

**KUALITAS PELAYANAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT
ISLAM PKU MUHAMMADIYAH KOTA PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh

KHADIJAH
NIM. 150 0412 0400

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
TAHUN 2019 M/1441 H**

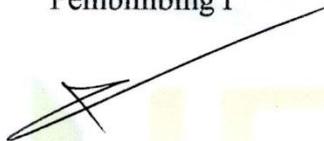
PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : **KUALITAS PELAYANAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT ISLAM PKU MUHAMMADIYAH KOTA PALANGKA RAYA**
NAMA : Khadijah
NIM : 1504120400
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN : EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI : EKONOMI SYARI'AH
JENJANG : STRATA SATU (S1)

Palangka Raya, Oktober 2019

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Ahmad Dakhoir, M.HI

NIP. 198207072006041003

Pembimbing II



Nur Fuadi Rahman, M.Pd

NIP. 198809252016092622

Mengetahui

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Drs. Sabian Utsman, S.H, M. Si

NIP. 196311091992031004

Ketua Jurusan
Ekonomi Islam



Enriko Tedia Sukmana, S.Th, M. SI

NIP. 198403212011011012

NOTA DINAS

Hal : **Mohon Diuji Skripsi
Saudari Khadijah**

Palangka Raya, Oktober 2019

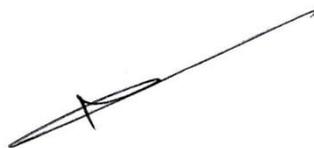
Kepada
Yth, Ketua Panitia Ujian Skripsi
IAIN Palangka Raya
Di-
Palangka Raya

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya,
maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara :

Nama : Khadijah
NIM : 1504120400
Judul : **KUALITAS PELAYANAN PASIEN PADA
RUMAH SAKIT ISLAM PKU
MUHAMMADIYAH KOTA PALANGKA RAYA**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada
program studi Ekonomi Syari'ah, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I



Dr. Ahmad Dakhoir, M.HI
NIP. 198207072006041003

Pembimbing II



Nur Fuadi Rahman, M.Pd
NIP. 198809252016092622

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **KUALITAS PELAYANAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT ISLAM PKU MUHAMMADIYAH KOTA PALANGKA RAYA** oleh Khadijah NIM : 1504120400 telah *dimunaqasyahkan* Tim *Munaqasyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya Pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 02 November 2019

Palangka Raya, 05 November 2019

Tim Penguji

1. **M. Noor Sayuti, M.E**
Ketua Sidang

(.....)

2. **Enriko Tedja Sukmana, M.Si**
Penguji Utama/I

(.....)

3. **Dr. Ahmad Dakhoir, M.HI**
Penguji II

(.....)

4. **Nur Fuadi Rahman, M.Pd**
Sekretaris Sidang

(.....)

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Drs. Sabian Utsman, S.H, M. Si

NIP. 196311091992031004

**KUALITAS PELAYANAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT ISLAM PKU
MUHAMMADIYAH KOTA PALANGKA RAYA**

ABSTRAK

Oleh KHADIJAH

Kompleksitas masalah kualitas pelayanan Rumah Sakit tidak saja terkait dengan keterbatasan sumber daya dan lingkungan, tetapi juga bersumber dari perbedaan persepsi diantara pemakai jasa pelayanan, petugas kesehatan, dan pemerintah atau penyandang dana terhadap ukuran kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit pada umumnya termasuk di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah hal ini menjadi suatu perhatian khusus, terlebih di kalangan umat Islam. Karena diawali dengan kurangnya tenaga dan fasilitas, sebab dewasa ini dengan keadaan kondisi Rumah Sakit umum yang ada, sebagian masyarakat memerlukan pelayanan yang lebih spesifik. Kurangnya fasilitas dan SDM yang memerlukan pengkaderan sangat diperlukan. Jadi, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dan Pelayanan dalam Islam berdasarkan MUKISI di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah. Dengan rumusan masalah: Bagaimana Kualitas pelayanan pasien pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya? dan Bagaimana Pelayanan dalam Islam berdasarkan MUKISI di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya?.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap dan karyawan rumah sakit. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya sudah memberikan pelayanan yang cukup baik, berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan: Bukti langsung, hasil ini menunjukkan bahwa dari segi fasilitas ruangan sudah yang diberikan cukup baik, Empati, yang menunjukkan bahwa pelayanan di Rumah Sakit mampu memberikan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pasien, Keandalan, mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dan memuaskan bagi pasien dalam hal detailnya pemeriksaan, Daya Tanggap, yang menunjukkan bahwa pelayanan di Rumah Sakit mampu memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat selama, Jaminan, yang menunjukkan bahwa pelayanan di Rumah Sakit mampu memberikan sifat yang dipercaya, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, pelayanan yang diberikan ditangani dengan baik, tidak ada malpraktek yang dapat membahayakan keadaan pasien. Adapun pelayanan dalam Islam yang diberikan di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya adanya Bina Rohani Islam yang mana itu terkait dengan *Holistic Health Care* (HHC) sedangkan MUKISI masih dalam proses untuk ketahap sana. Dan untuk mengarah ke arah MUKISI itu harus memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan minimal delapan standar pelayanan rumah sakit syariah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pasien, Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah

**QUALITY OF SERVICE IN HOSPITAL PATIENTS ISLAM PKU
MUHAMMADIYAH CITY OF PALANGKA RAYA**

ABSTRACT

by KHADIJAH

The complexity of service quality issues Hospitals are not only related to limited resources and the environment, but also derived from the difference of perception among users of the services, health workers, and the government or donors to measure the quality of health care in hospitals in general, including in Islamic Hospital PKU Muhammadiyah it is becoming a particular concern, especially among Muslims. Because it begins with a lack of personnel and facilities, because today the state of condition of the existing public hospital, some people require more specific services. Lack of facilities and human resources requires a cadre indispensable. Thus, this study aims to determine the extent to which the quality of services provided to patients and service in Islam is based MUKISI in Islam PKU Muhammadiyah Hospital. With the formulation of the problem: How Quality patient care in Islam PKU Muhammadiyah Hospital Palangkaraya? and How to Care in Islam is based MUKISI in Islam PKU Muhammadiyah Hospital of the city of Palangkaraya ?.

This research is a field research using descriptive qualitative research methods. The subjects in this study were hospitalized patients and hospital employees. Data collection techniques in this study using observation, interview, documentation.

These results indicate that the quality of services provided by the Islamic Hospital of PKU Muhammadiyah city of Palangkaraya already provide pretty good service, based on five indicators of quality of service: direct evidence, these results suggest that in terms of indoor facilities already provided quite good, Empathy, which indicates that the services at the hospital is able to provide excellent communication and understand the needs of patients, Reliability, able to provide the promised service and satisfaction to the patient in terms of detailed examination, responsiveness, which indicates that the services at the hospital is able to provide service that is responsive, Guarantees, which indicates that the services at the hospital is able to provide trustworthy nature, free from danger, risk or doubt, services provided tackles as well, there is no malpractice that can endanger the patient's condition. The services in Islam given in Islam PKU Muhammadiyah Hospital of the city of Palangkaraya their Islamic Spiritual Development which was associated with the Holistic Health Care (HHC) MUKISI while still in the process of ketahap there. And to point toward MUKISI it must meet the standards established service standards at least eight hospital services sharia.

Keywords: *Service Quality, Patient, Islam PKU Muhammadiyah Hospital.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT. yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan kepada-Nya pula kita memohon pertolongan, atas limpahan taufiq, rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**KUALITAS PELAYANAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT ISLAM PKU MUHAMMADIYAH KOTA PALANGKA RAYA**” ini dapat terselesaikan, shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW. beserta para kerabat, sahabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan pihak, baik berupa dorongan, bimbingan serta arahan yang diberikan kepada penulis. Oleh karena itu penulis mengucapkan ribuan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M. Ag selaku rektor Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
2. Bapak Dr. Drs. Sabian Utsman, S.H, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya.
3. Bapak Enriko Tedja Sukmana, S.Th, M. SI selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah di IAIN Palangka Raya.
4. Bapak Dr. Ahmad Dakhoir, M.HI sebagai dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan

dan saran kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.

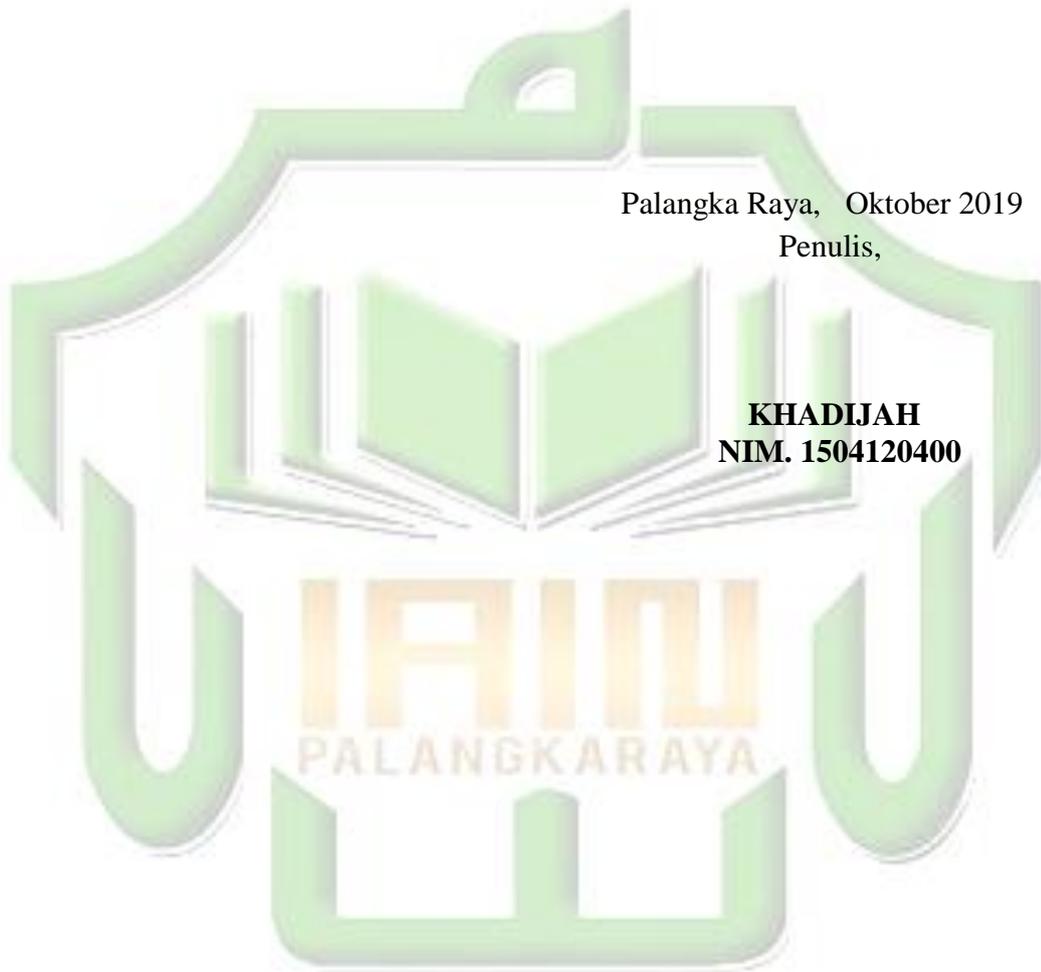
5. Bapak Nur Fuadi Rahman, M.Pd sebagai dosen pembimbing II yang juga selalu membimbing penulis dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan arahan, pikiran dan penjelasan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Jelita, M.SI selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan bimbingan dan pengajaran kepada penulis selama menjalani perkuliahan dan membantu memberikan informasi terkait dengan penelitian.
8. Ayah dan Ibu penulis yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan sehingga sehingga terselesaikannya skripsi ini dan tidak pernah bosan mendukung penulis. Demikian juga untuk semua keluarga saya yang selalu memberikan motivasi dan dukungan selama ini.
9. Kepada pihak Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan terima kasih pula telah memberikan data berkaitan dengan judul penelitian saya.
10. Semua teman-teman program studi Ekonomi Syariah angkatan tahun 2015 khususnya kelas B yang telah memberikan semangat serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi pendorong dunia pendidikan dan ilmu pengetahuan.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Palangka Raya, Oktober 2019
Penulis,

KHADIJAH
NIM. 1504120400



PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “KUALITAS PELAYANAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT ISLAM PKU MUHAMMADIYAH KOTA PALANGKA RAYA” benar karya ilmiah saya sendiri dan bukan hasil menjiplak dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, Oktober 2019

Yang Membuat Pernyataan



KHADIJAH
NIM. 1504120400

MOTTO

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ

Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya dan Barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya pula.

