X1)

Variabel mutu pelayanan dalam penelitian ini dibentuk oleh lima indikator, yaitu daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), perhatian (*emphaty*), dan keandalan (*reliability*). Berdasarkan hasil analisis deskriptif, seluruh indikator berada pada kategori **sangat baik** dengan rentang nilai 84.01%–100%, di mana daya tanggap memperoleh skor 85,31%, jaminan 86,44%, bukti fisik 86,75%, perhatian 86,06%, dan keandalan 86,06%. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap mutu pelayanan di RS Al Islam Bandung secara konsisten menempatkan seluruh aspek pelayanan pada kualitas yang sangat baik. Hasil dari analisis deskriptif dari mutu pelayanan yang terbentuk dari indikator daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), perhatian (*emphaty*), dan keandalan (*reliability*) di RS Al Islam Bandung adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Analisis Deskriptif Mutu Pelayanan

No	Dimensi	Skor aktual	Skor ideal	Persentase	Kriteria
1	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	1365	1600	85.31 %	Sangat baik
2	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1383	1600	86.44 %	Sangat baik
3	Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	1388	1600	86.75 %	Sangat baik
4	Perhatian (<i>Emphaty</i>)	1377	1600	86.06 %	Sangat baik
5	Keandalan (<i>Reliably</i>)	1395	1600	87.19 %	Sangat baik
	Total	4136	4800	86.17 %	Sangat baik

Sumber: data primer di olah, 2024

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa berdasarkan tanggapan responden terhadap hasil dari analisis deskriptif dari mutu pelayanan yang terbentuk dari indikator daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), perhatian (*emphaty*), dan keandalan (*reliability*) di RS Al Islam Bandung adalah 86,17%. Nilai tersebut berada pada kategori sangat baik karena berada pada rentang 84.01% - 100%.

b. Hasil Uji Analisis Deskriptif – Citra Rumah Sakit (X2)

Variabel citra rumah sakit terbentuk dari indikator identitas korporat, reputasi, penawaran layanan, lingkungan fisik, kontak personal, dan akses layanan. tanggapan responden terhadap identitas korporat di RS Al Islam Bandung mencapai 87,50%, termasuk dalam kategori sangat baik karena berada pada rentang 84,01%–100%. Reputasi rumah sakit memperoleh nilai 91,69%, yang juga berada pada kategori sangat baik. Indikator penawaran layanan, Nilai 90,83% dan termasuk kategori sangat baik. Lingkungan fisik rumah sakit memperoleh nilai 91,67%, yang masih berada dalam kategori sangat baik. Untuk indikator

kontak personal, Capaian 92,42%, menegaskan kualitas pelayanan yang sangat baik. Akses layanan mendapat nilai 89,83%, yang juga termasuk dalam kategori sangat baik. Dengan demikian, hasil analisis deskriptif tersebut menunjukkan bahwa citra rumah sakit di RS Al Islam Bandung dinilai sangat baik pada seluruh indikator pembentuknya.

Tabel 2 Rekapitulasi Analisis Deskriptif Citra Rumah Sakit

No	Dimensi	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase	Kriteria
1	Identasi Korporat	1050	1200	87.50%	Sangat Baik
2	Reputasi	1467	1600	91.69%	Sangat Baik
3	Penawaran Layanan	1090	1200	90.83%	Sangat Baik
4	Lingkungan Fisik	1100	1200	91.67%	Sangat Baik
5	Kontak Personal	1109	1200	92.42%	Sangat Baik
6	Akses Layanan	1078	1200	89.83%	Sangat Baik
Total		6894	7600	90.71%	Sangat Baik

Sumber: data primer di olah, 2024

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa berdasarkan tanggapan responden terhadap hasil dari analisis deskriptif dari mutu pelayanan yang terbentuk dari indikator citra rumah sakit yang terbentuk dari indikator identitas korporat, reputasi, penawaran layanan, lingkungan fisik, kontak personal, dan akses layanan di RS Al Islam Bandung adalah 90,71%. Nilai tersebut berada pada kategori sangat baik karena berada pada rentang 84.01% - 100%.

c. Hasil Uji Analisis Deskriptif – Implementasi Prinsip Pelayanan Rumah Sakit Syariah (Z)

