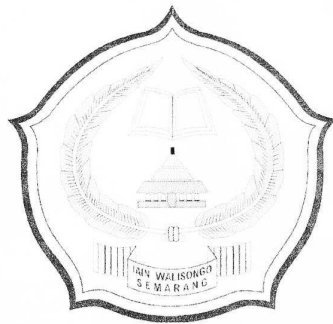


**TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DITINJAU DARI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
BIMBINGAN KEROHANIAN ISLAM
(Studi Pada Pasien Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang)**



SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana Sosial Islam (S. Sos. I)**

Jurusan Bimbingan dan Penyuluhan Islam

Kholisin
091111027

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2013



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Prof. Dr. Hamka KM.2 (Kampus III) Ngaliyan, Semarang 50185 Telp. (024) 7606405

PENGESAHAN

Skripsi Saudara : Kholisin

NIM : 091111027

Judul : **Tingkat Kepuasan Pasien Ditinjau dari Persepsi Kualitas
Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam (Studi Pada
Pasien RSI Sultan Agung Semarang)**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Dakwah dan Komunikasi
IAIN Walisongo Semarang pada tanggal :

15 Mei 2013

Skripsi ini dapat diterima sebagai kelengkapan ujian akhir Program Strata Satu
(S.1) guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi.

Semarang, Mei 2013

Ketua Sidang/ Penguji I

Drs. H. Nurbini, M.Si.
NIP.1968091819930311004

Sekretaris Sidang/ Penguji II

Baidi Bukhori, S.Ag., M.Si.
NIP. 197304271996031001

Penguji III

Dra. Hj. Jauharotul Farida, M. Ag.
NIP.197011291998032001



Penguji IV

Wening Wihartati, S. Psi., M.Si.
NIP. 197711022006042004

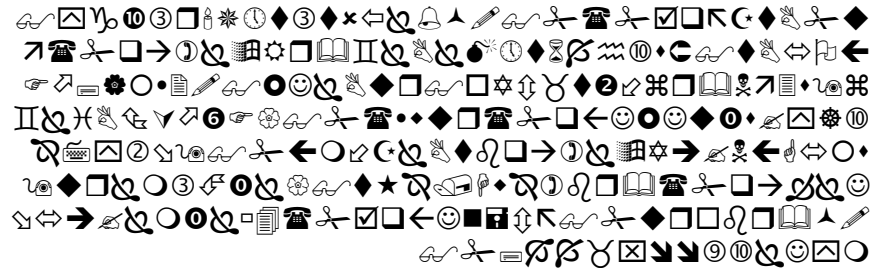
PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/ tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, April 2013

Kholisin

MOTTO



Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu sekalian yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu sekalian. Dan janganlah kamu sekalian memilih yang buruk-buruk lalu kamu semua menafkahkan daripadanya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (Q.s. al-Baqarah, 1: 267) (Depag RI, 1995: 67).

PERSEMBAHAN

Karya skripsi ini saya persembahkan buat:

- Ayahanda juga ibunda tercinta M. Taslim dan Astiyah, yang telah membesarkan dengan kasih sayang, memberikan bimbingan dan nasehat yang tiada pernah henti, dan selalu mendoakan kesuksesan ananda. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan kasih sayang-Nya pada mereka berdua.
- Calon istriku tercinta Ulis Sa'adah, yang selalu memotivasi dan mendoakanku dengan lantunan ayat-ayat suci al-Qur'an. Semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan kepadanya.
- Semua sahabat-sahabatku yang telah membantu, memberikan motivasi sampai skripsi ini selesai. Semoga Allah SWT memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada kita semua. *Amin.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya kepada peneliti sehingga karya ilmiah yang berjudul *Tingkat Kepuasan Pasien Ditinjau dari Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam* dapat terselesaikan walaupun setelah melalui beberapa hambatan dan rintangan. Shalawat dan salam semoga terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengantar umatnya dari kegelapan kepada terangnya kebenaran dan ilmu pengetahuan.

Teriring rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu peneliti selama proses penulisan skripsi ini. Untuk itu, di dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih setinggi-tingginya kepada :

1. Yang terhormat, Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo Semarang (DR. Muhammad Sulthon) beserta stafnya yang telah memberikan restu kepada peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah ini (skripsi).
2. Ibu Hj. Mahmudah, S.Ag.,M.Pd., selaku Ketua Jurusan BPI dan bapak Safrodin, M.Ag., selaku Sekretaris Jurusan BPI yang telah memberikan izin untuk penelitian ini.
3. Yang terhormat, Bapak Baidi Bukhori, S.Ag., M.Si., selaku pembimbing bidang substansi materi, yang sangat teliti dan sabar dalam membimbing, menuntun, dan memotivasi peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.