{Q.S. Al-Zalzalah/99:7-8}



PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Tabutan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan serta membekaliku dengan ilmu. Atas karunia serta kemudahan yang

Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- *Teruntuk Ayah dan Ibuku tercinta H. Bahruni (Alm) dan Hj. Aliyah, ku persembahkan karya ini untuk kalian yang tiada hentinya selama ini selalu memberikan semangat, dorongan, nasihat, kasih sayang, serta do'a-do'a yang selalu terpanjatkan setiap saat demi kesuksesanku. Terima kasih atas semua kebaikan-kebaikan yang telah kalian berikan, semoga kebaikan kalian menjadi amal jariyah dan pahala.*
- *Terima kasih pula kepada kakak ku Nasrullah & Najmiannor dan adikku Norlina yang memberikan do'a, semangat serta motivasinya.*
- *Buat sahabat-sahabatku, Amaliya FM, Amanah Arasy, Anisa Hendra Putri, Lia Mahdalena dan Siti Nor Syifa terima kasih memberikan semangat serta motivasi sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.*
- *Buat sahabat-sahabatku di kampus, Sari Latifah, Anzelika Sari, Fahriyah, Hermawati, terima kasih atas bantuan, do'a, nasihat, canda tawa, tangis dan semangat yang kalian berikan selama ini. Terima kasih telah memberikan warna-warni dalam hidupku.*
- *Semua teman-teman Ekonomi Syariah angkatan 2015 terkhusus teman-teman kelas B, terima kasih telah berbagi ilmunya dan semua kenangannya selama ini. Serta semua pihak yang sudah membantu selama penyelesaian skripsi ini saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya.*
- *Juga kepada teman-teman saya yang kuliah di IAIN Palangka Raya kalian semua sudah saya anggap seperti saudara saya sendiri, banyak kenangan yang telah kita lewati bersama. Mudah-mudahan kita dapat selalu terjalin tali silaturahmi. Aamiin*

PEDOMAN TRANSILTRASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Śā'</i>	Ś	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	H .	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Żal</i>	Ż	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sīn</i>	S	Es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Şād</i>	Ş	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	d .	de titik di bawah
ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah
ظ	<i>Zā'</i>	Z .	zet titik di bawah
ع	<i>'Ayn</i>	...'	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gayn</i>	G	Ge
ف	<i>Fā'</i>	F	Ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kāf</i>	K	Ka

E. Vokal Panjang:

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī
مجيد	Ditulis	<i>Majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal Rangkap:

Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal-vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata, Dipisahkan dengan Apostrof.

انتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf "l" (el) nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
--------	---------	-----------------

الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>
-------	---------	------------------

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>



DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	xii
PERSEMBAHAN.....	xiii
PEDOMAN TRANSILTRASI ARAB-LATIN.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR BAGAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Landasan Teori	15
1. Teori Rumah Sakit Syariah.....	15
2. Konsep Pelayanan Prima	20
C. Kerangka Berpikir.....	34

BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	36
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian	36
C. Subjek dan Objek Penelitian	38
D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
E. Pengabsahan Data	41
F. Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	44
A. Gambaran Umum Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya.....	44
1. Profil Singkat	44
2. Visi, Misi, Tujuan dan Moto.....	47
3. Jenis Pelayanan dan Sarana Prasarana.....	48
4. Ketenagakerjaan.....	48
5. Struktur Organisasi	50
B. Penyajian Data	53
1. Kualitas Pelayanan Pasien pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya.....	54
2. Pelayanan dalam Islam berdasarkan MUKISI di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya.....	65
C. Analisis Data.....	69
1. Kualitas Pelayanan Pasien pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya.....	69
a. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	73
b. Empati (<i>Emphaty</i>)	75
c. Keandalan (<i>Realibility</i>)	48
d. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	80
e. Jaminan (<i>Assurance</i>)	81
2. Pelayanan dalam Islam berdasarkan MUKISI di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya.....	86
a. MUKISI (Majelis Upaya Kesehatan seluruh Indonesia)	91
b. Standar Pelayanan Rumah Sakit Syariah	93

BAB V PENUTUP	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Perbedaan Penelitian.....	14
Tabel 3.1 Daftar Subjek Pasien dan karyawan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya.....	39
Tabel 4.1 Jumlah Ketenagakerjaan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya.....	48



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir.....	35
Bagan 4.1 Organisasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya.....	52



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Meningkatnya taraf hidup masyarakat maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.¹

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya.

¹Aida Andriani, "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien diruangan Poli Umum Puskesmas Bukit Tinggi", DIII Keperawatan STIKes Yarsi Sumbar Bukit Tinggi, Journal Endurance 2[1] (2017).

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit telah menjadi masalah mendasar yang dihadapi sebagian besar rumah sakit di berbagai negara. Tuntutan ini menjadi dasar pengembangan organisasi kesehatan dan sistem pelayanan kesehatan di berbagai negara melalui pelaksanaan desentralisasi. Kompleksitas masalah kualitas pelayanan rumah sakit tidak saja terkait dengan keterbatasan sumber daya dan lingkungan, tetapi juga bersumber dari perbedaan persepsi diantara pemakai jasa pelayanan, petugas kesehatan, dan pemerintah atau penyandang dana terhadap ukuran kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.² Kualitas manajemen pelayanan kesehatan pada sebuah rumah sakit dapat diketahui dari profesionalitas tenaga medis maupun pegawai lainnya di rumah sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien sebagai pengguna jasa rumah sakit. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan manajemen pelayanan dari mulai administrasi, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana, peralatan, fasilitas dan lingkungan fisik rumah sakit.

Menurut Fandy Tjiptono kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau

²Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013, h.99.

pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.³

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Oleh karena itu, setiap aktifitas hidup terikat dalam aturan syariah. Demikian halnya dalam penyampaian jasa, setiap aktifitas yang terkait harus didasari oleh kepatuhan terhadap syariah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika.

Perkembangan Rumah Sakit Islam di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa ghirah umat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yang tidak hanya baik secara pelayanan tetapi juga mampu menyediakan kebutuhan pasien terutama muslim seperti suasana yang Islami, obat-obatan yang halal, makanan rumah sakit yang halal dan toyyib.

Semangat dan kemauan umat Islam untuk mendirikan Rumah Sakit Islam tergolong cukup tinggi. Namun belum ada rumusan yang kongkrit dan seragam tentang identitas dan citra khas pelayanan kesehatan menurut ajaran Islam. Disebabkan belum adanya formulasi yang sempurna tentang pelayanan kesehatan yang Islami tersebut, maka sampai saat ini isu pelayanan kesehatan yang Islami masih terus saja bergulir.

³Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2004, h.59.

Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia (MUKISI) sebagai organisasi perhimpunan rumah sakit Islam di Indonesia, juga merasakan adanya kebutuhan formula baku tentang pelayanan yang Islami yang menyangkut juga urusan keperawatan Islami di rumah sakit Islam.⁴

Para pengelola rumah sakit Islam memiliki tugas dan kewajiban untuk mewujudkan rumusan yang seragam tentang pelayanan yang Islami. Hal ini mengingat kenyataan bahwa pelayanan di rumah sakit-rumah sakit pemerintah, meskipun kebanyakan sudah disediakan fasilitas seperti mushola, tetapi tata cara perawatan secara Islami belum dapat diwujudkan secara total, mengingat hal semacam ini memang tidak diatur.

Dengan pelayanan yang Islami diharapkan menjadi sesuatu yang berbeda dan menjadi ciri khas yang dirindukan oleh masyarakat. Pelayanan yang Islami berarti mewujudkan tata laksana yang khas rumah sakit Islam dan dapat terciptanya sinergi antara fungsi rumah sakit dan pribadi (para karyawan dan pasien), dengan menjadikan semangat bekerja sebagai bagian dari ibadah.

Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Kota Palangka Raya sebagai sebuah lembaga Islam yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dalam aktifitas pengelolaan rumah sakitannya juga tidak terlepas dari kepentingan memasukkan dan menerapkan pelayanannya dalam bingkai syari'ah dengan mengedepankan prinsip-prinsip akhlaqul karimah (Islami).

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang biasa terjadi adalah adanya pesaing antar rumah sakit seperti Rumah Sakit

⁴Sunawi, "*Konsep Pelayanan Kesehatan Islami di Rumah Sakit (Tinjauan Aplikasi di Rumah Sakit Islam Surakarta)*". Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2012.

Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya, Rumah Sakit Bhayangkara palangka Raya, Rumah Sakit Betang Pabelum Palangka Raya, Rumah Sakit Katolik Palangka Raya, Rumah Sakit Siloam Palangka Raya. Persaingan yang semakin kompetitif antar rumah sakit mendorong rumah sakit meningkatkan kualitas layanan kepada pasien. Oleh karena itu, Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah palangka Raya dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. Pihak Rumah Sakit perlu secara cermat menentukan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Pada Laporan Pimpinan Muhammadiyah Kalimantan Tengah dalam Rapat Kerja Nasional MPKU di Surabaya, Norsanie Darlan mengungkapkan bahwa:

Tujuan usaha kesehatan masyarakat ialah agar setiap masyarakat dapat mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya baik jasmani, rohani, maupun sosialnya serta diharapkan berumur panjang. Kesehatan masyarakat di Palangka Raya memerlukan suatu perhatian khusus, terlebih di kalangan umat Islam. Karena diawali dengan kurangnya tenaga dan fasilitas dan masyarakat sedang mencari bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Sebab dewasa ini dengan keadaan kondisi rumah sakit umum yang ada, sebagian masyarakat memerlukan pelayanan yang lebih spesifik. Terlebih kalangan umat Islam. Namun ternyata tidak demikian, sebab kalangan umat lainpun berharap demikian. Hal ini terbukti dengan terdapatnya pasien dari masyarakat yang bukan Islam yang turut serta untuk mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah. Kurangnya fasilitas dan SDM kita yang memerlukan pengkaderan sangat diperlukan. Namun hal ini masih sangat sedikit yang dapat bersaing untuk mengikuti seleksi di berbagai tempat untuk peningkatan dari dokter umum ke dokter spesialis. Mudah-mudahan PPMuhammadiyah dapat memfasilitasi ke arah itu. Kalau minat para dokter muda sungguh tinggi untuk peningkatan SDMnya, namun baru 1 orang kader kita yang dapat lulus tes di Gajah Mada. Dan mudah-mudahan ada jatah yang disediakan untuk RSI PKU kami setiap tahun ke depan.

