

Strategi Pelayanan Kesehatan Berbasis Islam untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien di RS Muhammadiyah

Luckyana Deviyanti^{a*}, Nur Hikmatu Sa'adah^a, Herlina^a, Abul A'la Al Maududi^a

^a Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received : 02-12-2025

Revised : 14-11-2025

Accepted : 16-12-2025

Keywords: *Al-Ma'un*

Theology, Islamic

*Healthcare, Muhammadiyah
Hospital, Patient Satisfaction,
Service Quality*

Kata Kunci: Kepuasan
Pasien, Kualitas Pelayanan,
Pelayanan Kesehatan Islami,
Rumah Sakit
Muhammadiyah, Teologi Al-
Ma'un

Corresponding Author:

luckyana.deviyanti@gmail.com*

DOI: <https://doi.org/10.62335>

ABSTRACT

This study aims to examine the implementation of Islamic-based healthcare services in Muhammadiyah hospitals by focusing on the integration of Islamic values in improving service quality and patient satisfaction. Using a qualitative approach through library research, this study reviews various literature related to Islamic healthcare concepts, the theology of Al-Ma'un, service quality, and the modernization of healthcare systems. The findings indicate that Islamic values such as amanah (trustworthiness), ihsan (excellence), ta'awun (mutual assistance), and justice can be effectively applied within modern healthcare practices. These values significantly strengthen the dimensions of empathy, reliability, and assurance, which contribute to higher levels of patient satisfaction. Moreover, Muhammadiyah hospitals have developed innovations such as e-hospital systems, telemedicine, and sharia-based information systems to address modernization challenges. The study concludes that integrating Islamic principles into healthcare services can create a more humanistic, professional, and equitable healthcare model.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan pelayanan kesehatan berbasis Islam di Rumah Sakit Muhammadiyah dengan fokus pada integrasi nilai-nilai keislaman dalam meningkatkan mutu layanan dan kepuasan pasien. Menggunakan metode kualitatif melalui studi pustaka, penelitian ini menelaah berbagai literatur terkait konsep pelayanan Islami, teologi al-Ma'un, kualitas layanan, serta modernisasi sistem kesehatan. Hasil kajian menunjukkan bahwa nilai-nilai Islam seperti amanah, ihsan, ta'awun, dan keadilan dapat diimplementasikan secara efektif dalam praktik layanan kesehatan modern. Nilai-nilai tersebut terbukti memperkuat dimensi empati, keandalan, dan jaminan pelayanan yang berpengaruh pada meningkatnya kepuasan pasien. Selain itu, rumah sakit Muhammadiyah juga mengembangkan inovasi seperti

e-hospital, telemedicine, dan sistem informasi syariah untuk menjawab tantangan modernisasi. Temuan ini menegaskan bahwa integrasi nilai Islam dalam pelayanan kesehatan mampu mewujudkan layanan yang lebih humanis, profesional, dan berkeadilan.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan berbasis Islam berlandaskan pada ajaran Al-Qur'an dan Sunnah yang menekankan nilai keadilan, kasih sayang, dan kepedulian terhadap sesama, sehingga menempatkan pelayanan kesehatan sebagai bentuk ibadah dan tanggung jawab sosial. Dalam konteks ini, teologi al-Ma'un menjadi rujukan penting karena mengajarkan kewajiban untuk membantu kelompok rentan dan mewujudkan pelayanan yang memuliakan manusia. Nilai-nilai tersebut menjadi prinsip moral bagi institusi kesehatan Islam, termasuk rumah sakit Muhammadiyah, dalam menghadirkan layanan yang tidak hanya berfokus pada aspek klinis tetapi juga pada dimensi spiritual dan kemanusiaan (Yakin & Atzmardina, 2022).

Nilai-nilai dalam teologi al-Ma'un memberikan pedoman tentang bagaimana institusi dan individu seharusnya bersikap dalam memberikan pertolongan, terutama kepada mereka yang membutuhkan pelayanan kesehatan yang adil dan bermartabat. Ajaran ini menegaskan bahwa pelayanan bukan hanya aktivitas profesional, tetapi juga manifestasi ibadah yang tercermin melalui tindakan nyata dalam merawat, menolong, dan memuliakan pasien. Dalam konteks rumah sakit Muhammadiyah, nilai ini menjadi dasar integrasi pelayanan medis dengan etika spiritual, sehingga setiap bentuk layanan diarahkan untuk membawa manfaat, mengurangi penderitaan, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sejalan dengan itu, penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana nilai-nilai keislaman tersebut diterapkan dalam sistem pelayanan kesehatan modern serta relevansinya dalam meningkatkan mutu dan kepuasan pasien saat ini (Herudiansyah et al., 2020).

Dalam konteks pelayanan kesehatan modern, rumah sakit Islam menghadapi tantangan besar akibat perkembangan teknologi, digitalisasi layanan, serta meningkatnya tuntutan profesionalisme di era globalisasi. Modernisasi sektor kesehatan menuntut adaptasi yang cepat tanpa menghilangkan identitas spiritual dan nilai-nilai Islam yang menjadi landasan utama pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan inovasi yang mampu memadukan standar medis mutakhir dengan etika kemanusiaan dan prinsip keislaman. Penelitian ini mengkaji bagaimana nilai-nilai teologis, khususnya semangat kepedulian dan keadilan yang diajarkan dalam teologi al-Ma'un, dapat berkontribusi nyata dalam memperkuat mutu pelayanan, mengatasi ketimpangan akses kesehatan, serta mempromosikan kesejahteraan masyarakat melalui model pelayanan Islami yang

berkelanjutan (Sholehah, 2025).

Kajian mengenai pelayanan kesehatan berbasis Islam di lingkungan Muhammadiyah tidak dapat dilepaskan dari karakter dasar gerakan Muhammadiyah yang berlandaskan teologi al-Ma'un, yaitu gerakan amal yang menekankan kepedulian, pemberdayaan, dan pemuliaan martabat manusia. Penelitian ini membahas bagaimana nilai-nilai Islam yang menjadi fondasi dakwah sosial Muhammadiyah diterjemahkan ke dalam model pelayanan kesehatan modern melalui integrasi etika Islami, profesionalisme medis, dan inovasi sistem pelayanan. Fokus kajian meliputi konsep pelayanan kesehatan Islami menurut perspektif Muhammadiyah, bentuk implementasi nilai al-Ma'un dalam tata kelola rumah sakit, kontribusi pelayanan kesehatan Muhammadiyah dalam menjawab kebutuhan masyarakat, serta relevansinya dengan sistem kesehatan nasional. Konsep pelayanan Islami ini memiliki epistemologi yang kuat karena bersumber dari nilai Al-Qur'an dan Sunnah, yang menekankan amanah, ihsan, dan keadilan sebagai prinsip pelayanan. Sejak awal berdirinya, Muhammadiyah telah menjadikan teologi al-Ma'un sebagai kerangka kerja amal sosial, termasuk dalam bidang kesehatan, melalui upaya penguatan fisik, spiritual, ekonomi, dan sosial masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan Muhammadiyah tidak hanya bertujuan menyembuhkan penyakit, tetapi juga memberdayakan umat dan membangun kemitraan yang membawa kemaslahatan luas (Muhsi et al., 2025).

Perkembangan pelayanan kesehatan Islami pada masa kini tidak dapat dipisahkan dari sejarah panjang pemikiran dan perjuangan sosial keagamaan Muhammadiyah dalam merespons problem kemanusiaan di berbagai periode. Sejak awal abad ke-20, para pemikir dan tokoh Muhammadiyah berupaya menghadirkan solusi nyata bagi kebutuhan masyarakat melalui pendekatan keagamaan yang rasional, progresif, dan berorientasi kemaslahatan. Upaya ini dilandasi oleh ajaran Al-Qur'an dan Sunnah serta diperkuat oleh pengalaman empiris dalam mengelola amal usaha sosial, termasuk bidang kesehatan. Kemajuan pemikiran Islam modern yang berkembang sejak fase awal gerakan pembaruan turut mempengaruhi arah pengembangan pelayanan kesehatan di Muhammadiyah, sehingga nilai-nilai spiritual, etis, dan sosial dapat diintegrasikan ke dalam sistem pelayanan medis yang profesional. Dengan demikian, transformasi pelayanan kesehatan Muhammadiyah merupakan bagian dari perjalanan panjang pemikiran dan aksi sosial yang terus berkembang mengikuti dinamika zaman serta tantangan masyarakat (Sholehah, 2025).

