

**KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT DARI PERSPEKTIF PASIEN
ANTARA RS SYARIAH DAN RS PEMERINTAH**

Tina¹, Eny Hastuti², Abdurrahman Sidiq³

^{1,2,3}Universitas Borneo Lestari Banjarbaru

Email: tinat4195@gmail.com¹, enyhastuti245@gmail.com²,
abdurrahman.sidiqq@gmail.com³

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah seberapa baik layanan rumah sakit dapat memenuhi harapan pasien dalam menciptakan persamaan antara harapan dan kenyataan bagi pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kualitas pelayanan antara RSI Sultan Agung Banjarbaru sebagai rumah sakit syariah dan Rumah Sakit X Banjarbaru sebagai rumah sakit pemerintah. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan observasional analitik dengan desain cross-sectional. Sebanyak 180 responden pasien rawat inap yang terlibat, dari masing-masing 90 orang dari kedua rumah sakit. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji *Mann Whitney*. Hasil analisis menunjukkan bahwa RSI Sultan Agung Banjarbaru secara analisis memiliki kualitas pelayanan lebih baik, terutama pada aspek keandalan dan empati. Namun, secara statistik tidak ditemukan perbedaan yang signifikan antara kedua rumah sakit dengan nilai *Asymp.Sig* 0,123. Kesimpulan dalam penelitian ini meskipun secara analisis deskriptif rumah sakit berbasis syariah menunjukkan kualitas pelayanan yang lebih baik, namun secara statistik tidak terdapat perbedaan yang signifikan dibandingkan rumah sakit pemerintah atau H_0 diterima/tidak ditolak. Hasil perhitungan *effect size* menghasilkan nilai 0,115, yang termasuk dalam kategori efek kecil. Artinya, meskipun perbedaannya tidak besar, hal ini tetap bisa menjadi bahan evaluasi awal bagi rumah sakit, khususnya rumah sakit pemerintah, untuk terus meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit Syariah, Rumah Sakit Pemerintah, Dan Pasien Rawat Inap.

ABSTRACT

Service quality is how well hospital services can meet patient expectations in creating equality between expectations and reality for customers. This study aims to compare the quality of service

between RSI Sultan Agung Banjarbaru as a sharia hospital and Hospital X Banjarbaru as a government hospital. The study used a quantitative method with an analytical observational approach with a cross-sectional design. A total of 180 inpatient respondents were involved, from 90 people each from both hospitals. Data were collected by distributing questionnaires and analyzed using the Mann Whitney test. The results of the analysis showed that RSI Sultan Agung Banjarbaru analytically had better service quality, especially in terms of reliability and empathy. However, statistically no significant difference was found between the two hospitals with an Asymp.Sig value of 0.123. The conclusion in this study, although in descriptive analysis, sharia-based hospitals showed better service quality, statistically there was no significant difference compared to government hospitals or H_0 was accepted/not rejected. The results of the effect size calculation produced a value of 0.115, which is included in the small effect category. This means that even though the difference is not large, this can still be used as initial evaluation material for hospitals, especially government hospitals, to continue to improve the quality of service according to patient needs and expectations.

Keywords: *Service Quality, Sharia Hospital, Government Hospital, Inpatients.*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit Berbasis Syariah dilaksanakan berdasarkan pedoman No. KEP-13/DSN-MUI/III/2017 yang sebagai mana menjelaskan tentang Standar & Instrumen Sertifikasi Rumah Sakit Syariah. Rumah sakit islam memberikan jaminan akan adanya pelayanan sesuai syariah, penyelamatan akidah islam dan penerapan manajemen berbasis syariah. Sedangkan Rumah Sakit Pemerintah didefinisikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang dimiliki dan dikelola oleh pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Rumah sakit ini memiliki tugas utama menyediakan pelayanan kesehatan yang paripurna kepada masyarakat, termasuk pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Alim dkk., 2019).