Ada 2 Problema Rumah Sakit Islam yang selama ini terekan adalah masing-masing sebagai berikut : 1. Internal, dalam aspek internal masih ditemukan kurangnya berbagai hal seperti ketenagaan, peralatan, dan SDM yang masih belum maksimal. 2. Eksternal, dalam aspek eksternal sebagai tantangan yang sangat serius adalah Rumah Sakit Katholik sudah mulai beroperasi. Dan Rumah Sakit Seloam yang juga sudah beroperasi. Belum lagi Rumah Sakit Kristen Palangka Raya.⁵

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan di salah satu Rumah Sakit di Kota Palangka Raya yaitu Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah dari pernyataan salah satu pasien yang pernah dirawat inap dan sedang menjalankan perawatan jalan yang peneliti wawancarai bahwa pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit sudah lumayan bagus cuma masih kurangnya fasilitas yang tersedia di rumah sakit tersebut dan terkadang ada dokter yang datangnya terlambat. Tetapi walaupun begitu masih banyak pasien yang berobat atau dirawat di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan.⁶

Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola Rumah Sakit karena pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian.

⁵Norsanie Darlan, Laporan Pimpinan Muhammadiyah Kalimantan Tengah dalam Rapat Kerja Nasional MPKU di Surabaya, <http://norsanie.blogspot.com/2018/03/laporan-pimpinan-wilayah-muhammadiyah.html> (online 29 April 2018).

⁶Observasi awal pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah, 30 Maret 2018.

Dari latar belakang tersebut, maka peneliti ingin mendalami lebih jauh tentang kualitas pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pasien Pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya”**.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan pasien pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya?
2. Bagaimana Pelayanan dalam Islam berdasarkan MUKISI di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pasien pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya.
2. Untuk mengetahui Pelayanan dalam Islam berdasarkan MUKISI di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu kegunaan berbentuk teoritis dan kegunaan berbentuk praktis.

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Menambah wawasan pengetahuan penulis dibidang ekonomi khususnya mengenai Kualitas Pelayanan.

- b. Diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi ilmu pengetahuan di bidang ekonomi.
- c. Dapat dijadikan titik tolak penelitian pemikiran lebih lanjut, baik untuk peneliti yang bersangkutan maupun oleh peneliti lain sehingga kegiatan penelitian dapat dilakukan secara berkesinambungan.

2. Kegunaan Praktis

- a. Sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.
- b. Sumbangan untuk memperkaya khazanah bagi perpustakaan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.

E. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini yaitu :

Bab I, dalam pendahuluan ini terdapat beberapa pokok pembahasan yang dituliskan, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

Bab II, dalam bab ini berisi tentang seluruh teori penguat atau pendukung yang membentuk suatu paradigma terkait penelitian ini. Bagian dari kajian pustaka itu sendiri termasuk di dalamnya penelitian terdahulu yang relevan, dasar teoritik dan kerangka berpikir.

Bab III, dalam bab ini berisi tentang rancangan atau rencana penelitian yang akan dilakukan. Adapun yang termasuk ke dalam bagian ini yaitu, waktu dan lokasi penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data, dan analisis data.

Bab IV, yang menyajikan hasil penelitian dan pembahasan. Bab ini berisi hasil pengolahan data dan sejumlah informasi yang dihasilkan dari pengolahan data, sesuai dengan metode (alat) yang dipergunakan dalam bab III tentang metode penelitian.

Bab V, Penutup yang berisi kesimpulan dan saran.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Dasar atau acuan yang berupa teori-teori atau temuan-temuan melalui beberapa hasil dari penelitian terdahulu merupakan hal yang sangat diperlukan dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Penelitian terdahulu relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas oleh penulis yang perlu dijadikan acuan tersendiri. Berdasarkan hasil penelusuran yang peneliti lakukan didapatkan beberapa penelitian, yakni sebagai berikut:

Bayu Yustisia (2017), meneliti tentang “Kualitas Pelayanan puskesmas dengan kepuasan pasien lanjut usia (Studi Puskesmas Mojowarno Jombang)”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa hubungan kualitas pelayanan puskesmas dengan kepuasan pasien lanjut usia di puskesmas mojowarno jombang. Desain penelitian adalah analisis korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Cara pengumpulan data dengan kuesioner dan wawancara pengolahan data menggunakan *editing, coding, scoring* dan *tabulating* dan uji statistik menggunakan *Mann Whitney*.

Dari hasil penelitian menunjukkan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Mojowarno dengan kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan adalah kurang sebanyak 30,6%, cukup sebanyak 38,8%, sangat baik 10,2% dan kepuasan terhadap petugas kesehatan adalah tidak puas sebanyak 38,8% dan puas sebanyak

61,2%. Hasil analisa bivariate dengan uji *Mann Whitney* diperoleh p value sebesar $0,000 < 0,05$.⁷

Felisitas Evanjelina Manu Lena (2018), meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1) apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Karitas, 2) apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Karitas, 3) apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Karitas. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*.

Dari hasil penelitian menyimpulkan bahwa dari hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari tabel hasil uji F dengan perhitungan yaitu $F_{hitung} \text{ sebesar } 31,255 > F_{tabel} = 3,09$. Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa 37,9% kepuasan konsumen dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas. Sedangkan sisanya 62,1%, dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari tabel hasil uji t dengan perhitungan yaitu $t_{hitung} \text{ sebesar } 7,889 > t_{tabel} = 1,984$ ($t_{hitung} > t_{tabel}$).

⁷Bayu Yustisia, *Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia (Studi di Puskesmas Mojowanro Jombang)*, Skripsi, Jombang: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Cendekia Medika Jombang, 2017.

Hasil uji t menunjukkan bahwa fasilitas (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari tabel hasil uji t dengan perhitungan t_{hitung} sebesar $-0,108 < t_{tabel} = 1,984$ ($t_{hitung} < t_{tabel}$).

Hasil analisis menunjukkan bahwa setiap variabel independen kualitas pelayanan dan fasilitas termasuk dalam kategori baik dengan skor tertinggi yaitu 4,28 untuk kualitas pelayanan dan skor tertinggi 4,23 untuk fasilitas.⁸

Yessy Eka Gusti Pratiwi (2018), yang mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebagai Pasien di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien di Puskesmas Sering. Peneliti menggunakan jenis penelitian eksplanasi asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Adapun variabel yang dihubungkan dalam penelitian ini adalah variabel independen yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, bukti fisik dan variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat sebagai pasien.

Dari hasil penelitian menyimpulkan bahwa berdasarkan Uji F variabel bebas (keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien). Berdasarkan hasil Uji-t disimpulkan bahwa yang paling mendominasi dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pasien adalah jaminan. Hasil pengujian secara parsial (Uji-t) menunjukkan bahwa variabel Keandalan dan Jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap

⁸Felisitas Evanjelina Manu Lena, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien*, Skripsi, Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2018.

Kepuasan Masyarakat sebagai Pasien di Puskesmas Sering. Hasil pengujian secara parsial (Uji-t) menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap, Perhatian dan Bukti Fisik berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat sebagai Pasien di Puskesmas Sering.⁹

Sedangkan peneliti mengangkat judul tentang “Kualitas Pelayanan Pasien pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya”. Permasalahan penelitian ini adalah adanya pesaing antar rumah sakit, kurangnya fasilitas dan SDM. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit telah menjadi masalah mendasar yang dihadapi sebagian besar rumah sakit. Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah juga Rumah Sakit salah satu yang berlandaskan Islam satu-satunya di Kota Palangka Raya. Jadi peneliti ingin mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pasien dan pelayanan Islami yang seperti apa yang ada di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya.

Untuk memudahkan pemahaman perbedaan penelitian dengan penelitian terdahulu, dapat dilihat pada Tabel berikut:

⁹Yessy Gusti Eka Pratiwi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebagai Pasien di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung*, Skripsi, Medan: Universitas Sumatera Utara Medan, 2018.

Tabel 2.1

Analisis persamaan dan perbedaan

No	Peneliti (Tahun)/Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Bayu Yustisia (2017), Meneliti tentang “Kualitas Pelayanan puskesmas dengan kepuasan pasien lanjut usia (Studi Puskesmas Mojowanro Jombang)”.	Terletak pada judul tentang Kualitas Pelayanan	Perbedaannya yaitu dimana penelitian ini meneliti ke pasien lansia dan penelitian dilakukan dipuskemas sedangkan penulis meneliti ke pasien biasa dan penelitian dilakukan di RS Islam PKU Muhammadiyah
2	Felisitas Evanjelina Manu Lena (2018), meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien”.	Terletak pada judul tentang Kualitas Pelayanan, dan penelitian dilakukan dirumah sakit	Perbedaannya yaitu dimana penelitian ini meneliti kualitas pelayanan dan fasilitas, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif sedangkan penulis hanya kualitas pelayanan, jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif.
2	Yessy Eka Gusti Pratiwi (2018), meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebagai Pasien di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung”.	Terletak pada judul tentang Kualitas Pelayanan	Perbedaannya yaitu dimana penelitian dilakukan dipuskemas sedangkan penulis melakukan penelitian dirumah sakit.

Sumber: Data dibuat oleh Penulis (2019)

B. Landasan Teori

1. Teori Rumah Sakit Syariah

Fatwa NO: 107/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan Rumah Sakit berdasarkan prinsip syariah yaitu Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan Rumah sakit adalah pelayanan untuk mencegah, mendiagnosis, menyembuhkan dan meringankan penyakit, merawat orang sakit, memulihkan kesehatan pada manusia, dan/atau membentuk struktur dan memperbaiki fungsi tubuh. Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit. Penanggungjawab pasien yaitu keluarga pasien atau pihak lain yang menyatakan kesanggupannya untuk bertanggungjawab secara finansial terkait pengobatan pasien. *Lalai* adalah meninggalkan perbuatan yang harusnya dilakukan (*tafrith/taqshir*), atau melakukan perbuatan yang seharusnya tidak dilakukan (*ifrath/ta'addi*).¹⁰

Didalam pedoman penyelenggaraan Rumah Sakit berdasarkan prinsip syariah terdapat beberapa akad yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Syariah yaitu:¹¹

¹⁰ Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia, *Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit Berdasarkan Prinsip Syariah: Fatwa DSN-MUI No 107/DSN-MUI/X/2016 (29 Dzulhijjah 1436 H / 1 Oktober 2016)*, Jakarta:Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia.