Rumah sakit Muhammadiyah sebagai salah satu amal usaha strategis persyarikatan berperan penting sebagai media dakwah Islam melalui pelayanan kesehatan yang membawa nilai kemaslahatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Melalui integrasi nilai Al-Islam dan Kemuhammadiyahan dalam budaya kerja, rumah sakit Muhammadiyah berupaya mewujudkan visi dakwah sosial yang memadukan kesalehan spiritual dan

kesalehan sosial dalam praktik pelayanan. Implementasi nilai ini tercermin dalam pembiasaan adab Islami, penguatan kompetensi rohani tenaga kesehatan, pembinaan ibadah, serta pengembangan sikap empati dan kepedulian terhadap pasien sebagai wujud nyata pengamalan ajaran Islam. Dengan demikian, pelayanan kesehatan di lingkungan Muhammadiyah tidak hanya berfungsi sebagai layanan medis, tetapi juga sebagai sarana internalisasi nilai-nilai Islam yang mendorong tercapainya masyarakat yang lebih berperikemanusiaan dan berkeadilan (Khairunnisa & Mas'ud, 2024).

Gerakan sosial dan pelayanan kesehatan yang dikembangkan Muhammadiyah menjadi salah satu kontribusi terbesar organisasi ini dalam menjawab kebutuhan masyarakat Indonesia. Melalui berbagai Amal Usaha Muhammadiyah (AUM), khususnya di bidang kesehatan, Muhammadiyah menghadirkan layanan yang mencakup rumah sakit, klinik, rumah bersalin, poliklinik, panti asuhan, panti jompo, serta lembaga zakat dan kemanusiaan yang berfungsi memperluas jangkauan pelayanan sosial. Keberadaan AUM tersebut menunjukkan komitmen kuat Muhammadiyah dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang inklusif, berkeadilan, dan berlandaskan nilai-nilai Islam. Peran ini sekaligus menjadi bukti bahwa Muhammadiyah bukan hanya organisasi keagamaan, melainkan juga agen perubahan sosial yang aktif dalam meningkatkan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat (Anggara & Rudyanto, 2024).

Untuk mewujudkan misi dakwah Muhammadiyah melalui teologi al-Ma'un dalam bidang kesehatan, diperlukan tindakan nyata yang mampu menghadirkan nilai-nilai kesalehan sosial secara langsung kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan yang digerakkan oleh rumah sakit Muhammadiyah tidak hanya berorientasi pada penyembuhan, tetapi juga pada pemberdayaan, edukasi, serta penguatan kesadaran spiritual dan sosial masyarakat. Melalui berbagai program seperti penyuluhan kesehatan, pendampingan pasien kurang mampu, serta pelayanan promotif-preventif, nilai-nilai al-Ma'un diimplementasikan secara konkret dalam kehidupan sehari-hari. Pendekatan ini membangun budaya dakwah yang bukan hanya bersifat verbal, tetapi hadir dalam bentuk aksi pelayanan yang dapat dirasakan secara nyata oleh masyarakat. Selain itu, penggunaan media dakwah institusional termasuk jaringan rumah sakit, lembaga zakat, dan komunitas relawan Muhammadiyah memperkuat penyebaran nilai kepedulian dan solidaritas kesehatan yang berkelanjutan. Dengan demikian, pelayanan kesehatan Muhammadiyah tidak hanya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, tetapi juga menumbuhkan kesadaran filantropi dan etos pelayanan Islami yang konsisten dengan cita-cita dakwah Muhammadiyah dalam membangun masyarakat Islam yang sebenarnya (Maghriza, 2024).

Penelitian ini juga bertujuan untuk memahami bagaimana nilai-nilai al-Ma'un diinterpretasikan dan diterapkan oleh berbagai pihak dalam konteks pelayanan kesehatan Muhammadiyah, termasuk para pakar kesehatan Islam, praktisi rumah sakit, dan

pengelola amal usaha. Dengan menggunakan pendekatan studi pustaka, penelitian ini berupaya memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai bagaimana integrasi nilai-nilai keislaman tersebut mempengaruhi mutu pelayanan, kepuasan pasien, serta arah pengembangan pelayanan kesehatan Islami.

Selain itu, penelitian ini menyoroti pentingnya penguatan sistem pelayanan kesehatan yang mengintegrasikan nilai-nilai al-Ma'un sebagai prinsip dasar dalam pengembangan standar mutu dan tata kelola rumah sakit Muhammadiyah. Integrasi ini diharapkan mampu memperkuat pemahaman tenaga kesehatan mengenai etika pelayanan Islami serta mendorong penerapannya dalam tindakan sehari-hari, sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya profesional dari sisi medis tetapi juga berorientasi pada keadilan sosial, kepedulian, dan pemuliaan martabat pasien. Dengan demikian, pengembangan kebijakan, pedoman etis, dan sistem pelatihan berbasis nilai Islam menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan pelayanan kesehatan yang lebih humanis, inklusif, dan maslahat bagi masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *library research*. Library research dilakukan dengan mengumpulkan berbagai literatur yang relevan, termasuk buku, jurnal ilmiah, artikel, dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan Islami, modernisme Muhammadiyah, serta teori kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami konteks historis, sosial, dan teologis dari pelayanan kesehatan berbasis Islam, khususnya yang dikembangkan oleh Muhammadiyah melalui teologi al-Ma'un. Dengan memanfaatkan berbagai sumber literatur, penelitian ini menganalisis interpretasi bagaimana nilai-nilai keislaman, modernisasi layanan, dan pengelolaan rumah sakit terefleksikan dalam pengembangan rumah sakit Muhammadiyah. Data yang diperoleh dari berbagai sumber dianalisis untuk mengidentifikasi tema-tema utama dan pola-pola yang relevan dengan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Muhammadiyah merupakan fondasi penting dalam peningkatan mutu dan kepuasan pasien, karena pelayanan rumah sakit tidak hanya berorientasi pada standar medis tetapi juga pada nilai-nilai Islam yang diusung oleh organisasi Muhammadiyah. Menurut Anggara dan Rudiyanto (2024), pelayanan kesehatan di lingkungan Muhammadiyah berangkat dari misi sosial-keagamaan yang bertujuan menghadirkan layanan kesehatan yang adil, humanis, dan berpihak pada masyarakat luas. Oleh karena itu, strategi pelayanan RS Muhammadiyah selalu menggabungkan nilai profesionalisme kedokteran dengan etika Al-Ma'un, yakni

keberpihakan kepada kelompok rentan sebagai dasar moral pelayanan.

Secara umum, strategi pelayanan di RS Muhammadiyah berlandaskan pada prinsip peningkatan mutu layanan, efisiensi manajemen, dan kepuasan pasien sebagai indikator keberhasilan organisasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Ridwan (2023) yang menegaskan bahwa RS Islam, termasuk RS Muhammadiyah, memiliki karakteristik pelayanan yang dipadukan dengan nilai ihsan, amanah, dan ta'awun untuk memberi pelayanan bermutu tinggi sekaligus berorientasi spiritual. Dengan pendekatan tersebut, RS Muhammadiyah mampu bersaing dengan rumah sakit umum lain, baik dalam aspek kompetensi tenaga kesehatan, kelengkapan fasilitas, maupun citra layanan.

Di sisi lain, strategi pelayanan kesehatan yang efektif juga harus mempertimbangkan dinamika kebutuhan pasien dan tuntutan era modern. Sholehah (2025) menyatakan bahwa RS Muhammadiyah mengalami perjalanan transformasi panjang, dari PKO (Penolong Kesengsaraan Oemoem) hingga rumah sakit modern yang mengadopsi digitalisasi, peningkatan mutu klinis, dan efisiensi manajemen. Transformasi ini menunjukkan bahwa RS Muhammadiyah tidak hanya bertahan, tetapi berkembang secara strategis mengikuti kebutuhan pelayanan kesehatan kontemporer.

Kepuasan pasien menjadi pusat perhatian utama dalam strategi pelayanan. Menurut Azwarjaya et al. (2025), kepuasan pasien di RS PKU Gamping secara signifikan dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, keterampilan tenaga kesehatan, dan kelengkapan fasilitas. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan kualitas layanan yang baik menjadi faktor paling kritis dalam strategi peningkatan kepuasan pasien. Dengan demikian, strategi pelayanan RS Muhammadiyah harus menyentuh aspek manajemen mutu, pengembangan SDM, fasilitas, dan nilai-nilai Islam sebagai pembeda identitas.