Sebagai salah satu institusi penyelenggaraan pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki kewajiban dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelanggan atas jasa yang mereka terima atau peroleh. Dalam industri jasa kesehatan, kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi bisnis yang ditekankan pada

pemenuhan keinginan konsumen, serta kualitas pelayanan juga menjadi penentu terhadap kepuasan pasien (Andayani, 2021).

Kesehatan merupakan kondisi kesejahteraan fisik yang menjadi komponen utama manusia untuk dapat beraktivitas. Kesehatan tiap individu juga berpengaruh pada tingkat kesejahteraan dan kualitas sumber daya di suatu negara. Maka dari itu, pemerintah di suatu negara perlu membenahi fasilitas dan sistem pelayanan kesehatan agar berdampak pada kualitas hidup masyarakatnya. Mulai dari kualitas dan jumlah dokter medis, rumah sakit, psikologi, keperawatan, terapi okupasi, dan lainnya.

Ceoworld telah melakukan riset dengan menggunakan Indeks Pelayanan Kesehatan atau *Health Care Index* (HCI) yang menganalisis layanan kesehatan di suatu negara melalui sejumlah indikator, termasuk infrastruktur kesehatan, tenaga medis profesional (dokter, staf perawat, dan petugas kesehatan), biaya/tagihan, hingga ketersediaan obat-obatan. Selain itu, *ceoworld* juga mempertimbangkan faktor-faktor lain termasuk lingkungan, akses ke air bersih, sanitasi, hingga kebijakan pemerintah.

Maka dari itu Taiwan menjadi salah negara dengan sistem layanan kesehatan terbaik pada 2023. Hal ini dibuktikan dari skor HCI yang tinggi, yakni mencapai 78,72 poin. Dari 110 negara yang disurvei, layanan kesehatan Taiwan berada di posisi teratas dalam daftar, mencetak 78,72 poin dari 100 sedangkan Korea Selatan di peringkat kedua dengan skor indeks sebesar 77,7 poin (Vania Vinka Sabrina, 2024). Di sisi lain, El Salvador menjadi negara dengan sistem layanan kesehatan terburuk, yang memiliki skor 18,6 poin pada tahun 2023," tulis *ceoworld* dalam laporannya.

Daftar ini kemudian disusul Swedia, Irlandia, dan Belanda dengan skor HCI masing-masing mencapai 70,73 poin, 67,99 poin, dan 65,38 poin di tahun 2023 menurut laporan *ceoworld*. Sementara itu, Indonesia menempati urutan ke-39 dalam daftar, tepat setelah Brazil. Lebih lanjut, skor indeks layanan kesehatan yang didapat oleh Indonesia tercatat sebesar 42,99 poin pada tahun 2023 (Lahas, 2019).

Keenam pilar transformasi kesehatan tersebut terdiri dari layanan primer, transformasi layanan rujukan rumah sakit, sistem ketahanan kesehatan, pembiayaan

kesehatan, Sumber Daya Manusia (SDM) kesehatan, serta teknologi kesehatan. Adapun, pemerintah melalui Kementerian Kesehatan (Kemenkes) telah mengusung program yang bernama transformasi kesehatan dengan harapan agar sistem kesehatan Indonesia menjadi lebih kuat dan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan data dari hasil penelitian yang dilakukan (Darajat, 2020) tentang Perbandingan Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Berbasis Syari'ah dengan Rumah Sakit Umum. Berdasarkan hasil penelitian menurut Uji Fisher Exact menunjukkan pada aspek *Tangibility* dan Aspek *Assurance/Emphaty* terbukti secara statistik pada rumah sakit berbasis syariah memiliki presentase lebih baik dibandingkan dengan rumah sakit umum ($p=0,02$ dan $P=0,04$).

Dalam penelitian (Alumran dkk., 2021) tentang *Comparing and Private Service Quality*. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan pada rumah sakit swasta merasakan tingkat kualitas layanan perawatan kesehatan yang lebih tinggi ($t=3.390$, $p < 0.01$) dibandingkan dengan rumah sakit pemerintah.