Variabel implementasi prinsip pelayanan rumah sakit syariah terbentuk dari indikator mutu wajib Syariah dan standar pelayanan minimal syariah. Hasil dari analisis deskriptif dari prinsip pelayanan rumah sakit syariah terkait indikator mutu wajib syariah di RS Al Islam Bandung adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 69 Analisis Deskriptif Implementasi Prinsip Pelayanan RS Syariah – Mutu Wajib Syariah

No	Frekuensi	Alternatif Jawaban				Skor Ideal	Skor Aktual	%
	Persentase	1	2	3	4			
Z.1	Frekuensi		15	59	26	400	311	77.75%
	Persentase	0.00%	15.00%	59.00%	26.00%			
Z.2	Frekuensi	3	22	49	26	400	298	74.50%
	Persentase	4.62%	33.85%	75.38%	40.00%			
Z.3	Frekuensi	1	19	49	31	400	310	77.50%
	Persentase	1.54%	29.23%	75.38%	47.69%			
Z.4	Frekuensi		20	44	36	400	316	79.00%
	Persentase	0.00%	30.77%	67.69%	55.38%			
Total dan Rata-Rata						1,600	1,235	77.19%

Sumber: data primer di olah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.69 menunjukkan bahwa berdasarkan tanggapan responden terhadap implementasi prinsip pelayanan rumah sakit syariah terkait mutu wajib Syariah di RS

Al Islam Bandung adalah 77,19%. Nilai tersebut berada pada kategori baik karena berada pada rentang 68.01% - 84.00%.

Hasil dari analisis deskriptif dari implementasi prinsip pelayanan rumah sakit syariah terbentuk dari indikator standar pelayanan minimal syariah di RS Al Islam Bandung adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Analisis Deskriptif Implementasi Prinsip Pelayanan RS Syariah-Standar Pelayanan Minimal Syariah

No	Frekuensi	Alternatif Jawaban				Skor Ideal	Skor Aktual	%
	Persentase	1	2	3	4			
Z.5	Frekuensi		14	55	31	400	317	79.25%
	Persentase	0.00%	21.54%	84.62%	47.69%			
Z.6	Frekuensi		20	56	24	400	304	76.00%
	Persentase	0.00%	20.00%	56.00%	24.00%			
Z.7	Frekuensi	4	25	46	25	400	292	73.00%
	Persentase	6.15%	38.46%	70.77%	38.46%			
Z.8	Frekuensi	1	26	47	26	400	298	74.50%
	Persentase	1.54%	40.00%	72.31%	40.00%			
Z.9	Frekuensi		24	43	33	400	309	77.25%
	Persentase	0.00%	36.92%	66.15%	50.77%			
Z.10	Frekuensi		18	54	28	400	310	77.50%
	Persentase	0.00%	27.69%	83.08%	43.08%			
Z.11	Frekuensi	2	23	59	16	400	289	72.25%
	Persentase	2.00%	23.00%	59.00%	16.00%			
Z.12	Frekuensi	1	22	59	18	400	294	73.50%
	Persentase	1.54%	33.85%	90.77%	27.69%			
Total dan Rata-Rata						3,200	2,413	75.41%

Sumber: data primer di olah, 2024

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa berdasarkan tanggapan responden terhadap implementasi prinsip pelayanan rumah sakit syariah terkait standar pelayanan minimal syariah di RS Al Islam Bandung adalah 75,41%. Nilai tersebut berada pada kategori baik karena berada pada rentang 68.01% - 84.00%.

Hasil dari analisis deskriptif dari implementasi prinsip pelayanan rumah sakit syariah terbentuk dari indikator mutu wajib syariah dan standar pelayanan minimal syariah di RS Al Islam Bandung adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Rekapitulasi Analisis Deskriptif Implementasi Prinsip Pelayanan Rumah Sakit Syariah

No	Dimensi	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase	Kriteria
1	Mutu Wajib Syariah	1235	1600	77.19%	Baik
2	Standar Pelayanan Minimal Syariah	2413	3200	75.41%	Baik
Total		3648	4800	76.00%	Baik

Sumber: data primer di olah, 2024

Berdasarkan diatas menunjukkan bahwa berdasarkan tanggapan responden terhadap hasil dari analisis deskriptif dari implementasi prinsip pelayanan rumah sakit syariah terbentuk dari

indikator mutu wajib syariah dan standar pelayanan minimal syariah di RS Al Islam Bandung adalah 76,00%. Nilai tersebut berada pada kategori baik karena berada pada rentang 68.01% - 84.00%.