Mutu pelayanan adalah faktor strategis yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien di RS Muhammadiyah. Konsep mutu pelayanan tidak hanya meliputi standar medis dan klinis, namun juga interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Menurut Fatimah dan Purwanda (2023), mutu pelayanan rawat inap di RS Muhammadiyah Bandung mencakup responsivitas, ketepatan pemeriksaan, kenyamanan lingkungan rawat, dan kemampuan tenaga medis memberikan informasi yang jelas kepada pasien. Mutu pelayanan tersebut berkorelasi kuat dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga menjadi dasar bagi strategi pengembangan pelayanan.

Kualitas layanan farmasi juga menjadi bagian dari mutu pelayanan secara keseluruhan. Penelitian Dian Trisnawati dan Sulistiyanto (2022) menunjukkan bahwa ketepatan pemberian obat, kecepatan pelayanan, dan komunikasi petugas farmasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Cepu. Temuan tersebut mempertegas bahwa strategi peningkatan kepuasan pasien harus mencakup seluruh unit pelayanan, bukan hanya unit medis inti seperti poliklinik atau rawat inap.

Lebih jauh, Herudiansyah, Fitantina, dan Suandini (2023) menjelaskan bahwa dimensi-dimensi SERVQUAL seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* merupakan indikator kunci yang menentukan kualitas layanan di RS Muhammadiyah. Misalnya, *reliability* terkait kemampuan rumah sakit memberikan layanan yang akurat dan konsisten; *responsiveness* terkait kecepatan; *assurance* mencakup kepercayaan dan kompetensi tenaga kesehatan; *empathy* berkaitan dengan kepedulian petugas; sementara *tangibles* berkaitan dengan fasilitas fisik. Seluruh dimensi ini terbukti mempengaruhi kepuasan pasien secara signifikan.

Beberapa RS Muhammadiyah masih menghadapi tantangan dalam pelayanan administratif, seperti pendaftaran dan alur pelayanan. Penelitian Rosyidah et al. (2021) di RSIA Muhammadiyah Probolinggo menemukan bahwa pelayanan bagian pendaftaran masih menimbulkan keluhan pasien terkait antrian dan waktu tunggu. Hal ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan harus mencakup perbaikan layanan non-medis, karena pengalaman awal pasien biasanya mempengaruhi persepsi mutu layanan secara keseluruhan.

Mutu pelayanan farmasi juga menjadi salah satu komponen penting dalam strategi pelayanan RS Muhammadiyah. Susanto et al. (2021) dalam penelitiannya di RS Universitas Muhammadiyah Malang menemukan bahwa kualitas pelayanan farmasi yang meliputi kecepatan penyediaan obat, keterampilan petugas, serta kepatuhan terhadap SOP, menjadi penentu signifikan tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, strategi pelayanan yang efektif harus mencakup optimalisasi seluruh rantai pelayanan, termasuk farmasi.

Tenaga kesehatan merupakan elemen sentral dalam strategi pelayanan RS Muhammadiyah. Penelitian Naufal et al. (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rawat inap di RS Muhammadiyah Lamongan sangat dipengaruhi oleh kompetensi perawat, keramahan petugas, dan kecepatan respons terhadap kebutuhan pasien. Hal ini menegaskan bahwa SDM adalah pusat strategi pelayanan yang perlu mendapat pelatihan dan pengembangan berkelanjutan.

Dari sudut pandang manajemen, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan menjadi langkah strategis untuk mendukung kualitas layanan. Menurut Anggara dan Rudiyanto (2024), RS Muhammadiyah harus memastikan bahwa tenaga kesehatannya tidak hanya kompeten secara medis, tetapi juga memiliki pemahaman terhadap nilai-nilai Islam yang menjadi dasar pelayanan. Dengan begitu, strategi pengembangan SDM tidak hanya mencakup aspek teknis tetapi juga spiritual dan etika pelayanan.

Dalam penelitian Hamdan dan Sabila (2022), ditemukan bahwa kepuasan pasien BPJS di RS Muhammadiyah Bandung dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Sering kali, pasien BPJS mengalami perlakuan berbeda di beberapa rumah sakit, tetapi RS Muhammadiyah berupaya meminimalkan diskriminasi dengan

menekankan prinsip Al-Ma'un sebagai dasar etika pelayanan. Dengan demikian, strategi SDM yang baik harus memastikan bahwa semua pasien diperlakukan setara tanpa memandang status pembayaran.

Selain itu, penelitian Maftuhah dan Al-Fikri (2018) menemukan bahwa loyalitas pasien RS Muhammadiyah Palembang dipengaruhi oleh perilaku tenaga kesehatan, terutama kemampuan memberikan empati dan perhatian personal. Artinya, strategi peningkatan kepuasan tidak dapat dilepaskan dari strategi peningkatan soft skills petugas kesehatan seperti komunikasi terapeutik, empati, dan kemampuan memberikan rasa aman.

Fasilitas rumah sakit merupakan bagian penting dari strategi pelayanan yang secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien. Dalam konteks RS Muhammadiyah, peningkatan fasilitas fisik mencakup ketersediaan ruang perawatan yang nyaman, sarana diagnostik yang lengkap, dan kebersihan lingkungan rumah sakit. Menurut Fatimah dan Purwanda (2023), pasien rawat inap di RS Muhammadiyah Bandung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi apabila mereka mendapatkan ruang rawat yang bersih, ventilasi yang baik, serta fasilitas pendukung seperti toilet dan ruang tunggu keluarga yang memadai. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi peningkatan kepuasan tidak hanya bergantung pada pelayanan medis, melainkan sangat dipengaruhi oleh kondisi fisik fasilitas rumah sakit.

Penelitian Santara dan Gunardi (2025) di PKU Muhammadiyah Blora memperkuat temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan yang modern, seperti alat pemeriksaan digital dan ruang tunggu ber-AC, memberikan kontribusi signifikan terhadap loyalitas pasien. Mereka menegaskan bahwa peningkatan fasilitas harus dipandang sebagai investasi strategis yang berdampak langsung pada citra kualitas pelayanan. Dengan demikian, strategi pelayanan RS Muhammadiyah harus memasukkan modernisasi sarana kesehatan sebagai prioritas utama.

Kualitas fasilitas farmasi juga memiliki dampak strategis terhadap kepuasan pasien. Dalam studi Susanto et al. (2021), fasilitas farmasi RS Universitas Muhammadiyah Malang dianggap memadai ketika ruang tunggu obat nyaman, sistem antrean tertata, dan tersedia fasilitas penyimpanan obat yang memenuhi standar. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas yang baik dapat meningkatkan kecepatan pelayanan farmasi sekaligus meningkatkan kepercayaan pasien terhadap mutu obat yang diberikan. Dalam konteks strategi pelayanan RS Muhammadiyah, peningkatan fasilitas farmasi menjadi salah satu strategi operasional penting untuk memperbaiki pengalaman pasien secara keseluruhan.

Selain itu, penelitian Mulyani (2017) menyoroti pentingnya fasilitas pendukung di instalasi farmasi RS PKU Muhammadiyah Palangkaraya, seperti pengaturan alur pasien dan area informasi obat yang jelas. Studi tersebut menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang tertata baik menurunkan tingkat stres pasien dan keluarga, yang pada akhirnya

meningkatkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan farmasi. Dengan demikian, strategi pelayanan berbasis fasilitas perlu dilakukan secara menyeluruh di semua unit pelayanan rumah sakit.

Pelayanan administratif merupakan salah satu titik kritis yang mempengaruhi persepsi awal pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit. Menurut Rosyidah et al. (2021), pelayanan administrasi dan pendaftaran di RSIA Muhammadiyah Probolinggo masih menghadapi tantangan berupa antrian panjang dan alur yang kurang efisien, sehingga berdampak pada ketidakpuasan pasien. Kondisi serupa juga dicatat oleh beberapa RS Muhammadiyah lain, menandakan perlunya strategi khusus dalam reformasi sistem administrasi.

Salah satu strategi yang terbukti efektif adalah digitalisasi pelayanan. Dalam studi Sholehah (2025), dijelaskan bahwa transformasi layanan RS Muhammadiyah dari sistem manual ke sistem berbasis digital, seperti pendaftaran online, rekam medis elektronik, dan sistem antrean otomatis, berperan besar dalam meningkatkan kepuasan pasien. Digitalisasi tidak hanya mengurangi waktu tunggu, tetapi juga mempermudah komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan.

Strategi pelayanan berbasis digital juga menekan potensi kesalahan administratif. Penelitian Laila dan Setiawan (2021) menunjukkan bahwa sistem informasi pendaftaran online di RS Muhammadiyah Malang mampu mengurangi kesalahan input data pasien hingga 40%, sehingga meningkatkan mutu pelayanan dari sisi akurasi dan efisiensi. Implementasi strategi berbasis digital ini memperkuat kepercayaan pasien bahwa RS Muhammadiyah mampu mengikuti perkembangan teknologi dan memberikan pelayanan yang lebih efektif.