Berdasarkan data studi pendahuluan pada tanggal 13 November 2024 yang di dapat pada Rumah Sakit X Banjarbaru menyatakan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan pada periode Mei-Oktober 2024 mencatatkan nilai sebesar 82,92% sehingga mutu pelayanan di Rumah Sakit X Banjarbaru dinyatakan baik. Sedangkan berdasarkan studi pendahuluan pada tanggal 04 Desember 2024 pada RSI Sultan Agung Banjarbaru, menyatakan bahwa Kepuasan Pasien/Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan pada periode Mei-Oktober 2024 mencatatkan nilai sebesar 89,82% sehingga mutu pelayanan di RSI Sultan Agung Banjarbaru dinyatakan sangat baik.

Penelitian ini penting bagi rumah sakit syariah maupun pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit tersebut. Dengan memahami perbedaan pengelolaan kualitas pelayanan dapat merancang strategi peningkatan mutu pelayanan yang lebih efektif dan efisien yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Selain itu, penelitian ini juga memberikan masukan kepada rumah sakit dalam memenuhi standar pelayanan minimal dan meningkatkan kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian terdahulu dan hasil studi pendahuluan pada dua rumah sakit tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dari Perspektif Pasien Antara RS Syariah dan RS Pemerintah”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kuantitatif menggunakan metode observasional analitik dengan *desain cross sectional*, yang mana kuantitatif adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitian dengan data. Jadi penelitian ini menggunakan satu variabel, yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah perbedaan antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima (Sulistiyowati, 2018). Untuk mengukur kualitas pelayanan Rumah Sakit Berbasis Syariah dengan Rumah Sakit Pemerintah menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Populasi Dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang ada di RSI Sultan Agung Banjarbaru dan Rumah Sakit X Banjarbaru. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat inap di RSI Sultan Agung Banjarbaru dari bulan Mei-Oktober pada tahun 2024 berjumlah 5.535 dengan rata-rata sekitar 923 pasien perbulanya, sedangkan data kunjungan pasien rawat inap Rumah Sakit X Banjarbaru dari bulan Mei-Oktober pada tahun 2024 berjumlah 5.700 dengan rata-rata sekitar 950 pasien perbulanya.

Sampel adalah bagian dari populasi yang melalui sejumlah prosuder dengan tujuan untuk meneliti atau mengkaji sifat-sifat tertentu dari induk populasi. Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini mencakup 90 pasien rawat inap yang ada di RSI Sultan Agung Banjarbaru dan 90 pasien rawat inap yang ada Rumah Sakit X Banjarbaru.

Berikut penerapan rumus slovin untuk memperoleh ukuran sampel (Santoso, 2023)

$$= 1 + \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N= Ukuran Populasi

e = Konstanta 10% yaitu penyimpanan terhadap populasi atau derajat ketetapan yang diinginkan sebesar 0,01.

Maka diperoleh jumlah sampel minimal yaitu:

Tabel 1. Perhitungan Rumus Slovin

RSI Sultan Agung Banjarbaru	Rumah Sakit X Banjarbaru
$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$	$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$
$n = \frac{923}{1 + 923 \cdot (0,1)^2}$	$n = \frac{950}{1 + 950 \cdot (0,1)^2}$
$n = \frac{923}{1 + 923 (0,01)}$	$n = \frac{950}{1 + 950(0,01)}$
$n = \frac{923}{1 + 9,23}$	$n = \frac{950}{1 + 9,5}$
$n = \frac{923}{10,23}$	$n = \frac{950}{10,5}$
$n = 90,22$ Sampel	$n = 90,47$ Sampel