d. Hasil Uji Analisis Deskriptif – Kepuasan Pasien (Y)

Variabel kepuasan pasien terbentuk dari indikator kesesuaian dengan harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Hasil dari analisis deskriptif dari prinsip pelayanan rumah sakit syariah terkait indikator mutu wajib syariah di RS Al Islam Bandung adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Analisis Deskriptif Kepuasan Pasien - Kesesuaian dengan Harapan

No	Frekuensi	Alternatif Jawaban				Skor Ideal	Skor Aktual	%
	Persentase	1	2	3	4			
Y.1	Frekuensi			64	36	400	336	84.00%
	Persentase	0.00%	0.00%	64.00%	36.00%			
Y.2	Frekuensi		1	59	40	400	339	84.75%
	Persentase	0.00%	1.54%	90.77%	61.54%			
Y.3	Frekuensi		3	39	58	400	355	88.75%
	Persentase	0.00%	4.62%	60.00%	89.23%			
Y.4	Frekuensi		2	49	49	400	347	86.75%
	Persentase	0.00%	3.08%	75.38%	75.38%			
Y.5	Frekuensi		2	53	45	400	343	85.75%
	Persentase	0.00%	3.08%	81.54%	69.23%			
Y.6	Frekuensi		1	57	42	400	341	85.25%
	Persentase	0.00%	1.00%	57.00%	42.00%			
Y.7	Frekuensi		4	58	38	400	334	83.50%
	Persentase	0.00%	6.15%	89.23%	58.46%			
Y.8	Frekuensi		4	51	45	400	341	85.25%
	Persentase	0.00%	6.15%	78.46%	69.23%			
Y.9	Frekuensi			47	53	400	353	88.25%
	Persentase	0.00%	0.00%	72.31%	81.54%			
Total dan Rata-Rata						3,600	3,089	85.81%

Sumber: data primer di olah, 2024

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa berdasarkan tanggapan responden terhadap kepuasan rumah sakit terkait kesesuaian dengan harapan di RS Al Islam Bandung adalah 85,81%. Nilai tersebut berada pada kategori sangat baik karena berada pada rentang 84.01% - 100%. Hasil dari analisis deskriptif dari kepuasan pasien yang terbentuk dari indikator minat berkunjung kembali di RS Al Islam Bandung adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Analisis Deskriptif Kepuasan Pasien - Minat Berkunjung Kembali

No	Frekuensi	Alternatif Jawaban				Skor Ideal	Skor Aktual	%
	Persentase	1	2	3	4			
Y.10	Frekuensi			47	53	400	353	88.25%
	Persentase	0.00%	0.00%	72.31%	81.54%			
Y.11	Frekuensi		5	47	48	400	343	85.75%
	Persentase	0.00%	5.00%	47.00%	48.00%			
Y.12	Frekuensi		6	55	39	400	333	83.25%
	Persentase	0.00%	9.23%	84.62%	60.00%			
Total dan Rata-Rata						1,200	1,029	85.75%

Sumber: data primer di olah, 2024

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa berdasarkan tanggapan responden terhadap kepuasan rumah sakit terkait minat berkunjung kembali di RS Al Islam Bandung adalah 85,75%. Nilai tersebut berada pada kategori sangat baik karena berada pada rentang 84.01% - 100%. Hasil dari analisis deskriptif dari kepuasan pasien yang terbentuk dari indikator kesediaan merekomendasikan di RS Al Islam Bandung adalah sebagai berikut:

Tabel 7. 74 Analisis Deskriptif Kepuasan Pasien – Kesediaan Merekomendasikan

No	Frekuensi	Alternatif Jawaban				Skor Ideal	Skor Aktual	%
	Persentase	1	2	3	4			
Y.13	Frekuensi		4	55	41	400	337	84.25%
	Persentase	0.00%	6.15%	84.62%	63.08%			
Y.14	Frekuensi		5	49	46	400	341	85.25%
	Persentase	0.00%	7.69%	75.38%	70.77%			
Y.15	Frekuensi		1	29	70	400	369	92.25%
	Persentase	0.00%	1.54%	44.62%	107.69%			
Total dan Rata-Rata						1,200	1,047	87.25%