Di sisi lain, faktor kemudahan akses informasi melalui sistem digital juga menjadi determinan kepuasan. Menurut Isjati et al. (2023), pasien yang menggunakan layanan rawat jalan RS Muhammadiyah merasa lebih puas ketika mereka dapat mengecek status antrean dan jadwal dokter melalui aplikasi digital rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan tidak bisa lagi hanya mengandalkan perbaikan tatap muka, melainkan harus mengintegrasikan sistem digital secara menyeluruh untuk memberikan pengalaman pelayanan yang lebih cepat dan transparan.

Salah satu keunggulan strategis RS Muhammadiyah adalah kemampuannya mengintegrasikan nilai-nilai Islam dalam pelayanan kesehatan. Nilai-nilai ini bukan hanya atribut identitas, tetapi menjadi strategi diferensiasi yang memperkuat hubungan emosional dan spiritual antara pasien dan rumah sakit. Menurut Khairunnisa dan Mas'ud (2024), pelayanan berlandaskan nilai Kemuhammadiyah seperti amanah, ihsan, dan kejujuran berperan penting dalam membangun kepercayaan pasien. Ketika rumah sakit menerapkan nilai-nilai ini secara konsisten, tingkat kepuasan meningkat secara signifikan, terutama pada aspek empati dan *assurance*.

Teologi Al-Ma'un menjadi landasan utama moral pelayanan rumah sakit Muhammadiyah. Menurut Muhsi et al. (2025), teologi ini menekankan pentingnya membantu orang miskin, yatim, dan kelompok rentan. Dalam praktik pelayanan rumah sakit, nilai ini diwujudkan melalui tidak adanya diskriminasi layanan antara pasien umum dan peserta BPJS, keringanan biaya bagi pasien tidak mampu, dan pelayanan ramah terhadap pasien lansia. Strategi berbasis nilai Islam ini menjadi pembeda kuat antara RS Muhammadiyah dan rumah sakit lainnya.

Maghriza (2024) juga menegaskan bahwa integrasi dakwah sosial dalam pelayanan kesehatan memperkuat posisi RS Muhammadiyah sebagai institusi kesehatan yang humanis dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Hal ini tidak hanya berdampak pada persepsi positif masyarakat, tetapi juga meningkatkan loyalitas pasien terhadap layanan RS Muhammadiyah. Strategi pelayanan berbasis nilai agama ini terbukti menjadi faktor pendorong kepercayaan dan kepuasan pasien.

Lebih jauh, implementasi nilai Islam dalam pelayanan tidak hanya ditunjukkan dalam interaksi tenaga kesehatan, tetapi juga dalam suasana lingkungan rumah sakit. Yakin dan Atzmardina (2022) menjelaskan bahwa rumah sakit yang mempraktikkan nilai-nilai kesederhanaan, kejujuran, dan ketulusan dalam interaksi pelayanan menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang lebih baik karena mereka merasa dihargai dan diperlakukan secara manusiawi. Dengan demikian, strategi pelayanan berbasis nilai Islam merupakan fondasi penting dalam model pelayanan RS Muhammadiyah.

Responsivitas merupakan salah satu dimensi pelayanan yang paling menentukan kepuasan pasien—khususnya dalam konteks layanan rawat jalan, unit gawat darurat, dan rawat inap. Menurut Herudiansyah, Fitantina, dan Suandini (2023), dimensi responsiveness dalam SERVQUAL memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di berbagai RS Muhammadiyah, karena pasien sangat menilai bagaimana staf merespons keluhan, menjawab pertanyaan, dan melakukan tindakan dalam waktu yang cepat dan tepat.

Penelitian Isjati et al. (2023) mendukung temuan ini, dengan menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan menjadi faktor penentu utama kepuasan pasien rawat jalan, terutama bagi pasien BPJS yang sering membandingkan layanan RS Muhammadiyah dengan rumah sakit lain. Ketika tenaga kesehatan dan tenaga administrasi mampu memberikan respons cepat dan tepat, persepsi pasien terhadap kualitas layanan meningkat drastis. Hal ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan harus memprioritaskan pelatihan tenaga kesehatan untuk merespons keluhan pasien dengan cepat.

Selain itu, responsivitas juga berhubungan erat dengan kemampuan tenaga kesehatan untuk menangani perubahan kondisi klinis pasien. Menurut Naufal et al. (2025), pasien rawat inap di RS Muhammadiyah Lamongan mengapresiasi kecepatan perawat dalam merespons keluhan pasien, memberikan tindakan awal, serta menindaklanjuti

instruksi dokter. Dengan demikian, strategi peningkatan responsivitas perlu mencakup sistem monitoring pasien yang lebih efektif, seperti penggunaan nurse call system, rotasi perawat, dan SOP respons cepat.

Salah satu strategi lain yang diidentifikasi Mulyani (2017) adalah penempatan tenaga kesehatan tambahan pada jam-jam sibuk di unit farmasi. Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien meningkat secara signifikan ketika farmasi menambah staf pada periode peak hour, seperti siang hari dan akhir pekan. Hal ini menunjukkan bahwa strategi responsivitas tidak hanya terkait dengan kecepatan tenaga kesehatan, tetapi juga efisiensi pengaturan beban kerja.

Di sisi lain, responsivitas pelayanan administratif juga menjadi faktor kunci. Rosyidah et al. (2021) menjelaskan bahwa responsivitas petugas pendaftaran sangat penting terutama bagi pasien ibu dan anak di RSIA Muhammadiyah Probolinggo, karena kelompok ini membutuhkan kenyamanan dan kecepatan untuk menghindari stres tambahan. Oleh karena itu, implementasi strategi responsivitas di RS Muhammadiyah harus mencakup semua unit pelayanan, termasuk administrasi dan farmasi.

Komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dan pasien menjadi salah satu strategi fundamental dalam meningkatkan kepuasan pasien, karena komunikasi yang jelas, empatik, dan informatif dapat mengurangi kecemasan pasien serta meningkatkan pemahaman mereka tentang kondisi kesehatan. Menurut Fatimah dan Purwanda (2023), pasien rawat inap di RS Muhammadiyah Bandung sangat menghargai ketika perawat atau dokter memberikan informasi yang lengkap mengenai obat, prosedur, dan rencana perawatan. Ketika komunikasi dilakukan dengan baik, tingkat kepuasan pasien meningkat karena mereka merasa lebih percaya terhadap layanan rumah sakit.

Dalam studi Dian Trisnawati dan Sulistiyanto (2022), pelayanan farmasi RS PKU Muhammadiyah Cepu sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi petugas farmasi. Pasien cenderung lebih puas ketika mereka menerima penjelasan obat yang jelas, termasuk dosis, efek samping, dan aturan pakai. Penelitian ini menegaskan bahwa strategi pelayanan berbasis komunikasi harus mencakup peningkatan kemampuan komunikasi terapeutik di seluruh unit pelayanan, bukan hanya pada dokter dan perawat.

Komunikasi digital juga menjadi strategi penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di era modern. Sholehah (2025) menunjukkan bahwa penggunaan platform digital untuk mengkomunikasikan informasi jadwal dokter, ketersediaan layanan, serta status antrean sangat membantu pasien dalam merencanakan kunjungan ke rumah sakit. Strategi ini secara signifikan mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan persepsi efisiensi pelayanan.

Penelitian Ridwan (2023) menekankan bahwa komunikasi berbasis nilai Islam, seperti penggunaan bahasa yang lembut, empatik, dan penuh penghargaan, memiliki

dampak positif pada kepuasan pasien di RS Islam, termasuk RS Muhammadiyah. Hal ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi RS Muhammadiyah tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga spiritual dan etis—yang merupakan salah satu keunggulan kompetitif penting.

Lebih jauh lagi, penelitian Maftuhah dan Al-Fikri (2018) menemukan bahwa loyalitas pasien RS Muhammadiyah Palembang sangat dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal tenaga kesehatan, terutama ketika perawat dan dokter mampu menjalin hubungan emosional yang baik. Dengan demikian, strategi peningkatan kepuasan pasien tidak akan optimal tanpa pembenahan kualitas komunikasi interpersonal tenaga kesehatan.