Berdasarkan hasil perhitungan dari dua rumah sakit di atas maka di dapat sebanyak 90,22 sampel yang ada di RSI Sultan Agung Banjarbaru yang kemudian peneliti bulatkan menjadi 90 sampel atau responden, sedangkan sebanyak 90,47 sampel yang ada di Rumah Sakit X Banjarbaru yang kemudian peneliti bulatkan menjadi 90 sampel atau responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Partisipan

Partisipan dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang ada di RSI Sultan Agung Banjarbaru dan Rumah Sakit X Banjarbaru metode yang digunakan adalah dengan memberikan kuesioner atau angket kepada pasien rawat inap yang berjumlah 90 di RSI Sultan Agung Banjarbaru dan 90 di Rumah Sakit X Banjarbaru.

Dari semua responden yang diteliti, dapat dikategorikan berdasarkan beberapa karakteristik sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien Rawat Inap di RSI Sultan Agung Banjarbaru dan Rumah Sakit X Banjarbaru

Karakteristik	RSI Sultan Agung Banjarbaru		Rumah Sakit X Banjarbaru	
	n	%	n	%
Jenis Kelamin				
Laki-laki	27	30,0	29	32,2
	63	70,0	61	67,8
Perempuan				
Total	90	100,0	90	100,0
Umur				
17-25	24	26,7	18	20,0
26-40	27	30,0	28	31,1
41-55	22	24,4	29	32,2
56-70	11	12,2	13	14,4
71-75	6	6,7	2	2,2
Total	90	100,0	90	100,0
Pendidikan Terakhir				
Tidak Sekolah	4	4,4	2	2,2
SD	14	15,6	13	14,4
SMP	10	11,1	17	18,9
SMA	33	36,7	38	42,2
S1	25	27,8	18	20,0
S2	4	4,4	2	2,2
Total	90	100,0	90	100,0
Pekerjaan				

Karakteristik	RSI Sultan Agung Banjarbaru		Rumah Sakit X Banjarbaru	
	n	%	n	%
Tidak Bekerja	8	8,9	8	8,9
IRT	35	38,9	27	30,0
Pelajar	3	3,3	7	7,8
Wirawasta	8	8,9	18	20,0
Karyawan Swasta	20	22,2	16	17,8
PNS	7	7,8	11	12,2
POLRI	5	5,6	2	2,2
Petani	4	4,4	1	1,1
Total	90	100,0	90	100,0

Sumber : Data Primer 2025

Hasil Analisis Penelitian

1. Hasil Analisis Univariat

Analisis univariat dalam penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pada pasien rawat inap yang di RSI Sultan Agung Banjarbaru dan Rumah Sakit X Banjarbaru terhadap masing-masing aspek pelayanan rumah sakit yaitu aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung. Pengolahan data ini menggunakan perangkat lunak komputer Microsoft Excel dan perangkat data statistik SPSS.

Tabel 3. Tabel Kualitas Pelayanan Pada Pasien Rawat Inap di RSI Sultan Agung Banjarbaru

Kualitas Pelayanan	Pertanyaan	Baik (%)	Rata-Rata Indikator	Keterangan
Keandalan	P1	95,6%	74,43%	Baik
	P2	64,4%		
	P3	71,1%		

	P4	71,1%		
	P5	70,0%		
	P6	74,4%		
Daya Tanggap	P7	56,7%	56,12%	Tidak Baik
	P8	51,1%		
	P9	55,6%		
	P10	61,1%		
Jaminan	P11	66,7%	68,71%	Baik
	P12	76,7%		
	P13	63,3%		
	P14	72,2%		
	P15	57,8%		
	P16	75,6%		
Empati	P17	70,0%	73,33%	Baik
	P18	85,6%		
	P19	71,1%		
	P20	73,3%		
	P21	70,0%		
	P22	70,0%		
Bukti Langsung	P23	76,7%	69,80%	Baik
	P24	72,2%		
	P25	64,4%		
	P26	61,1%		
	P27	63,3%		
	P28	81,1%		

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 7 di atas bahwa kualitas pelayanan pasien rawat inap yang ada di RSI Sultan Agung Banjarbaru terdapat indikator paling banyak yang menyatakan baik pada persentase rata-rata 74,43% di indikator keandalan. Sedangkan indikator paling sedikit yang menyatakan baik pada persentase rata-rata 56,12% di indikator daya tanggap.