Sumber: data primer di olah, 2024

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa berdasarkan tanggapan responden terhadap kepuasan rumah sakit terkait kesediaan merekomendasikan di RS Al Islam Bandung adalah 87,25%. Nilai tersebut berada pada kategori sangat baik karena berada pada rentang 84.01% - 100%. Hasil dari analisis deskriptif dari kepuasan pasien yang terbentuk dari indikator kesesuaian dengan harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan di RS Al Islam Bandung adalah sebagai berikut:

Tabel 8. 75 Rekapitulasi Analisis Deskriptif Kepuasan Pasien

No	Dimensi	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase	Kriteria
1	Kesesuaian dengan Harapan	3089	3600	85.81%	Sangat Baik
2	Minat Berkunjung Kembali	1029	1200	85.75%	Sangat Baik
3	Kesedian Merekomendasikan	1047	1200	87.25%	Sangat Baik
Total		5165	6000	86.08%	Sangat Baik

Sumber: data primer di olah, 2024

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa berdasarkan tanggapan responden terhadap hasil dari analisis deskriptif dari kepuasan pasien yang terbentuk dari indikator kesesuaian dengan harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan di RS Al Islam Bandung adalah 86,08%. Nilai tersebut berada pada kategori baik karena berada pada rentang 68.01% - 84.00%.

4.2.2 Analisis Verifikatif

a. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS Islam Bandung

Mutu pelayanan terbentuk dari indikator daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), perhatian (*emphaty*), dan keandalan (*reliability*).

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan di RS Al Islam Bandung termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap rawat inap rumah sakit Al Islam Bandung. Artinya, semakin meningkat dan berkualitas mutu pelayanan maka berpotensi meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di RS Al Islam Bandung. Artinya, hipotesis 1 dalam penelitian ini diterima. Besaran kontribusi pengaruh dari mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Al Islam Bandung adalah sebesar 15,01%.

Mutu pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit karena dari aspek kepercayaan dan keyakinan, ketika pasien menerima pelayanan yang berkualitas, mereka merasa lebih percaya dan yakin terhadap rumah sakit dan tenaga medis berpotensi menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pasien. Dari aspek pengalaman pasien, pelayanan yang baik dan profesional dapat memberikan pengalaman positif selama perawatan. Pasien yang puas dengan pengalaman mereka akan merasa lebih baik secara emosional. Dari aspek kenyamanan, fasilitas rumah sakit yang bersih, nyaman, dan dilengkapi dengan teknologi medis yang mumpuni berpotensi meningkatkan rasa nyaman bagi pasien.

Kualitas produk ataupun jasa dan kepuasan pelanggan memiliki keterkaitan yang erat. Semakin baik kualitas dari produk atau jasa, semakin tinggi juga tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan (Kotler dan Keller, 2009). Penelitian ini sejalan dengan teori tersebut diatas dan sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Al Anfal (2020), Bambela & Temesvari, Rahmadani, Rochmiati, serta Rombolon (2021), Yulianto, Putri, dan Laila (2022), serta Nindy (2023). Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

b. Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS Al Islam Bandung

Citra rumah sakit terbentuk dari indikator identitas korporat, reputasi, penawaran layanan, lingkungan fisik, kontak personal, dan akses layanan. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa citra rumah sakit di RS Al Islam Bandung termasuk dalam kategori sangat baik.

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien rawat inap rawat inap di RS Al Islam Bandung. Artinya, semakin positif citra rumah sakit di mata pasien maka berpotensi meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di RS Al Islam Bandung. Artinya, hipotesis 2 dalam penelitian ini diterima. Besaran kontribusi pengaruh dari citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Al Islam Bandung adalah sebesar 3,19%.

Konsumen dengan citra yang positif dalam pikiran mereka lebih mungkin untuk memberikan toleransi terhadap kekurangan dalam pelayanan. Di sisi lain, mereka yang memiliki persepsi negatif cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi dan akan lebih mudah kecewa (Tjiptono, 2014).

Citra positif rumah sakit berperan dalam menciptakan lingkungan yang lebih kondusif bagi pasien serta berpotensi pasien dapat merasa puas dengan pengalaman mereka selama mendapatkan perawatan medis di rumah sakit. Citra positif rumah sakit dapat menciptakan

kepercayaan dan keyakinan. Ketika pasien mempercayai rumah sakit, pasien akan merasa lebih tenang dan aman selama perawatan. Citra yang baik cenderung mencerminkan pelayanan yang baik pula. Pasien yang memiliki persepsi positif terhadap rumah sakit biasanya akan lebih puas dengan pelayanan yang mereka terima. Dan ketika rumah sakit memiliki reputasi baik, ekspektasi pasien juga meningkat. Jika rumah sakit berhasil memenuhi atau bahkan melebihi harapan ini, tingkat kepuasan pasien juga akan meningkat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni'mah (2013), Al Anfal (2020), Akbar (2021), Yulianto (2022), Nindy (2023), dan Amalia (2024). Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

c. Pengaruh Mutu Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS Al Islam Bandung

Kepuasan pasien rawat inap terbentuk dari indikator kesesuaian dengan harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di RS Al Islam Bandung termasuk dalam kategori sangat baik.