¹¹Ibid,

- 1) Akad ijarah adalah akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu dengan pembayaran atau upah.
- 2) Akad *Ijarah Muntahiyyah bit Tamlik* adalah perjanjian sewa menyewa yang disertai dengan janji pemindahan hak milik atas benda yang disewa kepada penyewa setelah selesai masa sewa.
- 3) Akad Bai' (jual-beli) adalah pertukaran harta dengan harta yang menjadi sebab berpindahnya kepemilikan obyekjual beli.
- 4) Akad Mudharabah adalah akad kerjasama suatu usaha antara dua pihak, di mana pihak pertama (*malik, shahibul mal*) menyediakan seluruh modal sedang pihak kedua bertindak selaku pengelola (*amil, mudharib*), dan keuntungan usaha dibagi di antara mereka sesuai nisbah yang disepakati.
- 5) Akad *Musyarakah Mutanaqishah* adalah akad musyarakah atau syirkah yang kepemilikan aset (barang) atau modal salah satu pihak (syarik) berkurang disebabkan pembelian secara bertahap oleh pihak lainnya.
- 6) Akad *wakalah bi al-ujrah* adalah akad pemberian kuasa dengan imbalan (ujrah).

Adapun ketentuan terkait dengan akad tersebut dalam pedoman penyelenggaraan Rumah Sakit berdasarkan prinsip syariah yaitu:¹²

- a. Akad antara Rumah Sakit dengan Tenaga Kesehatan adalah akad Ijarah atas jasa pelayanan kesehatan; Rumah Sakit sebagai pengguna jasa (*Musta'jir*), dan Tenaga Kesehatan sebagai pemberi jasa (*Ajir*).

¹² Ibid,

- b. Akad antara Rumah Sakit dengan Pasien adalah akad ijarah; Rumah Sakit sebagai pemberi jasa (*Ajir*), dan Pasien sebagai pengguna jasa (*Musta'jir*), dalam upaya pengobatan penyakit yang dialami pasien.
- c. Akad antara Rumah Sakit dengan Pemasok Alat Kesehatan dan Pemasok Alat Laboratorium (selanjutnya disebut Pemasok) dapat berupa:
- 1) Akad *ijarah*, Rumah Sakit sebagai penyewa (*musta'jir*), dan pemasok sebagai pihak yang menyewakan (*mu'jir*).
 - 2) Akad *ijarah muntahiyah bi al-tamlik*, akad sewa yang diakhiri dengan pemindahan kepemilikan barang sewa dari *mu'jir* kepada *musta'jir*
 - 3) Akad *bai'*, Rumah Sakit sebagai pembeli (*musytari*), dan pemasok sebagai penjual (*ba'i*);
 - 4) Akad *mudharabah*, Rumah Sakit sebagai pengelola (*mudharib*), dan pemasok sebagai pemilik modal (*shahib ai-mal*); atau
 - 5) Akad *musyarakah mutanaqishah*, rumah sakit dan pengelola menyatukan modal usaha dan porsi kepemilikan modal pemasok berkurang karena pemindahan kepemilikan modal kepada rumah sakit secara bertahap.
- d. Akad antara Rumah Sakit dengan Pemasok Obat dapat berupa:
- 1) Akad *bai'*, rumah sakit sebagai pembeli (*musytari*), dan pemasok obat sebagai penjual (*ba'i*), baik secara tunai (*naqdan*), angsuran (*taqsith*), maupun tangguh (*ta Jil*); atau

- 2) Akad *wakalah bi al-ujra*,; Rumah Sakit sebagai wakil, dan pemasok obat sebagai pemberi kuasa (*muwakkil*) untuk menjual obat kepada pasien.

Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia (MUKISI) sebagai organisasi perhimpunan rumah sakit Islam di Indonesia, juga merasakan adanya kebutuhan formula baku tentang pelayanan yang Islami yang menyangkut juga urusan keperawatan Islami di rumah sakit Islam.¹³

MUKISI lahir dengan tujuan mulia yang diemban untuk segenap umat Islam di Indonesia. Berawal dari kesadaran para penyelenggara kesehatan Islam untuk membentuk forum yang mengayomi segenap upaya kesehatan Islam di Indonesia dan Rumah Sakit Islam.

Pada sebuah laporan oleh Muhammad Ilman Nafi'an tentang standar Rumah Sakit Syariah yaitu:

“Ketua Umum Majelis Ulama Indonesia (MUI) KH Ma'ruf Amin menyebut 13 standar rumah sakit syariah hanya ada di Indonesia. Ma'ruf mengatakan, standar itu diantaranya berkaitan dengan kehalalan makanan, akad, pengelolaan keuangan yang berjalan secara syariah, serta pelayanan pasien. MUI juga mengeluarkan fatwa Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit Berdasarkan Prinsip Syariah. " Sertifikasi rumah sakit syariah merupakan perwujudan dan semangat syariah," ujar Ma'ruf. Rumah sakit yang memiliki sertifikasi syariah, sudah pasti juga telah memiliki akreditasi dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS)”.¹⁴

Adapun standar pelayanan Rumah Sakit Syariah menurut Ketua Satu Pengurus Pusat Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia (MUKISI)

¹³Sunawi, “*Konsep Pelayanan Kesehatan Islami di Rumah Sakit (Tinjauan Aplikasi di Rumah Sakit Islam Surakarta)*”. Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2012.

¹⁴Muhammad Ilman Nafi'an, *Hanya Indonesia yang memiliki Standar Rumah Sakit Syariah*. <https://www.dream.co.id/news/maruf-amin-standar-rs-syariah-hanya-ada-di-indonesia-180410d.html>. (online 13 Juli 2019).

Ni'matullah Mansur mengatakan minimal standar pelayanan Rumah Sakit syariah ada delapan yaitu:¹⁵

- a) Membaca basmalah sebelum melakukan sesuatu dan meminum obat. Perawat atau dokter harus membaca basmalah sebelum menyuntik. Pasien juga harus membaca basmalah sebelum disuntik dan minum obat.
- b) Memasang Electrocardiograms (ECG) di wilayah dada harus dilakukan oleh gender yang sejenis. Jangan pasiennya perempuan yang memasang ECG laki-laki.
- c) Edukasi, yakni memberikan pendidikan tentang keislaman dan kerohanian kepada pasien supaya pasien bisa menerima dan memandang sakit sebagai ujian dari Allah. Pasien di ingatkan jangan marah karena sakit dan pasien diajak berdoa supaya bisa lebih sabar menghadapi sakit.
- d) Jadwal operasi tidak boleh bersamaan dengan waktu shalat, kecuali terpaksa dan mendesak. Misalnya, mulai operasi pukul 17.00 WIB sampai 20.00 WIB sehingga melewati waktu sholat Magrib.
- e) Hijab pasien. Kalau ada pasien perempuan yang tidak berhijab akan diberi edukasi, juga diberi pakaian dan hijab untuk pasien sakit.
- f) Disediakan pakaian menutup aurat untuk ibu menyusui.
- g) Menjaga aurat di kamar operasi jangan sampai yang dioperasi hanya tangannya tapi bagian tubuh lainnya dibuka.

¹⁵Fuji E Permana, *Inilah Delapan Standar Pelayanan Rumah Sakit Syariah*, <https://www.republika.co.id/berita/dunia-islam/islam-nusantara/18/04/10/p6ynqt366-ini-delapan-standar-pelayanan-rumah-sakit-syariah>. (online 17 Agustus 2019).

- h) Menjaga khalwat (pria dan perempuan bukan mahram berada di ruang yang sama) dan ikhtilat (berkumpulnya beberapa laki-laki dan wanita yang bukan mahramnya di satu tempat).

2. Konsep Pelayanan Prima

Pengertian Pelayanan (*Service*) tersendiri menurut Kotler yaitu bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹⁶

Pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu tinggi atau pelayanan yang sangat memuaskan, melebihi dari apa yang diharapkan atau singkatnya pelayanan yang terbaik/tertinggi. Kata pelayanan prima dalam istilah bahasa Inggris yang lazim dipakai dalam keseharian tidak disebut sebagai *premium service*, tetapi istilah yang dipakai adalah *excellent service* (pelayanan yang unggul, baik sekali) atau *service excellence* (keunggulan pelayanan, pelayanan dengan mutu yang baik sekali).¹⁷

Excellent Service atau Pelayanan Prima adalah suatu pelayanan yang kita berikan dimana pelayanan tersebut melampaui kebutuhan dan ekspektasi dari pelanggan. Untuk bisa memberikan *excellent service*, maka perusahaan/instansi tersebut harus memiliki SDM yang handal, yang memiliki jiwa “pelayanan” dan memahami konsep pelayanan prima. Dalam mengembangkan konsep pelayanan prima berdasarkan A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima

¹⁶Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008, h.85.

¹⁷Nurmah Semil, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*, Depok: Prenadamedia Group, 2018, h.2.

dengan menyelaraskan faktor-faktor *Attitude* (Sikap), *Ability* (Kemampuan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), *Accountability* (Tanggung jawab), *Apperance* (Penampilan). Berikut adalah konsep dari pelayanan prima atau prinsip-prinsip pelayanan prima, yaitu:¹⁸

a. *Attitude* (Sikap)

Sikap dan pelayanan dari karyawan perusahaan, akan menggambarkan dan memberi citra perusahaan, baik itu langsung maupun tidak langsung. Setiap karyawan suatu perusahaan seharusnya memiliki sikap yang ramah penuh simpatik dan menjunjung tinggi profesionalisme pekerjaannya serta memiliki rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Itulah prinsip pelayanan prima yang pertama, memiliki, menjaga dan meningkatkan sikap yang ramah, simpatik dan profesional.

b. *Ability* (Kemampuan)

Ability atau kemampuan merupakan prinsip kedua dalam pelayanan prima yang senantiasa harus selalu ditingkatkan. Di sini karyawan harus memiliki kemampuan dasar untuk mampu melakukan program pelayanan prima, seperti :

- 1) Bagaimana melakukan komunikasi yang efektif,
- 2) Memiliki pengetahuan di bidang kerja saat ini dengan baik.
- 3) Memahami SOP dasar untuk menangani keluhan pelanggan.

¹⁸Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003, h.31.

4) Memahami hal apa saja yang boleh di infokan keluar dan hal apa saja yang tidak boleh.

5) Memiliki kemampuan untuk memotivasi dirinya agar senantiasa memberikan pelayanan prima, dengan tidak mencampur adukan dengan permasalahan pribadi.

c. *Attention* (Perhatian)

Attention atau atensi atau perhatian adalah prinsip pelayanan prima berikutnya yang wajib dimiliki semua karyawan, terutama mereka yang bersentuhan langsung dengan pelanggan. *Attention* merupakan bentuk kepedulian kepada pelanggan atau tamu yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta pemahaman atas saran dan kritik yang diberikan. Dalam melakukan aktivitasnya, seorang karyawan haruslah senantiasa memperhatikan dan mendahulukan keinginan pelanggan, termasuk di dalamnya tamu perusahaan tersebut. Apalagi jika pelanggan atau tamu tersebut sudah menunjukkan tanda membutuhkan bantuan atau pelayanan, maka seharusnya karyawan tersebut bergegas atau menunjukkan atensi untuk segera melayani dengan cepat dan baik. Dan akan lebih baik lagi jika begitu ada pelanggan atau tamu, karyawan tersebut melakukan hal-hal sebagai berikut :

1) Menyapa dengan mengucapkan salam pembuka dengan sopan dan ramah, wajah harus tampak tersenyum, bukan bibir senyum tapi wajah tidak menunjukkan senyum keramahan.