4. Yang terhormat, Bapak Safrodin, M.Ag., selaku pembimbing bidang metodologi dan tata tulis, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada peneliti sehingga karya ilmiah ini dapat terselesaikan.
5. Yang terhormat, Bapak Direktur Rumah Sakit Sultan Agung Semarang, yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk mengadakan *research* pada pasien rumah sakit tersebut.
6. Yang terhormat Ibu Khusnul Khotimah, S.Pd.i, M.Pd. selaku Kabag Bimbingan Kerohanian Islam RSI Sultan Agung, yang telah membantu dalam proses penelitian di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.
7. Yang terhormat, Bapak dan Ibu dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi IAIN Walisongo, yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti selama dalam masa perkuliahan.
8. Keluarga besar Yayasan Kesejahteraan Masjid Baitul Huda RW 1 Krapyak dan para santri dan ustadzah TPQ Raudlotul Hikmah RW 4 Krapyak (Ibu Heru, Ibu Sumiyatun, Ilmi Hidayati) yang telah memberikan fasilitas hidup di Semarang.
9. Semuakawan-kawanangkatan2009 khususnya Jurusan BPI dan keluarga “Pandawa Lima” yang sangat setia menemani peneliti dalam keadaan suka dan duka.
10. Bapak dan Ibu tercinta, adik (Muallifatul Lazimah), dan calon istriku tersayang (Ulis Sa’adah) yang telah ikut memberikan dukungan moral maupun material hingga karya ilmiah ini selesai.

11. Penghargaan dan ucapan terimakasih juga peneliti sampaikan kepada seluruh teman-teman dan sahabat yang telah membantu penulisan skripsi ini.

Kepada mereka semua tidak adas sesuatu yang dapat peneliti berikan sebagai imbalan, kecuali seabait do'a "Semoga Allah membalas kebaikannya dengan balasan yang lebih baik dan lebih banyak".

Skripsi yang sederhana ini terlahir dari usaha yang maksimal dari kemampuan terbatas pada diri peneliti. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, baik dari segi isi maupun tulisan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan di masa yang akan datang.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca yang budiman. Kesempurnaan hanya milik Allah SWT, hanya kepada-Nya kita bersandar, berharap, dan memohon taufik dan hidayah.

Semarang, April 2013

Peneliti

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1	<i>Blue print</i> Skala Kepuasan Pasien	56
Tabel 2	Sebaran Item Skala Kepuasan Pasien Pasca Ujicoba	57
Tabel 3	<i>Blue print</i> Skala Kualitas Bimbingan Kerohanian Islam	58
Tabel 4	Sebaran Item Skala Kualitas Bimbingan Kerohanian Islam Pasca Ujicoba	59
Tabel 5	Rincian Subjek Berdasarkan Ruang	70
Tabel 6	Rincian Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 7	Rincian Subjek Berdasarkan Pendidikan Terakhir	72
Tabel 8	Deskripsi Data Penelitian	73

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1a Skala Kepuasan Pasien Sebelum Ujicoba	91
Lampiran 1b Skala Kepuasan Pasien Sebelum Ujicoba	92
Lampiran 2a Skala Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam Sebelum Ujicoba	94
Lampiran 2b Skala Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam Pasca Ujicoba	96
Lampiran 3a Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Kepuasan Pasien Tahap 1	98
Lampiran 3b Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Kepuasan Pasien Tahap 2	99
Lampiran 4a Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam Tahap 1	101
Lampiran 4b Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam Tahap 2	103
Lampiran 5a Deskripsi Subjek Penelitian	105
Lampiran 5b Deskripsi Data Penelitian	107
Lampiran 6 Skor Perolehan Subjek	108

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh persepsi kualitas pelayanan bimbingan kerohanian Islam terhadap tingkat kepuasan pasien. Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah memberikan informasi bagi ilmu pengetahuan dan memperkaya wawasan teoretik dalam ilmu bimbingan konseling Islam pada khususnya dan ilmu dakwah dan komunikasi pada umumnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan atau masukan dalam pembuatan kebijakan tentang kualitas pelayanan kerohanian Islam, sehingga pelaksanaan bimbingan kerohanian Islam terhadap pasien bisa lebih baik dan sesuai nilai-nilai yang bermanfaat bagi individu, institusi, bangsa, dan negara.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: Ada pengaruh positif antara persepsi kualitas pelayanan bimbingan kerohanian Islam terhadap tingkat kepuasan pasien. Semakin positif persepsi kualitas pelayanan bimbingan kerohanian Islam maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Semakin negatif persepsi kualitas pelayanan bimbingan kerohanian Islam maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien.

Populasi penelitian ini adalah pasien rawat inap RSI Sultan Agung Semarang yang mendapatkan pelayanan kerohanian Islam atau pihak keluarga yang mewakilinya. Pengambilan sampel dilakukan secara *cluster random sampling*, yaitu sistem pengambilan sampel secara random terhadap kelompok-kelompok yang ada dalam populasi. Kriteria pasien yang dijadikan responden adalah sebagai berikut: (1) pasien yang telah menerima pelayanan kerohanian Islam, (2) pasien dalam keadaan sadar (tidak mengalami gangguan kejiwaan) dan mampu menjawab kuisisioner, (3) pasien berumur 17-60 tahun, (4) pendidikan terakhir pasien minimal SLTP.