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan dan citra rumah sakit secara Bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap rawat inap di RS Al Islam Bandung. Artinya, semakin berkualitas mutu pelayanan di imbangi dengan positif citra rumah sakit di mata pasien maka berpotensi meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di RS Al Islam Bandung. Artinya, hipotesis 3 dalam penelitian ini diterima. Besaran kontribusi pengaruh dari mutu pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Al Islam Bandung adalah sebesar 18,20%.

Dengan menggabungkan mutu pelayanan yang berkualitas dengan citra positif yang kuat, rumah sakit dapat menciptakan lingkungan yang kondusif untuk kepuasan pasien rawat inap yang lebih tinggi, yang pada gilirannya meningkatkan reputasi dan keberhasilan jangka panjang rumah sakit. Mutu pelayanan yang baik menciptakan kepercayaan pasien terhadap kemampuan dan komitmen rumah sakit dalam memberikan perawatan terbaik. Pasien yang puas dengan mutu pelayanan dan memiliki persepsi positif tentang rumah sakit cenderung menjadi lebih loyal. Pasien juga lebih mungkin merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain. Hal ini memperkuat citra positif rumah sakit dan menarik lebih banyak pasien. Perawatan yang berkualitas dan citra positif rumah sakit juga berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup pasien selama masa rawat inap. Lingkungan yang mendukung dan pelayanan yang baik membantu pasien merasa nyaman. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Al Anfal (2020), Yulianto (2022), dan Nindy (2023). Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa mutu pelayanan dan citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

d. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada RS Al Islam Bandung dengan Implementasi Prinsip Pelayanan Rumah Sakit Syariah sebagai Variabel Moderasi

Hasil pengujian terkait pengaruh tidak langsung atas variabel implementasi prinsip pelayanan rumah sakit syariah sebagai variabel modeasi terkait pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Al Islam Bandung telah dilakukan. Hasil penelitian

ini menunjukkan bahwa implementasi prinsip pelayanan rumah sakit syariah berhasil memoderasi pengaruh signifikan positif antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Al Islam Bandung. Artinya, hipotesis 4 dalam penelitian ini diterima. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa implementasi prinsip pelayanan rumah sakit syariah memperkuat kontribusi pengaruh dari mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Al Islam Bandung. Hal ini dikarenakan terjadi kenaikan dari kontribusi pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap dari 12,16% menjadi 21,75%.

Implementasi prinsip pelayanan rumah sakit syariah dapat memperkuat pengaruh mutu pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien karena dari segi standar etika, prinsip syariah menekankan pada etika dan moralitas yang tinggi, seperti kejujuran, integritas, dan perlakuan adil. Hal ini memastikan bahwa seluruh tenaga medis bekerja dengan standar profesional yang tinggi, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih berkualitas. Dari segi konsistensi dan kepatuhan, penerapan prinsip syariah memastikan bahwa semua prosedur dan tindakan medis dilakukan sesuai dengan aturan dan ketentuan yang telah ditetapkan. Ini menciptakan konsistensi dalam pelayanan yang dapat diandalkan oleh pasien. Dan dari segi dukungan spiritual, penyediaan layanan spiritual, seperti konseling rohani, dan fasilitas ibadah, membantu pasien merasa didukung dalam aspek spiritual mereka. Ini penting bagi banyak pasien yang melihat kesehatan sebagai keseimbangan antara fisik dan spiritual. Dengan pertimbangan aspek-aspek tersebut melalui implementasi prinsip syariah, mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan akan meningkat. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien, karena pasien akan merasa mendapatkan perawatan yang komprehensif, etis, dan sesuai dengan nilai-nilai yang pasien anut.

e. Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien pada RS Al Islam Bandung dengan Implementasi Prinsip Pelayanan Rumah Sakit Syariah sebagai Variabel Moderasi