Tabel 4. Tabel Kualitas Pelayanan Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit X

Banjarbaru

Kualitas Pelayanan	Pertanyaan	Baik (%)	Rata-Rata Indikator	Keterangan
Keandalan	P1	60,0%	57,96%	Tidak Baik
	P2	56,7%		
	P3	54,4%		
	P4	55,6%		
	P5	60,0%		
	P6	61,1%		
Daya Tanggap	P7	65,6%	64,45%	Baik
	P8	67,8%		
	P9	63,3%		
	P10	61,1%		
Jaminan	P11	62,4%	64,78%	Baik
	P12	72,2%		
	P13	64,4%		
	P14	64,4%		
	P15	61,1%		
	P16	64,4%		
Empati	P17	61,1%	60,36%	Baik
	P18	58,9%		
	P19	60,0%		
	P20	61,1%		
	P21	63,3%		
	P22	57,8%		
Bukti Langsung	P23	56,7%	57,78%	Tidak Baik
	P24	57,8%		
	P25	53,3%		
	P26	60,0%		
	P27	58,9%		
	P28	60,0%		

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 8 di atas bahwa kualitas pelayanan pasien rawat inap yang ada di Rumah Sakit X Banjarbaru terdapat indikator paling banyak yang menyatakan baik pada persentase rata-rata 64,78% di indikator jaminan. Sedangkan indikator paling sedikit yang menyatakan baik pada persentase rata-rata 57,78% di indikator bukti langsung.

2. Hasil Analisis Bivariat

Analisis uji *mann whitney* dilakukan untuk melihat ada atau tidaknya perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada rumah sakit berbasis syariah dengan rumah sakit pemerintah.

Tabel 5. Uji Beda Perbandingan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Berbasis Syariah Dengan Rumah Sakit Pemerintah

	Kelompok	N	Mean Rank	Gap Mean	Asymp. Sig
Kualitas Pelayanan	RSI	90	96,47	11,94	0,123
	RS X	90	84,53		
	Total	180			

Sumber : Data Primer 2025

Berdasarkan tabel. 9 hasil analisa uji beda dengan menggunakan *maan whitney* didapat nilai Asymp. Sig 0,123. Berdasarkan nilai tersebut diketahui bahwa $0,123 > 0,05$ artinya hipotesis (H_0) diterima dan hipotesis (H_1) ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan rumah sakit berbasis syariah dan rumah sakit pemerintah.

Rumus perhitungan *effect size* dari uji *Mann Whitney*:

$$r = \frac{z}{\sqrt{N}}$$

Dengan:

$Z = -1,543$ (dari hasil uji *Mann Whitney*)

$N = 180$ (jumlah total sampel/responden)

$$r = \frac{-1,534}{\sqrt{180}} = \frac{-1,543}{13,416} \approx -0,115$$

Interpretasi nilai *effect size*:

- $r 0,1$ = kecil (*small*)
- $r 0,3$ = sedang (*medium*)
- $r 0,5$ = besar (*large*)

Sehingga, nilai $r = 0,115$ dikategorikan sebagai efek kecil (*small effect size*).

Meskipun hasil uji statistik menunjukkan bahwa perbedaan kualitas pelayanan antara RSI Sultan Agung Banjarbaru dan Rumah Sakit X Banjarbaru tidak signifikan secara statistik, namun perhitungan *effect size* menghasilkan nilai sebesar 0,115. Nilai ini termasuk dalam kategori *small effect*, yang mengindikasikan adanya perbedaan kecil namun tetap bermakna secara praktis. Artinya, meskipun tidak signifikan secara statistik, terdapat kecenderungan bahwa kualitas pelayanan di RSI Sultan Agung Banjarbaru sedikit lebih unggul dibandingkan dengan Rumah Sakit X Banjarbaru.