Instrumen yang digunakan untuk mengambil data adalah skala persepsi kualitas pelayanan bimbingan kerohanian Islam dan skala tingkat kepuasan pasien. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode statistik dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana. Teknik analisis tersebut digunakan untuk menguji apakah ada pengaruh persepsi kualitas pelayanan bimbingan kerohanian Islam terhadap tingkat kepuasan pasien.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah: Ada pengaruh positif antara persepsi kualitas pelayanan bimbingan kerohanian Islam terhadap tingkat kepuasan pasien yaitu sebesar 24,3%. Adapun sisanya yaitu 75,7 % dijelaskan oleh prediktor lain dan kesalahan-kesalahan lain. Semakin positif persepsi kualitas pelayanan bimbingan kerohanian Islam maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Semakin negatif persepsi kualitas pelayanan bimbingan kerohanian Islam maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien.

Kata kunci: Persepsi kualitas pelayanan, bimbingan kerohanian Islam, dan tingkat kepuasan pasien.

TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang dijadikan rujukan dalam tulisan skripsi ini adalah pedoman yang dipakai pada lembaga Anglo-saxon seperti Library of Congress (Washington D.C., U.S.A.) disertai dengan sedikit modifikasi pada tanda bacaan panjang. Adapun perinciannya sebagai berikut:

Arab	Indonesia
ا	‘
ب	b
ت	t
ث	th
ج	j
ح	h
خ	kh
د	d
ذ	dh
ر	r
ز	z
س	s
ش	sh
ص	s.
ض	d.

ط	t.
ظ	z.
ع	·
غ	gh
ف	f
ق	q
ك	k
ل	l
م	m
ن	n
و	h
ه	w
ي	y
ة	a
ة.....	at

Vokal Pendek/Short Vowels:

Arab	Indonesia
Fathah/-	a
Kasrah/_	i
Dhammah	u

Vokal Panjang/Long vowels

Arab	Indonesia
اَ	â
وُ	û
يُ	î

ءَ	â
اَ	â

Diftong/Diphthongs

اَؤُ	aw
اَيُ	ay

Pembauran kata sandang tertentu

ال.....	al-
الش.....	al-sh
وال....	wal

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
TRANSLITERASI	xiii
DAFTAR ISI.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.5. Tinjauan Pustaka.....	10
1.6. Sistematika Penulisan Skripsi.....	13

BAB II KERANGKA DASAR PEMIKIRAN TEORITIK

2.1. Kepuasan Pasien	16
2.1.1. Pengertian Kepuasan Pasien.....	16
2.1.2. Aspek-Aspek Kepuasan Pasien	17
2.1.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	24
2.2. Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam.....	26
2.2.1. Pengertian Persepsi	26
2.2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan	30

2.2.3. Pengertian Bimbingan Kerohanian Islam	32
2.2.4. Kualitas Bimbingan Kerohanian Islam.....	34
2.2.5. Kualitas Bimbingan Kerohanian dalam Perspektif Islam	40
2.3. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien dengan Persepsi Kualitas Pelayanan Bimbingan Kerohanian Islam	44
2.4. Hipotesis	48

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	49
3.2. Definisi Konseptual dan Operasional	49
3.2.1. Definisi Konseptual.....	49
3.2.2. Definisi Operasional.....	51
3.3. Sumber dan Jenis Data	53
3.4. Populasi dan Sampel	54
3.5. Instrumen Pengumpulan Data.....	54
3.6. Teknik Analisis Data.....	60

BAB IV GAMBARAN UMUM RSI SULTAN AGUNG SEMARANG

4.1. Sejarah Singkat Berdirinya RSI Sultan Agung.....	61
4.2. Fasilitas Pelayanan.....	63
4.3. Falsafah, Visi, Misi, dan Tujuan RSI Sultan Agung.....	64
4.3.1. Falsafah	64
4.3.2. Visi.....	64
4.3.3. Misi	65
4.3.4. Tujuan	65
4.4. Bimbingan Kerohanian Islam	65
4.4.1. Proses Pelaksanaan Bimbingan Kerohanian Islam.....	65
4.4.2. Sistem Kerja Bimbingan Kerohanian Islam.....	68
4.4.3. Struktur Organisasi Bimbingan Kerohanian Islam.....	69

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Deskripsi Subjek Penelitian.....	70
5.2. Deskripsi Data Penelitian	73
5.3. Uji Normalitas dan Heteroskedastisitas	74
5.4. Uji Hipotesis.....	76
5.5. Pembahasan	77

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan.....	82
6.2. Saran.....	82
6.3. Penutup.....	83

DAFTAR PUSTAKA	84
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	91
----------------------	-----------

BIODATA.....	110
---------------------	------------