Hasil pengujian terkait pengaruh tidak langsung atas variabel implementasi prinsip pelayanan rumah sakit syariah sebagai variabel modeasi terkait pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Al Islam Bandung telah dilakukan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi prinsip pelayanan rumah sakit syariah berhasil memoderasi pengaruh signifikan positif antara citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Al Islam Bandung. Artinya, hipotesis 5 dalam penelitian ini diterima. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa implementasi prinsip pelayanan rumah sakit syariah memperkuat kontribusi pengaruh dari citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Al Islam Bandung. Hal ini dikarenakan terjadi terjadi kenaikan dari kontribusi pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap dari 3,08% menjadi 3,61%.

Implementasi prinsip pelayanan rumah sakit syariah dapat memperkuat pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien karena dari segi kepercayaan dan kredibilitas, Rumah sakit yang menerapkan prinsip syariah menunjukkan komitmen terhadap nilai-nilai moral dan etika yang tinggi. Hal ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit tersebut. Dari segi kesucian, prinsip syariah sangat menekankan kebersihan dan kesucian lingkungan. Ketika rumah sakit terlihat bersih dan teratur, citra positif ini menguatkan keyakinan pasien bahwa mereka dirawat di tempat yang aman dan higienis. Dari segi komitmen terhadap nilai

keagamaan, bagi pasien yang sangat mengutamakan nilai-nilai agama dalam kehidupan, rumah sakit yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah memberikan rasa nyaman dan kepuasan tersendiri. Mereka merasa kebutuhan spiritual mereka dihargai dan diakomodasi. Dan dari segi rekomendasi positif, Pasien yang puas dengan pelayanan rumah sakit syariah cenderung merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada keluarga dan teman-teman mereka. Rekomendasi tersebut sangat efektif dalam membangun dan memperkuat citra positif rumah sakit. Dengan memperkuat citra rumah sakit melalui implementasi prinsip pelayanan syariah, rumah sakit tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga membangun reputasi yang kuat dan positif di mata masyarakat. Hal ini adalah langkah strategis yang penting untuk keberhasilan dan keberlanjutan rumah sakit berbasis syariah dalam jangka panjang.

KESIMPULAN

Hasil analisis data dan pembahasan telah dipaparkan sebelumnya, dan dari seluruh rangkaian pengujian yang dilakukan, peneliti menarik beberapa kesimpulan. Berdasarkan persepsi responden mengenai mutu pelayanan, citra rumah sakit, kepuasan pasien, serta implementasi prinsip rumah sakit syariah di RS Al Islam Bandung, diketahui bahwa mutu pelayanan berada pada kategori sangat baik, citra rumah sakit juga dinilai sangat baik, implementasi prinsip pelayanan rumah sakit syariah tergolong baik, dan kepuasan pasien berada pada kategori sangat baik. Mutu pelayanan terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien rawat inap, yang berarti peningkatan kualitas pelayanan berpotensi meningkatkan kepuasan pasien, sehingga hipotesis 1 diterima dengan kontribusi pengaruh sebesar 12,16%.

Citra rumah sakit juga berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien rawat inap, sehingga hipotesis 2 diterima dengan kontribusi sebesar 3,08%. Secara simultan, mutu pelayanan dan citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap, sehingga hipotesis 3 diterima dengan kontribusi sebesar 18,20%. Implementasi prinsip rumah sakit syariah terbukti berhasil memoderasi pengaruh signifikan positif antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa hipotesis 4 diterima, ditandai dengan meningkatnya kontribusi pengaruh dari 12,16% menjadi 21,75%. Selain itu, prinsip pelayanan rumah sakit syariah juga berhasil memoderasi pengaruh signifikan positif antara citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap, sehingga hipotesis 5 diterima, dengan peningkatan kontribusi pengaruh dari 3,08% menjadi 3,61%. Dengan demikian, implementasi prinsip pelayanan rumah sakit syariah memperkuat pengaruh mutu pelayanan dan citra rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di RS Al Islam Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, Suci Nurul, & Sulistiadi, Wahyu. (2023). Pemasaran Berbasis Spiritual dalam Prespektif Rumah Sakit Syariah. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(3).
- Azwar, Azwar. (2023). Peluang, tantangan dan strategi pengembangan literasi dan sumber daya manusia ekonomi syariah di Indonesia. *Info Artha*, 7(1), 18–30.
- Bafadhal, Aniesa Samira. (2022). *Manajemen complain dan kualitas layanan pariwisata*.