Hal ini juga diperkuat oleh perbandingan nilai *mean rank*, di mana RSI Sultan Agung Banjarbaru memperoleh skor rata-rata sebesar 96,47, sedangkan Rumah Sakit X Banjarbaru memperoleh skor 84,53. Perbedaan ini, meskipun relatif kecil, tetap memberikan gambaran awal bahwa pasien cenderung menilai pelayanan di RSI Sultan Agung Banjarbaru lebih baik.

Dengan demikian, hasil ini dapat dijadikan sebagai masukan awal bagi pihak rumah sakit, khususnya rumah sakit pemerintah, untuk melakukan evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan. Fokus peningkatan sebaiknya diarahkan pada aspek-aspek yang masih dirasakan kurang oleh pasien, agar dapat meningkatkan kepuasan dan daya saing layanan secara keseluruhan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terlihat bahwa terdapat perbedaan tingkat kualitas pelayanan antara RSI Sultan Agung Banjarbaru yang merupakan rumah sakit berbasis syariah dan Rumah Sakit X Banjarbaru yang merupakan rumah sakit pemerintah. Penilaian dilakukan melalui lima dimensi yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangibles*). Secara umum, hasil analisis univariat menunjukkan bahwa RSI Sultan Agung Banjarbaru mendapatkan skor yang lebih tinggi pada empat dari lima indikator, yaitu keandalan dengan rata-rata 74,43%, jaminan 68,71%, empati 73,33%, dan bukti langsung 69,80%, yang semuanya masuk dalam kategori baik. Namun, pada dimensi daya tanggap, RSI Sultan Agung Banjarbaru masih berada di bawah kategori baik, dengan nilai 56,12%.

Sementara itu, Rumah Sakit X Banjarbaru hanya memperoleh nilai baik pada tiga indikator, yaitu daya tanggap sebesar 64,45%, jaminan sebesar 64,78%, dan empati sebesar 60,36%. Sedangkan dua indikator lainnya, yakni keandalan dan bukti langsung, masing-masing memperoleh nilai rata-rata 57,96% dan 57,78%, yang termasuk dalam kategori tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat inap di RSI Sultan Agung Banjarbaru cenderung lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan dibandingkan pasien di Rumah Sakit X Banjarbaru, khususnya dalam aspek keandalan pelayanan, perhatian individual, dan fasilitas fisik rumah sakit.

Untuk mengetahui apakah perbedaan kualitas pelayanan di kedua rumah sakit benar-benar berbeda secara statistik, dilakukan Uji Mann Whitney. Hasil uji menunjukkan nilai Asymp. Sig sebesar 0,123, yang lebih besar dari batas signifikansi 0,05. Artinya, secara statistik tidak ada perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan di kedua rumah sakit. Meskipun hasil analisis statistik menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan di RSI Sultan Agung Banjarbaru dan Rumah Sakit X Banjarbaru, namun nilai *effect size* sebesar 0,115 menunjukkan adanya perbedaan kecil (*small effect*). Ini berarti ada kecenderungan

bahwa pelayanan di RSI Sultan Agung Banjarbaru sedikit lebih baik dibandingkan Rumah Sakit X Banjarbaru.

Namun, jika dilihat dari rata-rata peringkat (mean rank), terdapat perbedaan antara keduanya. RSI Sultan Agung Banjarbaru memiliki rata-rata peringkat sebesar 96,47, sedangkan Rumah Sakit X Banjarbaru sebesar 84,53. Selisihnya adalah 11,94 poin. Ini menunjukkan bahwa secara umum, pasien menilai pelayanan rawat inap di RSI Sultan Agung Banjarbaru lebih baik dibandingkan dengan Rumah Sakit X Banjarbaru, meskipun perbedaan tersebut belum cukup kuat untuk dikatakan signifikan secara statistik.