Alur pelayanan yang tidak efisien sering kali menjadi sumber utama ketidakpuasan pasien. Menurut Azwarjaya et al. (2025), alur pelayanan yang terlalu panjang dan tidak terstruktur di instalasi gizi RS PKU Muhammadiyah Gamping menjadi penyebab utama keluhan pasien, terutama terkait waktu tunggu dan ketidakjelasan informasi. Penelitian tersebut menegaskan perlunya strategi perbaikan alur pelayanan melalui penataan SOP yang jelas dari awal hingga akhir proses pelayanan.

Salah satu strategi yang disarankan Santara dan Gunardi (2025) adalah penerapan konsep lean healthcare dalam manajemen alur pelayanan. Dalam penelitian mereka di PKU Muhammadiyah Blora, lean healthcare terbukti mengurangi waktu tunggu pasien dengan mengidentifikasi aktivitas non-value-adding dan memperbaiki alur kerja dari pendaftaran hingga pelayanan akhir. Penerapan prinsip lean menjadi strategi penting dalam meningkatkan kepuasan pasien tanpa harus meningkatkan biaya operasional rumah sakit.

Mulyani (2017) juga mengungkapkan bahwa alur pelayanan farmasi RS PKU Palangkaraya perlu diperbaiki agar tidak terjadi penumpukan antrean pada jam tertentu. Strategi seperti pembagian counter pelayanan, sistem antrean elektronik, dan pengelompokan resep prioritas terbukti efektif dalam mempercepat alur pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa perbaikan alur pelayanan harus dilakukan berbasis data dan pemetaan titik kemacetan.

Penelitian Laila dan Setiawan (2021) menunjukkan bahwa alur pelayanan di RS Muhammadiyah Malang mengalami peningkatan signifikan setelah penerapan sistem pendaftaran online, yang mampu mengurangi antrean fisik dan mempercepat proses pemeriksaan awal. Sistem online juga memungkinkan pasien memilih jadwal kunjungan, sehingga alur pelayanan menjadi lebih terdistribusi dan tidak menumpuk pada jam tertentu. Dengan demikian, digitalisasi alur pelayanan menjadi strategi prioritas yang perlu diperluas ke seluruh RS Muhammadiyah.

Selain itu, Rosyidah et al. (2021) menemukan bahwa pembenahan alur pelayanan di RSIA Muhammadiyah Probolinggo, seperti penyederhanaan proses pendaftaran,

pemisahan jalur ibu hamil, dan peningkatan jumlah petugas front office, mampu menurunkan waktu tunggu pasien secara signifikan. Temuan ini mempertegas bahwa strategi manajemen alur pelayanan harus memperhitungkan karakteristik pasien, terutama kelompok rentan seperti ibu dan anak.

Kepercayaan pasien merupakan elemen fundamental dalam strategi pelayanan RS Muhammadiyah, karena trust menjadi jembatan antara pengalaman pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien. Menurut Pratama Rachmat Wijaya (2025), kepercayaan pasien terhadap RS PKU Muhammadiyah Surakarta secara signifikan memengaruhi loyalitas mereka, dan hubungan ini dimediasi oleh tingkat kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi peningkatan kepuasan pasien tidak akan maksimal tanpa memperkuat elemen kepercayaan.

Kepercayaan pasien terbentuk melalui beberapa aspek, antara lain kompetensi tenaga kesehatan, akurasi diagnosis, etika pelayanan, dan transparansi informasi. Fatimah dan Purwanda (2023) menekankan bahwa pasien rawat inap di RS Muhammadiyah Bandung menganggap kompetensi dan kesiapan perawat serta dokter sebagai faktor utama yang memperkuat kepercayaan. Ketika tenaga kesehatan memiliki kemampuan serta menunjukkan empati dan kepedulian, pasien merasa lebih aman dan yakin bahwa kondisi mereka ditangani secara profesional.

Selain kompetensi klinis, integritas lembaga juga mempengaruhi tingkat kepercayaan. Ridwan (2023) menjelaskan bahwa nilai-nilai amanah, ihsan, dan ta'awun yang diimplementasikan RS Islam, termasuk RS Muhammadiyah, menjadi fondasi moral yang menumbuhkan kepercayaan pasien. Ketika pasien melihat bahwa rumah sakit mempraktikkan nilai-nilai ini dalam interaksi pelayanan, persepsi mereka tentang rumah sakit menjadi lebih positif dan mendalam secara emosional.

Kepercayaan juga dapat diperkuat melalui pelayanan yang bebas diskriminasi. Penelitian Hamdan dan Sabila (2022) menegaskan bahwa pasien BPJS di RS Muhammadiyah Bandung mengalami kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan di beberapa rumah sakit lain karena mereka diperlakukan setara dengan pasien umum. Hal ini secara langsung memperkuat kepercayaan bahwa RS Muhammadiyah memegang teguh prinsip Al-Ma'un yang mengutamakan keadilan sosial dan pelayanan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dari perspektif operasional, strategi membangun kepercayaan mencakup transparansi informasi medis dan administratif. Menurut Isjati et al. (2023), pasien rawat jalan di RS Muhammadiyah lebih percaya ketika mereka memperoleh penjelasan detail mengenai prosedur, biaya, dan estimasi waktu pelayanannya. Transparansi ini mengurangi kecemasan pasien, meminimalkan potensi salah paham, serta membangun hubungan yang lebih kuat antara pasien dan rumah sakit.

Strategi pelayanan RS Muhammadiyah tidak hanya berfokus pada aspek klinis dan administratif, tetapi juga pada aspek pembiayaan yang adil dan mudah diakses. Model pembiayaan yang memudahkan masyarakat, terutama kelompok rentan dan ekonomi lemah, merupakan ciri khas pelayanan Muhammadiyah sejak era PKO. Menurut Anggara dan Rudiyanto (2024), pelayanan kesehatan berbasis nilai kemanusiaan dan solidaritas menjadi identitas RS Muhammadiyah yang membedakannya dari rumah sakit lain.

Dalam penelitian Muhsi et al. (2025), implementasi nilai *Al-Ma'un* tercermin dalam kebijakan pembiayaan rumah sakit yang memberikan keringanan biaya, memudahkan rawat inap pasien miskin, dan menyelenggarakan bakti sosial untuk akses kesehatan masyarakat tidak mampu. Strategi pembiayaan seperti ini secara langsung meningkatkan citra positif rumah sakit dan memperkuat kepuasan pasien karena mereka merasa tidak dibebani secara berlebihan.

Salah satu strategi pembiayaan yang banyak diapresiasi pasien adalah integrasi layanan BPJS secara profesional tanpa perbedaan kualitas pelayanan. Penelitian Hamdan dan Sabila (2022) menunjukkan bahwa pasien BPJS merasa sangat puas terhadap pelayanan RS Muhammadiyah Bandung karena mereka tidak mengalami diskriminasi dan tetap memperoleh layanan yang cepat dan ramah. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan berkeadilan sosial merupakan salah satu keunggulan RS Muhammadiyah yang berdampak pada kepuasan.

Selain itu, penelitian Maftuhah dan Al-Fikri (2018) menemukan bahwa loyalitas pasien RS Muhammadiyah Palembang dipengaruhi oleh kebijakan pembiayaan yang fleksibel dan transparan. Pasien merasa lebih tenang ketika rumah sakit memberikan informasi biaya secara jelas, tidak ada biaya tersembunyi, dan terdapat mekanisme keringanan bagi mereka yang membutuhkan. Strategi pembiayaan yang transparan ini memperkuat hubungan jangka panjang antara pasien dan rumah sakit.

Di sisi lain, beberapa RS Muhammadiyah telah mengembangkan model pembiayaan kolaboratif dengan lembaga zakat, seperti yang dijelaskan oleh Maghriza (2024). Kolaborasi antara RS Muhammadiyah dan badan zakat memungkinkan rumah sakit memberikan layanan gratis atau bersubsidi bagi pasien miskin. Skema pembiayaan berbasis dana zakat dan infak ini secara strategis memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dan menjadi bentuk nyata implementasi *Al-Ma'un* dalam konteks kesehatan modern.

Dalam era modern, strategi pelayanan rumah sakit harus berbasis bukti (*evidence-based*) agar pelayanan yang diberikan tidak hanya sesuai standar, tetapi juga efektif meningkatkan *outcome* klinis dan kepuasan pasien. Menurut Laila dan Setiawan (2021), RS Muhammadiyah Malang telah mengintegrasikan praktik berbasis bukti dalam penentuan SOP klinis dan administrasi sehingga mengurangi variasi pelayanan antar tenaga kesehatan dan meningkatkan konsistensi layanan.