- 2) Menanyakan keperluan dan keinginan pelanggan atau tamu dengan bahasa yang sopan.
- 3) Mendengarkan dan memahami semua yang disampaikan pelanggan atau tamu dengan penuh pengertian dan empathy.
- 4) Mempersilahkan pelanggan atau tamu untuk menunggu ditempat yang disediakan dengan sopan.
- 5) Dengan cepat melayani keperluan dan keinginan pelanggan atau tamu tersebut, tetap dalam sikap yang ramah.
- 6) Dahulukan apa yang menjadi keperluan atau keinginan pelanggan atau tamu tersebut.
- 7) Jika memang ada yang harus dikerjakan terlebih dahulu (bersifat urgent) atau sedang mengerjakan sesuatu, yang bisa di jeda (misal urusan internal), sampaikan dengan sopan sembari meminta maaf dan sampaikan akan segera melayani.
- 8) Jika sedang ada urusan dengan pihak lain yang tidak memungkinkan untuk di jeda, persilahkan untuk menunggu yang diberikan dalam bentuk isyarat anggukan dan tangan yang mempersilahkan, sambil membuat kontak mata dan senyum sebagai tanda atensi kita.

d. *Action* (Tindakan)

Attention (perhatian) penekanannya pada bagaimana kita memberikan atensi kita terhadap kebutuhan atau keinginan pelanggan tamu kita. Kemudian atensi ini haruslah dilanjutkan dengan action

(tindakan) atas apa yang menjadi kebutuhan dari pelanggan atau tamu tersebut. Hal yang perlu dilakukan di tahap action ini adalah, melakukan tindakan nyata untuk memastikan apa yang menjadi kebutuhan atau keinginan pelanggan, jika kurang yakin lebih baik lakukan konfirmasi dengan sopan. Jika diperlukan, dapat dilakukan pencatatan, apalagi jika permintaan tersebut cukup beragam, dan jika hal ini adalah bagian dari transaksi, maka permintaan tersebut bisa dicatat di form yang harus sudah disiapkan.

e. *Accountability* (Tanggungjawab)

Konsep pelayanan prima berikutnya adalah *accountability* atau tanggung jawab, yaitu sikap keberpihakan kita kepada pelanggan atau mitra kerja sebagai bentuk rasa *emphaty* dan kepedulian kita (*care*). Sikap tanggung jawab ini jika dilaksanakan dengan benar dan sepenuh hati, maka bisa meminimalkan terjadinya ketidakpuasan pelanggan, tamu atau mitra perusahaan.

f. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan karyawan baik secara fisik maupun non fisik merefleksikan kredibilitas perusahaan, maka dari itu penting untuk selalu menjaga penampilan ini. Standar penampilan harus dibuat oleh perusahaan, dan setiap karyawan harus menjalankannya, apalagi saat bertemu dengan pelanggan atau tamu.

Pelayanan prima (*excellent service*), merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan

pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu kualitas dan pelayanan. Kualitas sendiri memiliki beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli. Seperti yang dikemukakan Presdir GE, John F. Welch Jr. :“Kualitas adalah jaminan terbaik kesetiaan pelanggan, pertahanan terbaik jama menghadapi para pesaing dari luar, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng”.¹⁹ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan.²⁰ Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain: 1. Persepsi konsumen, 2. Produk (jasa), dan 3. Proses.²¹

Definisi kualitas berpusat pada pelanggan. Pelanggan memiliki kebutuhan dan pengharapan tertentu. Kita bisa mengatakan bahwa penjual tertentu berkualitas bila produk dan pelayanannya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Perusahaan yang dapat memuaskan sebagian besar kebutuhan pelanggan hampir sepanjang waktu adalah perusahaan berkualitas.²²

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani

¹⁹Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012, h. 43.

²⁰Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta Barat: PT Indeks, 2011, h.11.

²¹Rahmad Lupiyoadi & A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Jakarta:Salemba Empat,2006, h.175.

²²Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*,... h.44.

ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Sedangkan definsi kualitas pelayanan menurut Zeithaml adalah kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.²³

Kualitas layanan merupakan pelayanan terbaik yang dilakukan oleh seseorang, kelompok atau lembaga yang memberi kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat dan pada gilirannya kepuasan itu akan menciptakan loyalitas pelanggan atau masyarakat kepada seseorang kelompok atau lembaga yang memberikan pelayanan tersebut.

Relation to the quality of service, a number of experts explain this concept with the understanding that reinforces with the perspective that is used to determine the characteristics of a spesific service. Service quality is a comparison between the realities of the service received with expectations for the service to be received. Now, the concept of service quality to measure their success not only in business organizations but also on the organization or a goverment institution as an institution of public service providers. State and system of goverment become the foundation of citizen service in obtaining

²³M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*,... h.88.

*covarge for their right; thereby improving the quality of service will be important. In the context of Indonesia, the quality of hospital services is also a priority community.*²⁴

Terjemahan dari teks diatas:

Terkait dengan kualitas layanan, sejumlah pakar menjelaskan konsep ini dengan pemahaman yang saling menguatkan sesuai dengan perspektif yang digunakan untuk menentukan karakteristik layanan tertentu. Kualitas layanan adalah perbandingan antara realitas layanan yang diterima dengan harapan untuk layanan yang akan diterima. Sekarang, konsep kualitas layanan mengukur keberhasilan mereka tidak hanya dalam organisasi bisnis tetapi juga pada organisasi atau lembaga pemerintah sebagai institusi penyedia layanan publik. Negara dan sistem pemerintahan menjadi dasar pelayanan warga negara dalam mendapatkan perlindungan untuk hak-hak mereka; dengan demikian meningkatkan kualitas layanan akan menjadi penting. Dalam konteks Indonesia, kualitas layanan rumah sakit juga merupakan prioritas komunitas.

Kualitas pelayanan Rumah Sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek rumah sakit sebagai suatu sistem. Kualitas asuhan kesehatan adalah derajat dipenuhinya standar profesi yang baik dalam pelayanan pasien dan terwujudnya hasil akhir seperti yang diharapkan yang menyangkut asuhan, diagnosa, tindakan, dan pemecahan masalah teknis. Pemahaman konsep tentang kualitas pelayanan terikat dengan faktor kepuasan pasien walaupun puasnya pasien itu tidak selalu sama dengan pelayanan berkualitas.²⁵ Umumnya kualitas pelayanan medis di Rumah Sakit sangat tergantung pada individu dokter, dan diluar kewenangan direksi Rumah Sakit untuk

²⁴Rachma Fitriati & Kresna Puji Rahmayanti, *Government Support in Triple Helix Collaboration to Provide Health Service Delivery: Case Study Government Hospital in Bengkulu Hospital*, Journal Procedia-Sosial and Behavioral Sciences, Vol.52, (2012).

²⁵Sumarwanto, "Standar Perilaku Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan" *Cermin Dunia Kedokteran*. No. 19, Jakarta, 1994, h.54.

mengaturinya.²⁶Variabel input dalam proses mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan adalah:

- a. Faktor manusia: pemberi jasa layanan langsung (administrator dan profesional tidak langsung (pemilik).
- b. Faktor sarana: bangunan dan peralatan rumah sakit.
- c. Faktor manajemen: prosedur pelayanan yang dipergunakan rumah sakit.

Dengan demikian kualitas pelayanan kesehatan yang baik pada dasarnya apabila pelayanan tersebut tersedia dan terjangkau, tepat kebutuhan, tepat tujuan, tepat sumber dayanya, tepat standart profesi, wajar dan aman, memuaskan bagi pasien yang dilayani.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa ukuran, Zeithaml dalam Hardiyansyah menjelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu²⁷:

- a. *Tangibles* (berwujud fisik), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- b. *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- c. *Responsiveness* (ketanggapan), kemauan untuk membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;

²⁶Rijanto, "Tantangan Industri Rumah Sakit Indonesia tahun 2020" *Jurnal Kajian Administrasi Rumah Sakit*, Jakarta: UI Press, 1994, h.18.

²⁷M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004, h.58.

- d. *Competence* (kompeten), terdiri atas tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- e. *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak;
- f. *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- g. *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko;
- h. *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- i. *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan;
- j. *Understanding the customer* (memahami pelanggan), serta melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml (1990) dalam Hardiyansyah menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi *SERVQUAL* (kualitas pelayanan) sebagai berikut: Selisih antara persepsi dan harapan inilah yang mendasari munculnya konsep *gap* dan digunakan sebagai dasar skala *SERVQUAL*, yang didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu:²⁸

²⁸Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset, 2001, h.27.

- a. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*realibility*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*Assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Gespersz dalam Hardiyansyah (2011), menyebutkan bahwa adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:²⁹

- a. Ketepatan waktu pelayanan

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu pelayanan akan memberikan kepercayaan yang positif kepada penerima pelayanan.

- b. Akurasi pelayanan

Berkaitan dengan reliabilitas, dimana produk pelayanan yang diterima oleh publik harus benar, tepat dan sah.

- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

²⁹Jenita, "Kualitas Pelayanan pada Bisnis Rumah Sakit", Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Jurnal Kajian Ekonomi Islam, Vol 1. No.2 (2016).

Pemberi pelayanan umum harus senantiasa bersikap sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

d. Tanggung jawab

Berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan dimana pimpinan penyelenggara pelayanan yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan menyelesaikan keluhan/persoalan ketidakpuasan dalam pelaksanaan pelayanan umum.

e. Kelengkapan

Menyangkut ketersediaan sarana pendukung dimana tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika yang merupakan kelengkapan yang mendukung terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien.

f. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan umum yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

g. Variasi model pelayanan

Berkaitan dengan inovasi.

h. Pelayanan pribadi

Berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus.

i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan dan informasi dimana lingkungan pelayanan umum harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan serta tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain yang dianggap perlu dan disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan jenis pelayanan yang diberikan.

j. Atribut

Yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV dan sebagainya.

Kualitas pelayanan dalam prespektif Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan yaitu standarisasi syariah. Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain.³⁰

Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang berbunyi:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ
 الْاَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تَغْمِضُوْا
 فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ﴿٢٦٧﴾

³⁰Departemen Agama, *Al Quran dan Terjemahnya*, Surabaya:CV Jaya Sakti, 1997. h.67.

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”³¹.

Seperti yang telah dijelaskan dalam surah diatas, setiap aktifitas hidup terikat dalam aturan syariah. Demikian halnya dalam penyampaian jasa, setiap aktifitas yang terkait harus didasari oleh kepatuhan terhadap syariah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika. Ketika ingin memberikan sesuatu harus yang baik kualitasnya, jika diri sendiri tidak ingin menerimanya lalu kenapa harus diberikan kepada orang lain. Surah ini menjelaskan bahwa ketika memberi kita harus merasakan bahwa kita yang menerima.