Hasil ini juga sejalan dengan temuan studi pendahuluan, di mana indeks kepuasan masyarakat terhadap RSI Sultan Agung Banjarbaru tercatat sebesar 89,82% (kategori sangat baik), sedangkan di Rumah Sakit X Banjarbaru sebesar 82,92% (kategori baik). Keunggulan RSI Sultan Agung Banjarbaru dapat dikaitkan dengan penerapan prinsip syariah yang menekankan pada pelayanan yang penuh empati, adab Islami, serta penyediaan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan spiritual dan fisik pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis uji *Mann Whitney*, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,123 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan di rumah sakit berbasis syariah dan rumah sakit pemerintah, sehingga hipotesis (H_0) diterima/tidak ditolak. Selain itu, hasil perhitungan *effect size* menghasilkan nilai 0,115, yang termasuk dalam kategori efek kecil. Artinya, meskipun perbedaannya tidak besar, hal ini tetap bisa menjadi bahan evaluasi awal bagi rumah sakit, khususnya rumah sakit pemerintah, untuk terus meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien.

Saran

Berdasarkan temuan-temuan dalam penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa saran yang ditujukan kepada institusi pendidikan, peneliti selanjutnya, serta pihak rumah sakit sebagai objek penelitian.

1. Bagi Institusi

Untuk institusi pendidikan, khususnya Universitas Borneo Lestari, agar terus mendorong mahasiswa untuk melakukan penelitian yang aplikatif dan relevan dengan tantangan dunia pelayanan kesehatan masa kini, agar mahasiswa dapat menghasilkan penelitian yang valid dan berkontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi rumah sakit.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan pengembangan terhadap penelitian ini dengan cakupan yang lebih luas, baik dari segi lokasi maupun jumlah rumah sakit yang diteliti, agar hasilnya lebih representatif dan dapat digeneralisasikan.

3. Bagi Rumah Sakit

RSI Sultan Agung Banjarbaru sudah memberikan pelayanan yang baik, terutama dalam keandalan, empati, dan jaminan. Namun, perlu ada peningkatan dalam hal daya tanggap, agar tenaga medis lebih cepat dan sigap dalam merespons kebutuhan pasien.

Sementara itu, Rumah Sakit X Banjarbaru perlu memperbaiki keandalan pelayanan dan kondisi fasilitas. Beberapa masalah seperti keterlambatan layanan, fasilitas yang kurang memadai, dan alur pelayanan yang belum tertata harus segera diperbaiki. Rumah sakit juga perlu membangun budaya pelayanan yang baik, melakukan evaluasi rutin, dan melibatkan pasien dalam memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). *Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan Di RSUD Makassar)*. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Rs.Dr. Soetomo*, 5, 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Andayani, M. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat*. *Motivasi*, 6(1). <https://doi.org/10.32502/mti.v6i1.3407>
- Alumran, A., Almutawa, H., Alzain, Z., Althumairi, A., & Khalid, N. (2021). *Comparing Public and Private Hospitals' Service Quality*. *Journal of Public Health*, 29. <https://doi.org/10.1007/s10389-019-01188-9>
- Darajat, R. A. (2020). *Perbandingan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Berbasis Syari'ah dengan Rumah Sakit Umum*.
- Lahas, U. J. (2019). *Perbandingan Sistem Kesehatan di Negara Berkembang dan Negara Maju*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/sj3nd>
- Mukisi, DSN. (2017). No. KEP-13/DSN-MUI/III/2017 *Tentang Standar & Instrumen Sertifikasi Rumah Sakit Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia*.
- Vania Vinka Sabrina, R. R. U. (2024). *Perbandingan Sistem Pelayanan Kesehatan yang Berkualitas antara Indonesia dan Korea Selatan*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12592042>