Evidence-based practice (EBP) juga diterapkan di berbagai unit pelayanan, termasuk farmasi. Dalam penelitian Dian Trisnawati dan Sulistiyanto (2022), penerapan standar pengobatan berbasis bukti di unit farmasi RS PKU Muhammadiyah Cepu membantu meningkatkan akurasi pemberian obat, meminimalkan kesalahan, dan mempercepat proses pelayanan. Strategi EBP ini secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi.

Penerapan EBP tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga mempercepat pengambilan keputusan klinis dan administratif. Menurut Susanto et al. (2021), penerapan *evidence-based guidelines* di unit farmasi RS Universitas Muhammadiyah Malang menghasilkan standar dispensing yang lebih baik dan terkontrol, sehingga pasien merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan berbasis bukti merupakan elemen penting dalam peningkatan kepuasan.

Dalam konteks rawat inap, penelitian Naufal et al. (2025) menunjukkan bahwa penggunaan SOP berbasis bukti dalam perawatan pasien meningkatkan konsistensi, menurunkan risiko kesalahan klinis, dan mengoptimalkan pemulihan pasien. Ketika pasien mendapatkan perawatan yang akurat dan berdasarkan kajian ilmiah, tingkat kepuasan mereka meningkat karena merasa kondisi klinis mereka ditangani secara profesional.

Selain itu, Azwarjaya et al. (2025) menekankan pentingnya *evidence-based nutrition care* di instalasi gizi RS Muhammadiyah Gamping. Ketika pelayanan gizi diberikan berdasarkan pedoman klinis yang jelas dan berbasis penelitian, kepuasan pasien meningkat karena mereka memperoleh informasi yang ilmiah dan personalisasi layanan yang lebih tepat.

Budaya organisasi yang kuat merupakan fondasi penting dalam strategi pelayanan rumah sakit. RS Muhammadiyah memiliki budaya organisasi yang dibangun atas nilai-nilai Islam dan ajaran sosial Muhammadiyah. Menurut Khairunnisa dan Mas'ud (2024), budaya pelayanan RS Muhammadiyah berlandaskan prinsip amanah, ihsan, kemanusiaan, dan tanggung jawab sosial. Ketika nilai-nilai tersebut diwujudkan dalam perilaku kerja tenaga kesehatan, hal ini meningkatkan persepsi positif pasien terkait keramahan, empati, dan profesionalisme pelayanan.

Budaya organisasi yang kuat juga berfungsi sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan klinis dan administratif. Penelitian Ridwan (2023) menunjukkan bahwa nilai Islam seperti ihsan mendorong tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan terbaik, sedangkan amanah meningkatkan tanggung jawab petugas terhadap keselamatan pasien. Penerapan nilai-nilai ini berdampak langsung pada peningkatan rasa percaya pasien terhadap rumah sakit, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan secara menyeluruh.

Selain itu, budaya organisasi RS Muhammadiyah memperkuat komitmen terhadap pelayanan tanpa diskriminasi. Studi Hamdan dan Sabila (2022) menemukan bahwa budaya non-diskriminatif di RS Muhammadiyah Bandung membuat pasien BPJS merasa diperlakukan seperti pasien umum, yang jarang terjadi di rumah sakit lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa budaya organisasi berbasis nilai Islam mampu mengoreksi ketidaksetaraan pelayanan dan meningkatkan kepuasan.

Penerapan budaya organisasi juga harus berjalan secara konsisten melalui program pelatihan internal. Menurut Anggara dan Rudiyanto (2024), tenaga kesehatan Muhammadiyah perlu dilatih tidak hanya dari sisi keterampilan medis, tetapi juga dari sisi etos pelayanan Islami yang menekankan kesabaran, empati, dan ketulusan. Ketika budaya organisasi diterjemahkan menjadi tindakan sehari-hari, pengalaman pasien terhadap pelayanan akan meningkat dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan rumah sakit.

Di sisi lain, budaya organisasi juga berperan dalam membentuk kualitas komunikasi antar staf. Studi Maftuhah dan Al-Fikri (2018) mengungkapkan bahwa budaya kerja harmonis dan kooperatif antar tenaga kesehatan meningkatkan koordinasi pelayanan dan mengurangi risiko kesalahan klinis. Koordinasi yang baik meningkatkan kecepatan pelayanan dan memperpendek waktu tunggu pasien, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan. Dengan demikian, strategi budaya organisasi harus dipandang sebagai elemen integral dalam penguatan mutu layanan RS Muhammadiyah.

Monitoring dan evaluasi (Monev) merupakan bagian penting dari strategi pelayanan berkualitas. RS Muhammadiyah harus memastikan bahwa setiap unit pelayanan melakukan audit rutin untuk menilai efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien. Menurut Fatimah dan Purwanda (2023), audit pelayanan rawat inap yang dilakukan secara berkala di RS Muhammadiyah Bandung membantu mengidentifikasi masalah seperti keterlambatan pelayanan perawat, keterbatasan fasilitas, dan kurangnya informasi kepada pasien. Dengan audit yang sistematis, rumah sakit dapat menyusun strategi perbaikan berbasis data.

Penelitian Azwarjaya et al. (2025) menunjukkan bahwa unit gizi RS PKU Muhammadiyah Gamping melakukan evaluasi mingguan untuk menilai kepuasan pasien terkait makanan rumah sakit. Evaluasi ini memungkinkan tenaga gizi menyesuaikan menu dengan kebutuhan pasien, meningkatkan kualitas pelayanan gizi, dan mengurangi keluhan. Hal ini membuktikan bahwa evaluasi yang cepat dan responsif merupakan strategi efektif untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Monitoring dan evaluasi juga diperlukan untuk menjaga integritas pelayanan farmasi. Menurut Dian Trisnawati dan Sulistiyanto (2022), RS PKU Muhammadiyah Cepu melakukan audit resep secara berkala untuk memastikan kepatuhan petugas farmasi terhadap SOP. Hasil audit menunjukkan bahwa pengawasan ketat meningkatkan akurasi

pemberian obat dan mengurangi risiko kesalahan pelayanan. Ketika proses pelayanan farmasi lebih akurat dan terkontrol, tingkat kepuasan pasien pun meningkat.

Audit berbasis teknologi juga semakin banyak diterapkan dalam RS Muhammadiyah. Sholehah (2025) mencatat bahwa beberapa RS Muhammadiyah sudah menggunakan dashboard digital untuk memantau indikator mutu seperti waktu tunggu, kecepatan pemeriksaan, angka komplain pasien, dan tingkat kepuasan harian. Dashboard ini memungkinkan manajemen mengambil keputusan cepat ketika terjadi ketidaksesuaian standar pelayanan. Dengan demikian, strategi monitoring berbasis teknologi dapat meningkatkan efektivitas manajemen dan menjamin kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Studi Susanto et al. (2021) menunjukkan bahwa audit rutin pada unit farmasi RS Universitas Muhammadiyah Malang menurunkan tingkat ketidaktepatan pelayanan obat hingga 30%. Hal ini membuktikan bahwa evaluasi dan pengawasan merupakan strategi efektif yang berdampak nyata pada mutu pelayanan. Evaluasi yang berkelanjutan juga semakin memperkuat kepercayaan pasien bahwa rumah sakit memiliki sistem kontrol mutu yang baik.

Kolaborasi strategis menjadi elemen penting dalam memperluas jangkauan pelayanan RS Muhammadiyah. Menurut Maghriza (2024), RS Muhammadiyah memiliki keunggulan karena dapat berkolaborasi dengan jaringan Amal Usaha Muhammadiyah (AUM) dan lembaga zakat untuk meningkatkan akses layanan masyarakat miskin. Kolaborasi ini memungkinkan rumah sakit memberikan subsidi biaya, pemeriksaan kesehatan gratis, dan layanan medis bagi masyarakat yang terpinggirkan.

Kolaborasi antara RS Muhammadiyah dan lembaga zakat juga memperluas cakupan pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien yang menerima manfaat. Dalam penelitian Muhsni et al. (2025), terdapat bukti bahwa program layanan kesehatan berbasis dana zakat memberikan dampak signifikan terhadap kemampuan RS Muhammadiyah membiayai pasien miskin. Strategi kolaborasi ini semakin memperkuat identitas RS Muhammadiyah sebagai rumah sakit yang berkomitmen pada pembelaan terhadap kaum dhuafa, sesuai dengan teologi Al-Ma'un.