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan adat istiadat. Namun, agar pelayanan mejadi berkualitas dan memiliki keseragaman tentunya harus sesuai dengan standar tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Tanpa standar terstentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

kemudian firman Allah SWT dalam QS. Al- Israa ayat 7.

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا^ط

³¹ Al-Baqarah [2] : 267.

Artinya: “Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri”.³²

Ayat ini menjelaskan apabila ada kebaikan yang kalian lakukan maka akan memberikan manfaat yang kembali kepada diri kalian sendiri, dan jika kamu berbuat jahat, maka kejahatan itu bagi dirimu sendiri. Syariat Islam menilai bahwa perbuatan atau pelayanan yang terbaik seseorang kepada orang lain pada hakikatnya ia telah berbuat baik untuk dirinya sendiri.³³

C. Kerangka Berpikir

Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya.

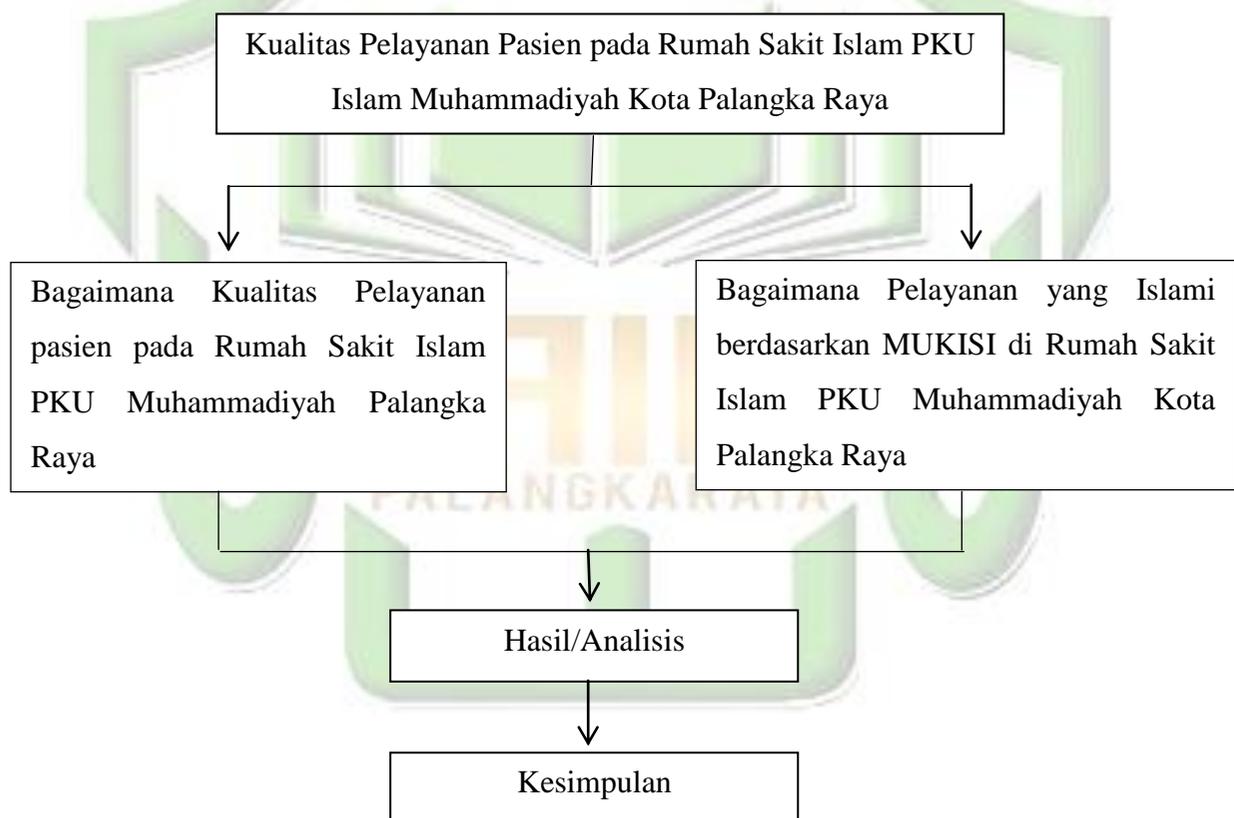
Kinerja karyawan dalam hal pelayanan merupakan suatu hal yang penting yang harus diperhatikan. Karena karyawan dalam bidang pelayanan berhubungan langsung dengan pasien. Dengan demikian, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien di mana rumah sakit memaksimalkan pengalaman pasien yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pasien yang kurang menyenangkan.

³² Al- Israa' [17]: 7.

³³ Asmuni, Tafsir Al Qurtubi, Jakarta: Pustaka Azzam, 2008, h. 539.

Menurut para ahli kualitas memiliki hubungan atau pengaruh yang erat yang ditunjukkan oleh pelanggan atau pasien, dimana konsumen biasanya menilai suatu kualitas pelayanan berdasarkan lima komponen, yaitu: Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kinerja yang karyawan berikan kepada pelanggan atau pasien. Maka kerangka berpikir dalam penelitian ini penulis gambarkan sebagai berikut:

Bagan 2.1
Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang digunakan untuk melakukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan pasien di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya dilaksanakan kurang lebih 2 (dua) bulan, setelah peneliti mendapat rekomendasi dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.

2. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah yang beralamat di Jalan RTA. Milono km 2,5. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pasien di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya.

Alasan kenapa peneliti memilih lokasi atau tempat penelitian di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah karena rumah sakit tersebut adalah rumah sakit salah satu yang berlandas Islam di kota Palangkaraya. Maka dari itu peneliti memutuskan untuk memilih Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah sebagai tempat penelitian.

B. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Berdasarkan tempat observasi, penelitian ini tergolong sebagai penelitian lapangan. Penelitian lapangan itu sendiri adalah sebuah penelitian yang dilakukan pada suatu tempat untuk menyelidiki gejala-gejala objektif di lokasi

tersebut.³⁴ Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif-kualitatif. Pendekatan adalah suatu metode atau cara dalam melakukan penelitian non-eksperimen yang dari segi tujuannya akan diperoleh jenis atau tipe yang diambil.³⁵

Penelitian kualitatif mengeksplorasi sikap, perilaku, dan pengalaman melalui metode wawancara atau sebagai *focus group*. Metode ini mencoba untuk mendapatkan pendapat yang mendalam (*in-depth opinion*) dari para partisipan.³⁶ Penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan, dan perilaku orang-orang yang diamati.

Penelitian kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan pemikiran manusia secara individu maupun kelompok. Penelitian kualitatif bersifat induktif. Artinya, peneliti membiarkan permasalahan-permasalahan muncul dari data atau dibiarkan terbuka untuk interpretasi. Penelitian kualitatif merupakan salah satu metode penelitian yang bertujuan mendapatkan pemahaman tentang kenyataan melalui proses berpikir induktif.³⁷ Oleh karena sesuai dengan kondisi observasi, maka penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif-kualitatif. Hal tersebut dimaksudkan agar peneliti dapat

³⁴Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006, h. 96.

³⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1993, h. 20.

³⁶Catherine Dawson, *Metode Penelitian Praktis: Sebuah Panduan*, (Terj.) M. Widiono, Yogyakarta: Pustaka Poelajar, 2010, cet. I. h. 15-16.

³⁷M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012, h. 13-14.

lebih mengetahui dan mendeskripsikan keadaan sebenarnya di lapangan atau tempat penelitian.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah pasien atau kerabat pasien di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.³⁸ Penentuan subjek terdapat beberapa kriteria diantaranya:

1. Pasien yang sedang menjalankan rawat inap
2. Umur 30 ke atas
3. Menjalankan rawat inap sudah 2-3 hari
4. Bersedia diwawancarai, apabila pasien tidak bersedia diwawancara bisa diwakilkan kepada keluarga pasien.

Dengan ini peneliti menarik pasien sebagai subjek penelitian dengan alasan bahwa mereka sebagai pasien Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya serta pihak bagian Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya sebagai informan tambahan.

Sedangkan objek penelitian ini adalah mengenai Kualitas Pelayanan Pasien pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya tentang pelayanan yang diberikan serta faktor yang mendorong para pasien tersebut sehingga memilih berobat di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah.

³⁸Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung:Alfabeta, 2010. h.54.

Tabel 3.1
Daftar Subjek pasien dan karyawan Rumah Sakit Islam PKU
Muhammadiyah Kota Palangka Raya

No	Nama	Umur	Lama Perawatan	Area Ruangan
1	Sumanto	50	2 Hari	Raudhah
2	Ahzab	42	2 Hari	Raudhah
3	Lina	39	3 Hari	Kaustar
4	Ajeng	35	2 Hari	Kaustar
5	H.Ahmad	46	3 Hari	Shafa
6	Masliana	51	1 Minggu	Shafa

No	Nama	Jabatan	Lama Bekerja
1	A	Kasubag SDI	Sejak 2017
2	MF	Bina Rohani	Sejak 2009

Sumber: Hasil Kajian Penulis, 2019

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan

ingatan.³⁹ Observasi dalam hal ini dilakukan untuk mengukur indikator internal seperti efisiensi dalam pelayanan, semangat kerjasama, loyalitas kelompok kerja, prosedur pelayanan, responsivitas pegawai dan sarana prasarana pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan pada si peneliti. Wawancara ini dapat dipakai untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi.⁴⁰

Pada teknik ini, peneliti mengadakan percakapan langsung kepada subjek untuk mendapatkan informasi atau keterangan yang sebanyak-banyaknya. Wawancara yang digunakan mementingkan kedalaman pertanyaan yang pada akhirnya diperoleh data secara detail dan lengkap. Dalam penelitian ini penulis menggunakan wawancara tidak berstruktur adalah dimana pewawancara menetapkan pertanyaan secara terbuka dari pertanyaan-pertanyaan yang akan dilakukan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam pengumpulan data penelitian ini dimaksudkan sebagai cara mengumpulkan data dengan mempelajari

³⁹Ibid h..203.

⁴⁰Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2007, h. 64.

dan mencatat bagian-bagian yang dianggap penting dari berbagai risalah resmi yang terdapat baik di lokasi penelitian maupun di instansi lain yang ada pengaruhnya dengan lokasi penelitian. Dokumentasi ditunjukkan untuk memperoleh data langsung dari instansi atau lembaga meliputi buku-buku, laporan kegiatannya di instansi atau lembaga yang relevan dengan fokus penelitian.⁴¹

E. Pengabsahan Data

Pengabsahan data sangat diperlukan karena menjamin bahwa semua hasil dan pengamatan atau observasi, wawancara, dan dokumentasi memang benar dan sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lokasi penelitian. Oleh karena itu, keabsahan data dalam penelitian ini menjamin bahwa dalam mendeskripsikan sejauh mana Kualitas Pelayanan pasien pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya memerlukan jawaban yang jelas dari para subjek.