Deepublish.

- Eva Sundari, S. E., & Mm, Crbc. (2021). *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru)*. Penerbit Adab.
- Herlina, Nita, Dewi, Nurdiana, & Raharja, Suka Dwi. (2016). Gambaran dan Permintaan pasien terhadap fasyankes gigi di Puskesmas Kota Banjarmasin. *Dentino: Jurnal Kedokteran Gigi*, 1(1), 75–82.
- Husain, Fita Paramitha, Menne, Firman, & Setiawan, Lukman. (2025). Analisis Efektivitas Pelaksanaan Monitoring Dan Evaluasi Pencapaian Target Pencairan Dan Pengaruhnya Terhadap Prestasi Kerja Lingkup Area Regional 18 Pt Bina Artha Ventura. *Indonesian Journal of Business and Management*, 7(2), 345–350.
- Priyatna, Sekar Harum, Pratiwi, Khairani Putri, Mawaddah, Qisti, Ridwan, Muhammad, & Hasibuan, Indah Doanita. (2024). Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Puskesmas Simalingkar, Kota Medan. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(7), 2415–2423.
- PUTRI, ROSMALADEWI. (2023). *Hubungan Kualitas Layanan Pendaftaran Online Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Majalengka Tahun 2023*. Politeknik Kesehatan Tasikmalaya.
- Ramadhan, Ilham Happy, & Suprajang, Sandi Eka. (2018). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di klinik Mitra Husada kecamatan Wates kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3(2), 138–148.
- Sakit, Komisi Akreditasi Rumah. (2017). Standar nasional akreditasi rumah sakit edisi 1. *Jakarta: Komisi Akreditasi Rumah Sakit*, 217–225.
- Sinambela, Ummu Balqis Munfaridah. (2021). *Hubungan motivasi kerja terhadap kinerja perawat rawat inap di RSUD Muhammad Sani Kabupaten Karimun tahun 2021*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Siregar, Rabiul Marzuki, Ahmad, Haslinah, Hadi, Anto J., & Majid, Abdul. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(6), 1193–1199.
- Sundjaya, Hartman. (2023). *Faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen muslim dan implikasinya terhadap keputusan pembelian jasa Rumah Sakit Syariah di kota Bandung*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Syach, Wildani Mahaldyan. (2018). *Implementasi aspek hukum Standar Pelayanan Minimum (SPM) pada pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan tinjauan fatwa Dewan Syariah Nasional MUI no. 107/DSN-MUI/X/106 tentang pedoman penyelenggaraan rumah sakit berdasarkan prinsip syariah studi di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Jombang*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Wahyuni, Sri. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik: Optimalisasi Perlindungan Korban Kekerasan Perempuan dan Anak*. PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Wulandari, Mayang, Novriyanti, Tika, Purwadhi, Purwadhi, & Widjaja, Yani Restiani. (2025). Implementasi Strategi Transformasi Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di

Rumah Sakit: Studi Kualitatif. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 1415–1427.

Wawancara Herdiansyah, Hendi, Petugas Komite Kerohanian dan Ketakmiran RS Al Islam Bandung; pemberi layanan bimbingan Rohani pasien rawat inap di RS Al Islam Bandung. Bandung, 29 Desember 2023 pukul. 09.00 wib.

Yunus, Mukhlis, Kesuma, T. Maldi, Diah, M., Yusuf, Fauzi, Abubakar, Azzaki, Rizal, Syamsul, Putra, Chalili, Musnadi, Said, Siregar, M. Ridha, & Oktaviza, Yenni. (2023a). *Hospitality Hospital Management*. Syiah Kuala University Press.

Yunus, Mukhlis, Kesuma, T. Maldi, Diah, M., Yusuf, Fauzi, Abubakar, Azzaki, Rizal, Syamsul, Putra, Chalili, Musnadi, Said, Siregar, M. Ridha, & Oktaviza, Yenni. (2023b). *Kondisi ini menghadirkan peluang sekaligus tantangan bagi rumah sakit untuk menyediakan layanan yang unggul dan memenuhi ekspektasi pasien*. Syiah Kuala University Press.

Zulkahfi, Zulkahfi. (2022). *Pembelajaran Al-Islam dan implikasinya pada pelayanan kesehatan di Stikes Yarsi Mataram*. UIN Mataram.