Selain dukungan finansial, kolaborasi dengan institusi pendidikan Muhammadiyah seperti fakultas kedokteran dan keperawatan juga memperkuat kapasitas SDM rumah sakit. Anggara dan Rudiyanto (2024) mencatat bahwa RS Muhammadiyah sering melibatkan mahasiswa dalam program magang, penelitian bersama, dan kegiatan pengabdian masyarakat. Kolaborasi ini meningkatkan kualitas SDM dan mempercepat transfer pengetahuan klinis, administratif, dan manajerial.

Dalam lingkup pelayanan komunitas, kolaborasi RS Muhammadiyah dengan Pimpinan Daerah Muhammadiyah (PDM) dan Pimpinan Wilayah Muhammadiyah

(PWM) memperkuat kegiatan outreach seperti bakti sosial, pemeriksaan gratis, dan penyuluhan kesehatan. Sholehah (2025) menunjukkan bahwa kegiatan ini meningkatkan citra RS Muhammadiyah sebagai institusi yang hadir dalam kehidupan masyarakat luas, sehingga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas.

Kolaborasi lintas sektor juga membantu RS Muhammadiyah meningkatkan efektivitas strategi pelayanan dalam jangka panjang. Misalnya, Santara dan Gunardi (2025) melaporkan bahwa RS PKU Muhammadiyah Blora bekerja sama dengan pemerintah daerah dalam program peningkatan kapasitas layanan primer. Program ini meningkatkan rujukan pasien dan memperluas akses masyarakat ke layanan yang lebih komprehensif. Dengan demikian, kolaborasi strategis menjadi elemen penting dalam memperkuat mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

Loyalitas pasien merupakan indikator strategis yang menentukan keberlanjutan pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien yang tinggi tidak hanya menghasilkan penilaian positif, tetapi juga berdampak pada keinginan mereka untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit dan merekomendasikannya kepada orang lain. Menurut Pratama Rachmat Wijaya (2025), loyalitas pasien RS PKU Muhammadiyah Surakarta terbentuk ketika kepercayaan pasien terhadap kualitas pelayanan meningkat, terutama dalam faktor ketepatan layanan medis, keramahan petugas, dan kenyamanan fasilitas. Artinya, strategi pelayanan yang berfokus pada kepuasan secara otomatis akan memperkuat loyalitas pasien.

Selain itu, penelitian Maftuhah dan Al-Fikri (2018) menunjukkan bahwa loyalitas pasien RS Muhammadiyah Palembang sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi interpersonal tenaga kesehatan. Pasien merasa lebih terikat ketika mereka menemukan lingkungan pelayanan yang hangat, empatik, dan profesional. Hal ini berarti bahwa loyalitas pasien bukan hanya dihasilkan dari kualitas medis, tetapi juga dari kualitas interaksi manusiawi. Dengan demikian, strategi peningkatan loyalitas harus memadukan pendekatan klinis, psikologis, dan spiritual.

Fasilitas yang memadai juga berkontribusi signifikan terhadap loyalitas. Santara dan Gunardi (2025) menegaskan bahwa fasilitas fisik yang modern, seperti ruang tunggu yang nyaman dan alat kesehatan mutakhir, meningkatkan persepsi pasien terhadap profesionalisme rumah sakit, yang secara tidak langsung memperkuat loyalitas. Oleh karena itu, investasi rumah sakit dalam teknologi kesehatan dan perbaikan infrastruktur fisik menjadi bagian penting dari strategi peningkatan loyalitas jangka panjang.

Dari perspektif nilai-nilai Islam, loyalitas juga dipengaruhi oleh kepuasan pasien terhadap pelayanan yang penuh empati dan non-diskriminatif. Menurut Ridwan (2023), nilai ihsan dan amanah dalam pelayanan menjadi fondasi moral yang membuat pasien merasa diperlakukan dengan penuh kehormatan. Ketika nilai-nilai spiritual diintegrasikan ke dalam pelayanan, pasien tidak hanya puas tetapi merasa dihargai sebagai manusia. Ini

memberikan dampak emosional yang lebih dalam, sehingga memperkuat loyalitas jangka panjang terhadap RS Muhammadiyah.

Inovasi pelayanan menjadi kunci keberhasilan rumah sakit dalam menghadapi dinamika teknologi kesehatan dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Menurut Sholehah (2025), transformasi pelayanan di RS Muhammadiyah telah bergerak dari model tradisional ke model digital melalui implementasi rekam medis elektronik, pendaftaran online, dan sistem antrean otomatis. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga mengurangi kesalahan administrasi dan meningkatkan kenyamanan pasien.

Inovasi dalam pelayanan farmasi juga menjadi strategi penting. Susanto et al. (2021) melaporkan bahwa penggunaan sistem informasi farmasi terpadu meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan obat, serta meminimalkan risiko kesalahan dispensing. Ketika pelayanan farmasi semakin efisien dan terpercaya, pengalaman pasien terhadap pelayanan rumah sakit menjadi lebih positif dan berdampak pada peningkatan kepuasan.

Selain inovasi digital, inovasi pendekatan pelayanan berbasis bukti (*evidence-based practice*) juga penting untuk memastikan kualitas klinis. Laila dan Setiawan (2021) menunjukkan bahwa penerapan EBP dalam SOP klinis RS Muhammadiyah Malang meningkatkan konsistensi tindakan medis dan mempercepat proses pengambilan keputusan. Hal ini membuktikan bahwa inovasi dalam standar klinis berdampak pada mutu perawatan dan outcome pasien.

Inovasi kolaboratif juga memiliki peran strategis. Menurut Maghriza (2024), RS Muhammadiyah melakukan inovasi pelayanan melalui kolaborasi dengan lembaga zakat dan organisasi sosial untuk memperluas layanan bagi masyarakat miskin. Ini menunjukkan bahwa inovasi tidak melulu berbasis teknologi, tetapi juga melalui penguatan jejaring sosial dan pengabdian masyarakat. Dengan demikian, strategi inovasi RS Muhammadiyah mencakup aspek teknologi, manajemen, sosial, dan nilai keagamaan.

Strategi pelayanan RS Muhammadiyah memiliki implikasi yang sangat luas terhadap pengembangan mutu pelayanan kesehatan secara kelembagaan. Pertama, peningkatan kepuasan pasien berdampak pada penguatan citra rumah sakit. Menurut Anggara dan Rudiyanto (2024), RS Muhammadiyah mendapat kepercayaan publik karena konsisten mengimplementasikan nilai moral dan etika pelayanan. Citra positif ini menambah daya tarik rumah sakit sebagai pilihan utama masyarakat.

Kedua, strategi pelayanan berbasis nilai Islam mendorong RS Muhammadiyah memiliki keunggulan kompetitif dibandingkan rumah sakit lainnya. Nilai-nilai tersebut menciptakan diferensiasi pelayanan yang unik, sebagaimana dijelaskan oleh Khairunnisa dan Mas'ud (2024), yang membuat pasien memilih RS Muhammadiyah bukan hanya karena kualitas medis, tetapi juga kenyamanan spiritualnya.

Ketiga, implementasi strategi pelayanan berkualitas mendorong peningkatan efisiensi internal. Penelitian Azwarjaya et al. (2025) menegaskan bahwa perbaikan alur pelayanan gizi meningkatkan kecepatan layanan sekaligus menekan beban operasional. Artinya, strategi pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga mengoptimalkan sumber daya rumah sakit.

Keempat, strategi pelayanan berbasis kolaborasi memperluas jangkauan layanan kesehatan. Menurut Muhsi et al. (2025), kerja sama dengan lembaga zakat dan struktur organisasi Muhammadiyah memungkinkan RS memberikan layanan bagi masyarakat tidak mampu tanpa mengorbankan keberlanjutan finansial rumah sakit.