Terkait secara langsung dengan pengabsahan data ini, adapun triangulasi yang dipakai dalam penelitian adalah *triangulasi sumber* dan *tianggulasi teori*. Hal ini dimaksudkan untuk membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif.⁴²

Dalam pelaksanaan *trianggulasi sumber*, untuk mengecek kebenaran data yang diungkapkan sunjek penelitian yakni pasien Rumah Sakit Islam PKU

⁴¹Riduwan, *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, Bandung:Alfabeta, 2014, h.72.

⁴²Lexy J Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2001, h.178.

Muhammadiyah Kota Palangka Raya, maka penulis juga melakukan wawancara dengan data lain sebagai informan atau penguat data dengan karyawan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya. Langkah berikutnya yang dilakukan penulis dalam proses penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara kepada subjek penelitian untuk mencari tingkat kedalaman informasi data dari mereka serta dokumentasi.

Trianggulasi teori Menurut Lincoln dan Guba, berdasarkan anggapan bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori. Dipihak lain, Patton berpendapat lain yaitu bahwa hal itu dapat dilaksanakan dan itu dinamakannya penjelasan banding (*rival explanations*).⁴³

F. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Penelitian kualitatif memandang data sebagai produk dari proses memberikan interpretasi peneliti yang di dalamnya sudah terkandung makna yang mempunyai referensi pada nilai. Dengan demikian, data yang dihasilkan dan kontruksi interaksi antara peneliti dengan sumber informasi dan orang yang di manfaatkan untuk memberikan informasi. Kegiatan analisis dalam penelitian kualitatif hanya merupakan rekonstruksi dari kontruksi sebelumnya.⁴⁴

⁴³ Ibid, h.178-179.

⁴⁴ Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004. h.125.

Dalam analisis data diperlukan beberapa tahapan, seperti yang diungkapkan Bungin dalam bukunya Analisis Data Penelitian Kualitatif, yakni:

1. Data *collection*, atau koleksi data ialah pengumpulan data dengan analisis data, yang mana data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan data tanpa proses pemilihan.
2. Data *reduction* yaitu pengolahan data yang mencakup kegiatan mengikhtiarkan hasil pengumpulan data selengkap mungkin, dan memilih-milihnya ke dalam satuan konsep tertentu, kategori tertentu atau tema tentu.
3. Data *display* atau penyajian data ialah data yang dari kenchah penelitian dipaparkan secara ilmiah oleh peneliti dengan tidak menutupi kekurangan.
4. *Conclusions drawing* atau penarikan kesimpulan dengan melihat kembali pada reduksi data (pengurangan data) dan data *display* sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang diperoleh.⁴⁵

⁴⁵Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2003. h. 69-70.

BAB IV

HASIL DAN ANALISIS

A. Gambaran Umum Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya

1. Profil Singkat

Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya terletak di jalan RTA Milono km.2,5 Palangka Raya. Perkembangan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya diawali dari Poliklinik Umum, BKIA dan rumah bersalin, dengan surat izin Kepala Dinas Kesehatan Propinsi Kalimantan Tengah Nomor 466/BYK-IV/III-2003 Tanggal 07 Maret 2003.

Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya bertujuan mewujudkan peningkatan kesejahteraan umat pada umumnya dan peningkatan pelayanan kesehatan bagi umat Islam pada khususnya, serta masyarakat Kalimantan Tengah.

Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada umat dan masyarakat berlandaskan Ahlaqul Karimah, dengan ciri :

- a) Islami
- b) Profesional
- c) Keramahan
- d) Bertanggung jawab
- e) Dedikasi yang tinggi
- f) Berkualitas

Pembangunan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya dicetuskan oleh tokoh Muhammadiyah Kalimantan Tengah yaitu Bapak Drs. H. Saiful Fadhlani G, yang saat itu sebagai Ketua PW Muhammadiyah Kalimantan Tengah, dengan harapan dapat melayani masyarakat Kalimantan tengah di bidang kesehatan. Berdasarkan surat keputusan pimpinan wilayah Muhammadiyah Kalimantan Tengah Nomor 230/KEP-PMW/II.0/B/2004 tanggal 14 Muharram 1425 H/ 05 Maret 2004 M ditetapkan panitia pembangunan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya.

Pada tahun 2004 dilakukan peletakkan batu pertama pembangunan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya oleh mantan Menteri Agama Tarmidzi Taher didampingi Gubernur Kalimantan Tengah waktu itu Drs. H. Asmawi Agani. Pembangunan rumah sakit ini dimaksudkan Muhammadiyah Kalimantan Tengah untuk aktif membantu pemerintah di bidang kesehatan serta masyarakat untuk memperoleh dan mendapat pelayanan kesehatan. Berdasarkan surat keputusan pimpinan Wilayah Muhammadiyah Kalimantan Tengah Nomor 350/KEP-PMW.II.o/b/2004 tanggal 25 Jumadil Akhir 1426 H/ 01 Agustus 2005 M diadakan perubahan panitia pembangunan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya.

Selanjutnya proses pengurusan ijin operasional rumah sakit telah dimulai sejak awal pembangunan, mulai dari pemerintahan Kota Palangka Raya, Dinas Kesehatan Propinsi Kalimantan Tengah. Ijin sementara dari

pemerintah Kota Palangka Raya telah diperoleh melalui keputusan Walikota Palangka Raya nomor 176 Tahun 2009 tanggal 29 Juni 2009.

Tanggal 3 Juli 2009 Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya mulai beroperasi, khususnya untuk rawat jalan dan IGD 24 jam. Pembukaan resmi layanan rumah sakit secara keseluruhan dilaksanakan pada tanggal 18 Januari 2010 oleh Pimpinan Pusat Muhammadiyah Prof. Dr. H. M. Din Syamsudin, M.A.

Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya mempunyai kedudukan :

- a) Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya yang bertempat di jalan RTA. Milono Km. 2,5 Palangka Raya, adalah Badan Otonomi Pelaksana Pelayanan Kesehatan milik Persyarikatan Muhammadiyah, di bawah lingkup tanggung jawab Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Kalimantan Tengah.
- b) Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya adalah Rumah Sakit Swasta, dikembangkan mengarah kepada tingkat Rumah Sakit Kelas C, dan telah memperoleh Ijin Operasional Sementara dari Walikota Palangka Raya Nomor 176 Tahun 2009 tanggal 29 Juni 2009.

Di kondisi saat ini Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya merupakan rumah sakit Kelas C sesuai keputusan Walikota Palangka Raya Nomor 188.45/184/2018 Tanggal 05 Maret 2018, dan resmi

terakreditasi paripurna oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) sejak 1 Mei 2019.⁴⁶

2. Visi, Misi, Tujuan dan Moto

Visi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah adalah *“Menjadi Rumah Sakit Terbaik dan Islami di Kalimantan Tengah”*.

Misi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah adalah:

- a. Mewujudkan Da’wah Islam, Amar Ma’ruf Nahi Munkar di Bidang Kesehatan.
- b. Membantu mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, sesuai peraturan perundangan.
- c. Memberikan pelayanan prima dan profesional kepada pasien dan masyarakat.

Moto Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah adalah *“Berbekal Ilmu dan Hati Menuju Ridho Ilahi”*.

Tujuan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah adalah *“Tumbuh dan berkembangnya Rumah Sakit yang mampu mendukung ketersediaan layanan kesehatan yang bermutu bagi masyarakat”*.

⁴⁶ Data diperoleh secara langsung dari Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya. (Tanggal 4 Juli 2019).

3. Jenis Pelayanan dan Sarana Prasarana

Adapun jenis-jenis layanan yang disediakan yaitu:

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| 1. IGD 24 jam | 13. Poli Bedah |
| 2. ICU dan ICCU | 14. Intalasi Bedah Sentral |
| 3. Rawat Inap | 15. MCU |
| 4. Poli Umum | 16. Treadmil |
| 5. Poli Geriatri | 17. Echo |
| 6. Poli Gigi | 18. USG Mammae |
| 7. Poli Bedah Mulut | 19. Rehabilitasi Medik |
| 8. Poli THT | 20. Instalasi Farmasi |
| 9. Poli Paru | 21. Instalasi Labotarium |
| 10. Poli Kulit dan Kelamin | 22. Instalasi Radiologi |
| 11. Poli Penyakit Dalam | 23. Instalasi Gizi |
| 12. Poli Jantung | 24. Pemulasan Jenazah |

Sedangkan sarana dan prasarana saat ini di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah berkapasitas total 72 tempat tidur, dengan 6 tempat tidur kelas 1, 11 tempat tidur kelas 2, 20 tempat tidur kelas III, VIP 12 tempat tidur, VVIP 4 tempat tidur dan Paviliun 6 tempat tidur.

4. Ketenagakerjaan

Jumlah ketenagakerjaan di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya sebagai berikut:

Tabel 4.1

No	Jenis SDI	Jumlah
1	Dokter Umum	13
2	Dokter Gigi	2
4	Dokter Spesialis	

	a. Penyakit dalam	3
	b. Anak	2
	c. Bedah	2
	d. Bedah Sarah	1
	e. Bedah Mulut	1
	f. Anestesiologi dan Terapi Intesif	1
	g. THT	
	h. THT-KL	1
	i. Penyakit Kulit dan Kelamin	1
	j. Fisik dan Rehabilitasi Medik	1
	k. Jantung dan Pembuluh Darah	-
	l. Radiologi	-
	m. Bedah Orthopaedi dan Traumatologi	1
	n. Obstetri dan Ginekologi	-
	o. Patologi Klinik	2
	p. Pulmonologi dan Kedokteran Respirasi	1
	q. Kedokteran Jiwa	1
	r. Saraf	1
4	Perawat	86
5	Bidan	14
6	Apoteker	8
7	Asisten apoteker	5
8	Analisis kesehatan	11
9	Radiografer	5
10	Fasioterapi	1
11	Nutrisionis	4
12	D3 Perekam Medik	1
13	Elektromedik	1
14	Administrasi	55
15	Juru Masak dan Pramusaji	8

16	Tenaga IPSPL	6
17	Security	8
18	CS	15
19	CSSD dan Laundry	5

Sumber: RSI PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya

5. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya terdiri dari:

1. Pengurus Wilayah Muhammadiyah Kalimantan Tengah;
2. Dewan Penyantun;
3. Dewan Direksi, terdiri dari :

Direktur :