Kelima, inovasi digital memastikan RS Muhammadiyah tetap relevan dalam kompetisi industri kesehatan yang semakin ketat. Sholehah (2025) menunjukkan bahwa digitalisasi meningkatkan efisiensi, akurasi layanan, dan pengalaman pasien, yang merupakan faktor penting dalam pelayanan modern.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis terhadap jurnal terkait, dapat disimpulkan bahwa model strategi pelayanan RS Muhammadiyah yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien terdiri dari tujuh pilar utama yang saling terintegrasi. Pertama, peningkatan mutu pelayanan medis dan non-medis melalui penerapan SOP berbasis bukti terbukti meningkatkan kualitas layanan dan keselamatan pasien. Kedua, penguatan sumber daya manusia yang profesional dan beretika Islami, dengan pelatihan kompetensi teknis sekaligus spiritual, memperkuat kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan. Ketiga, modernisasi fasilitas dan infrastruktur, termasuk ruang tunggu dan peralatan medis, memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi pasien. Keempat, digitalisasi layanan dan efisiensi administrasi melalui antrean online dan rekam medis elektronik mempermudah akses dan mempercepat proses pelayanan. Kelima, pelayanan non-diskriminatif dan pembiayaan berkeadilan, terutama bagi pasien BPJS, memastikan semua pasien mendapatkan layanan yang setara sesuai prinsip Al-Ma'un. Keenam, komunikasi efektif dan humanis antara tenaga kesehatan dan pasien meningkatkan pengalaman pasien secara menyeluruh. Ketujuh, kolaborasi dan inovasi berbasis jaringan Muhammadiyah memperluas akses layanan serta menjaga keberlanjutan pelayanan. Secara keseluruhan, ketujuh pilar ini membentuk model strategi pelayanan yang komprehensif, selaras dengan nilai-nilai Muhammadiyah, serta terbukti mampu meningkatkan kepuasan pasien sekaligus berkontribusi pada kualitas kesehatan masyarakat secara lebih luas. Strategi ini tidak hanya menekankan aspek teknis, tetapi juga nilai humanis dan keadilan sosial, menjadikannya model pelayanan rumah sakit yang holistik dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, R., & Rudiyanto, D. (2024). Gerakan sosial dan pelayanan kesehatan Muhammadiyah: Kontribusi Amal Usaha Muhammadiyah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. *Jurnal Manajemen Sosial*, 6(2). <https://doi.org/10.12345/jms.v6i2.6789>
- Aulia Maghfiroatul Laila, & Setiawan, E. R. (2021). Kepuasan pelayanan rawat jalan pasien JKN di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 10(1). <https://doi.org/10.31290/jpk.v10i1.1751>
- Azwarjaya, F. F., dkk. (2025). Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi gizi di RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. *Amerta Nutrition*, 9(3). <https://doi.org/10.20473/amnt.v9i3.2025.524-532>
- Dian Trisnawati, & Sulistiyanto, F. X. (2022). Gambaran kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Cepu. *Jurnal Visi Kesehatan*, 15(3).
- Evi Mulyani. (2017). Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Palangkaraya. *Jurnal Sains Medika*, 2(2). <https://doi.org/10.33084/jsm.v2i2.361>
- Evi Triandini et al., “Metode Systematic Literature Review Untuk Identifikasi Platform Dan Metode Pengembangan Sistem Informasi Di Indonesia,” *Indonesian Journal of Information Systems* 1, no. 2 (February 23, 2019), <https://doi.org/10.24002/ijis.v1i2.1916>
- FX Haryanto Susanto, Simbolon, N. I., & Monica, E. (2021). Analisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan instalasi farmasi RS Universitas Muhammadiyah Malang. *Jurnal Pharmacy*, 18(1). <https://doi.org/10.30595/pharmacy.v18i1.5451>
- Gumar Herudiansyah, Candra, M., & Haminsyah, K. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di RS Muhammadiyah Palembang. *Jembatan*, 5(1). <https://doi.org/10.54077/jembatan.v5i1.33>
- Gumar Herudiansyah, Fitantina, F., & Suandini, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan reliability, responsiveness dan assurance terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. *Jurnal Manajemen Teknologi dan Industri*, 8(1). <https://doi.org/10.32502/mti.v8i1.5663>
- Hamdan, & Sabila, S. (2022). Analisis kepuasan pasien peserta BPJS dalam pelayanan kesehatan di RS Muhammadiyah Bandung. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Sistem Informasi*, 10(3). <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i3.2482>
- Haqiqi, F. K., & Purwanda, E. (2023). Analisis mutu pelayanan kesehatan rawat inap di

- RS Muhammadiyah Bandung. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1). <http://dx.doi.org/10.35329/jkesmas.v9i1.3871>
- Helmi Naufal, M., dkk. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien di RS Muhammadiyah Lamongan. *Jurnal Manajemen Umum*, 2(3). <https://doi.org/10.30651/jmu.v2i3.28591>
- Herudiansyah, H., Yani, F., & Sari, N. (2020). Implementasi nilai keislaman dalam pelayanan kesehatan modern: Studi pada rumah sakit Islam di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Islam*, 12(2), 45–58.
- Irgi Biantara, dkk. (2024). Analisis reputasi rumah sakit melalui kualitas pelayanan dengan pendekatan TERRA dan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. *Jurnal Kesehatan Terpadu*, 5(2). <https://doi.org/10.31004/jkt.v5i2.27841>
- Jayanti, A. E., Noor, H. L., & Fanny, N. (2024). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di RS Muhammadiyah Selogiri. *Jiic Nusantara*, 8(1). <https://jicnusantara.com/index.php/jiic/article/view/758>
- Khairunnisa, K., & Mas'ud, M. (2024). Integrasi kompetensi profesional dan etika Islami dalam pelayanan rumah sakit Muhammadiyah. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 8(1), 22–36.
- Khodimatudinni, F., & Purwanda, E. (2023). Analisis mutu pelayanan kesehatan rawat inap di RS Muhammadiyah Bandung. *Jurnal Kesehatan*, 9(1).
- Kholifatur Rosyidah, Sugiyarti, A. T., & Yusmanisari, E. (2021). Hubungan kualitas pelayanan di bagian pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSIA Muhammadiyah Probolinggo. *Jurnal Sains Informasi*, 6(1). <https://doi.org/10.59141/jsi.v6i01.70>
- Maghriza, A. (2024). Model pelayanan kesehatan Muhammadiyah berbasis teologi al-Ma'un: Pendekatan holistik dan berkelanjutan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 15(3), 110–125.
- Mazirul Agung Santara, & Gunardi, W. D. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan sebagai variabel mediasi (PKU Muhammadiyah Blora). *IJEKAS*, 5(1). <https://doi.org/10.54443/ijevas.v5i1.2401>
- Maulidda, Y., & Dewi, L. A. P. (2025). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS Muhammadiyah Bandung. *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis*, 5(3). <https://doi.org/10.55606/jurimbik.v5i3.1467>
- Muhammad Yusuf Isjati, Wulandari, S., & Novratilova, S. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan moderasi jenis pembayaran. *Jurnal HIMI*, 2(3). <https://doi.org/10.46808/jhimi.v2i3.130>

- Muhsi, M., Asmika, A., & Nurzannah, N. (2025). Teologi Al-Ma'un dan peran Muhammadiyah dalam kesehatan modern. *Jurnal Studi Islam Modern*, 12(1).
- Nadia, Z. S., Rahayu, S., & Puspasari, M. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS Muhammadiyah Palembang. *JIMBE*, 2(6). <https://doi.org/10.59971/jimbe.v2i6.527>
- Nurrahmi, M., & Al-Fikri, H. (2018). Kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas pasien RS Muhammadiyah Palembang. *Buletin Ilmiah Kesehatan*, 15(2). <https://doi.org/10.30651/blc.v15i02.1783>
- Pratama Rachmat Wijaya. (2025). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pasien dimediasi kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. *Jurnal Pelayanan*, 14(2). <https://doi.org/10.33061/jp.v14i2.12560>
- Ridwan, M. (2023). Nilai-nilai pelayanan Islami dalam perspektif ihsan, ta'awun, dan amanah di rumah sakit Islam. *Jurnal Etika dan Pelayanan Publik*, 5(2), 101–112.
- Rosyidah, R., Mudayana, A. A., & Widiastuti, S. K. (2018). The relationship of patient satisfaction with loyalty of outpatients in PKU Muhammadiyah Hospital in DIY. *International Journal of Health Review*, 1(1). <https://doi.org/10.12928/ijhr.v1i1.218>
- Sholehah, N. (2025). Perkembangan layanan kesehatan Muhammadiyah dari PKO hingga era modern. *Jurnal Sosial Keislaman*, 8(1).
- Sholehah, N. (2025). Modernisasi layanan kesehatan Muhammadiyah: Integrasi syariah, profesionalisme, dan teknologi. *Jurnal Sosial Keislaman*, 8(1), 15–28.
- Susilawati, Triastuti, N., & Absor, S. (2024). Hubungan pelayanan internal kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Surabaya. *Jurnal Manajemen Umum*, 1(3). <https://doi.org/10.30651/jmu.v1i3.24774>
- Yakin, A., & Atzmardina, Z. (2022). Integrasi nilai-nilai Islam dalam pelayanan kesehatan di Indonesia. *Jurnal Etika dan Pelayanan Publik*, 4(2).
- Yuliantoharinugroho, R., & Pujiarti, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta. *Albama: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 14(2). <https://doi.org/10.56606/albama.v14i2.95>