Wakil Direktur Bidang Pelayanan dan Penunjang Medik

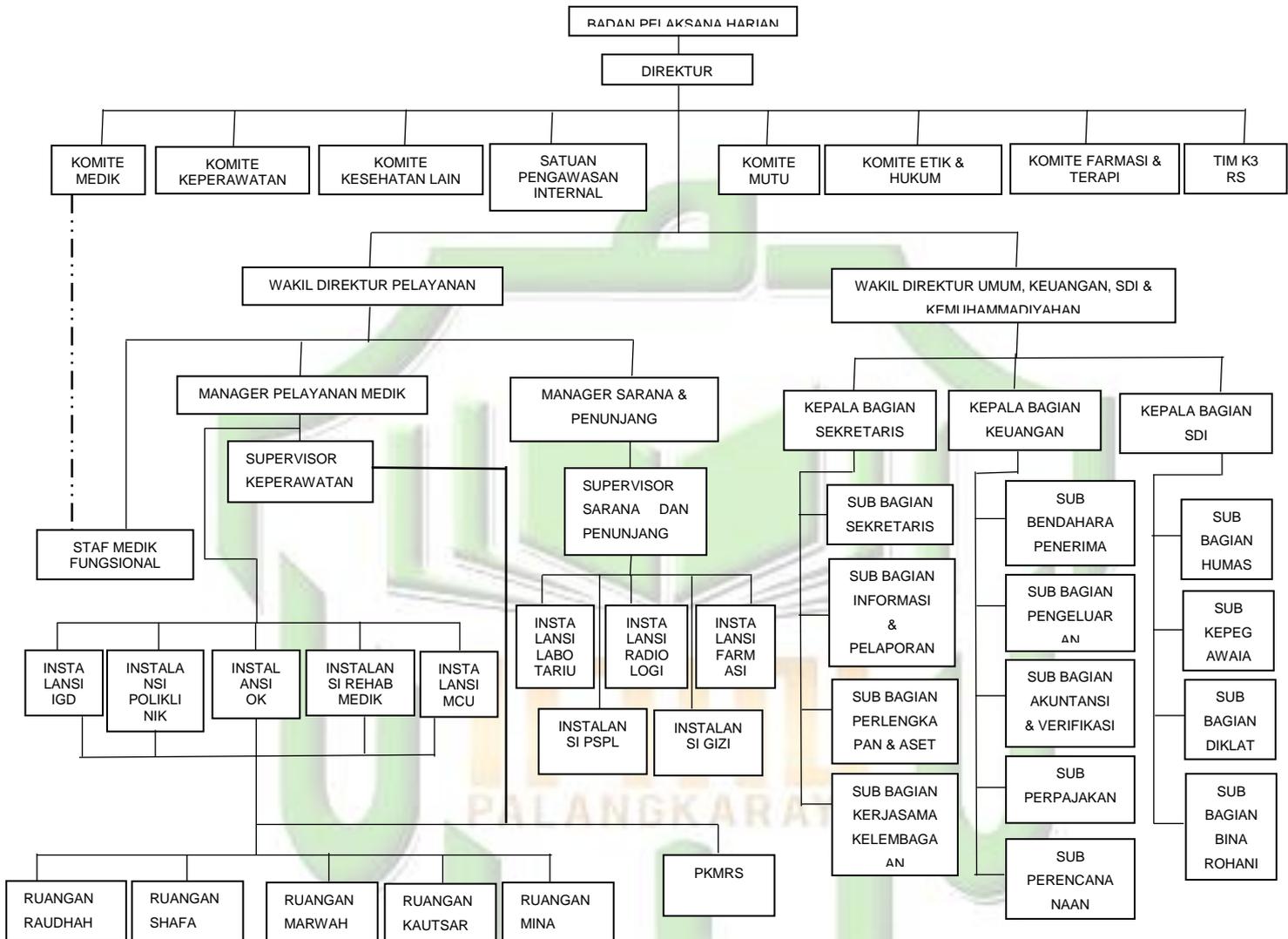
Wakil Direktur Bidang Umum dan Keuangan dan Kemuhammadiyahan

4. Tim Bina Rohani Islam;
5. Kepala Instalasi :
 - a. Kepala Instalasi Rawat Jalan
 - b. Kepala Instalasi Rawat Inap
 - c. Kepala Instalasi Gawat Darurat
 - d. Kepala Instalasi Bedah Sentral
 - e. Kepala Instalasi Laboratorium
 - f. Kepala Instalasi Rekam Medik

- g. Kepala Instalasi Radiologi
 - h. Kepala Instalasi Farmasi
 - i. Kepala Instalasi Gizi
6. Kepala Keperawatan;
 7. Komite Medik;
 8. Komite Kefarmasian dan Terapi (KFT);
 9. Staf Medik Fungsional (SMF);
 10. Kepala Bagian;
 11. Kepala Sub Bagian



**BAGAN 4.1 ORGANISASI
RUMAH SAKIT ISLAM PKU MUHAMMADIYAH PALANGKA RAYA**



B. Penyajian Data

Sebelum memaparkan penelitian ini, terlebih dahulu peneliti memaparkan tahapan penelitian yang dilaksanakan, yakni diawali dengan penyampaian surat izin penelitian, dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) kemudian setelah mendapatkan surat tembusan tersebut selanjutnya peneliti langsung terjun kelapangan melakukan penggalan data. Adapun penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai bagaimana kualitas pelayanan pasien pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya dan bagaimana pelayanan dalam Islam berdasarkan MUKISI di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya.

Peneliti dalam melakukan wawancara menanyakan berdasarkan format pedoman wawancara yang tersedia (terlampir), selanjutnya oleh pihak yang diwawancara bahasa yang mereka gunakan dalam menjawab pertanyaan penelitian antara lain dengan bahasa Indonesia dan juga dicampur dengan bahasa lokal. Untuk penyajian hasil penelitian, peneliti menyajikan data hasil wawancara dengan bahasa Indonesia sepenuhnya, hal ini dimaksudkan untuk mempermudah penjelasan yang disampaikan oleh pasien di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya.

Berikut ini peneliti menyajikan data hasil wawancara dengan pasien Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya. Di dalam penelitian ini peneliti mengambil 6 pasien, pasien yang terpilih di ruang raudhah, kaustar dan shafa. Di tambah 2 orang karyawan dari Rumah Sakit

Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya yaitu bagian Kasubag SDI dan bagian Bina Rohani.

1. Kualitas Pelayanan Pasien pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya

Kualitas pelayanan pada pasien di Rumah Sakit tentu menjadi hal yang sangat diperhatikan dan dilaksanakan dengan sedetail dan sebaik mungkin. Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit adalah salah satu jenis pelayanan sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sehingga peran Rumah Sakit sebagai organisasi sosial merupakan wujud nyata pembangunan kesehatan.

Mengenai tanggapan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit setiap orang yang diberikan pelayanan memberikan pendapat atau opini yang berbeda-beda. Ada beberapa hal yang mendasari perbedaan pendapat tersebut. Menurut salah satu karyawan yang peneliti wawancara mengenai pelayanan yang diberikan kepada pasien bahwa pelayanan yang diberikan itu sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, baik dokter, perawat maupun karyawan lain harus bersikap baik, ramah dan memenuhi apa yang menjadi kebutuhan pasien. Hal ini dirasakan juga oleh pasien yang peneliti wawancara sebagai berikut:

Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah sudah memberikan pelayanan yang cukup bagus dan baik, mereka mengatakan bahwa pelayanan yang ada di Rumah Sakit

tersebut dari segi pelayanan administrasinya tidak terlalu mengantri dibanding Rumah Sakit lain, dokter dan perawatnya yang ramah dan telaten hal ini dikuatkan oleh pasien atau keluarga pasien yang dirawat inap pada saat peneliti wawancara memiliki tanggapan yang hampir sama yaitu Ibu Ajeng yang mengatakan:

“Lumayan bagus, salah satunya itu misalnya dari segi pelayanan di administrasinya itu tidak mengantri jadi cepat ditangani berbeda kalo di Rumah Sakit umum itu banyak dan lebih luas”.⁴⁷

Selanjutnya Bapak H. Ahmad yang mengatakan:

“Yaa kalo dari pelayanan di Rumah Sakit ini nyaman, perawatnya telaten, dokternya ramah, dan bagian diadministrasi yang tidak terlalu mengantri, sudah kali di rawat di Rumah Sakit disini”.⁴⁸

dan ibu Masliana yang mengatakan:

“Baik aja pelayanannya disini, baik dokternya selalu melihat kondisi pasiennya, perawatnya juga yang pagi-pagi sudah memandikan cucu ibu, pagi-pagi juga sudah dikasih makan”.⁴⁹

Lain halnya menurut pasien lain yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah sudah bagus baik itu pelayanan dalamnya, pelayanan dalam hal memperhatikan makanan, snack pasien dan dokter yang sering melihat atau menjenguk keadaan pasien dalam sehari. Hal ini dikuatkan oleh Bapak Sumanto salah satu pasien rawat inap yang peneliti wawancara di Rumah Islam PKU Muhammadiyah.

⁴⁷Ajeng, Ibu dari pasien rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil Wawancara 16 Juli 2019.

⁴⁸H. Ahmad, Keluarga dari pasien rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil Wawancara 16 Juli 2019.

⁴⁹Masliana, Ibu dari pasien rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil Wawancara 16 Juli 2019.

“Yaaa kalo pelayanan cukup bagus, baik pelayanan dalamnya, pelayanan untuk makan, snacknya segala, dokternya juga dalam sehari itu sering menjenguk”.⁵⁰

Berbeda dengan pasien lain yang memiliki tanggapan mengenai pelayanan yang diberikan Rumah Islam PKU Muhammadiyah yaitu penanganan yang cepat hal ini dikuatkan oleh bapak Ahzab salah satu keluarga pasien rawat inap yang mengatakan:

“Mengenai pelayanan disini bagus baik itu pelayanan mengenai hal makanan yang diberikan pada pasien, perawat yang selalu melihat kondisi pasien dan penanganannya disini juga lumayan cepat dibanding Rumah Sakit lain”.⁵¹

Dan ibu Lina yang mengatakan:

“Disini pelayanannya bagus dan cepat penanganannya, anak ibu sudah 2 kali masuk Rumah Sakit dan lebih nyaman dengan pelayanan disini”.⁵²

Penanganan yang cepat merupakan salah satu pelayanan yang sangat diharapkan pasien dalam hal pemeriksaan penyakit yang diderita. Penanganan pertama sesuai gejala yang ditimbulkan pasien harus segera dilakukan untuk menstabilkan kondisi yang bersangkutan terlebih dahulu.

Menentukan atau memilih Rumah Sakit dimana kita akan berobat juga menjadi sebuah persoalan. Ketika kita atau keluarga kita sakit sebaiknya kita bisa mengambil keputusan yang tepat ke Rumah Sakit mana yang menjadi pilihan kita berobat. Diantaranya adalah faktor jarak atau kedekatan, jenis penyakit dan biaya. Namun ada kalanya informasi yang

⁵⁰Sumanto, pasien rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil Wawancara 15 Juli 2019.

⁵¹Ahzab, pasien rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil Wawancara 15 Juli 2019.

⁵²Lina, Ibu dari pasien rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil Wawancara 16 Juli 2019.

kita terima kurang tepat sehingga kita tidak mendapatkan hasil yang maksimal baik dari segi fasilitas, pelayanan dan biaya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pasien mereka memiliki beberapa tanggapan kenapa lebih memilih di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah daripada Rumah Sakit lain.

Pasien yang peneliti wawancarai mengatakan beliau sering mengobrol dengan teman dan bertanya Rumah Sakit yang bagus itu dimana, teman beliau menjawab di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah, walaupun biaya di Rumah Sakit tersebut terbilang lumayan mahal tapi pada prinsipnya jika pelayanannya bagus tidak menjadi masalah misal apabila berobat waktu yang diperkirakan sembuh dalam waktu seminggu akan tetapi dalam waktu 5 hari itu sudah sembuh hal seperti ini lebih bagus walaupun biayanya mahal. Hal ini dikuatkan oleh Bapak Sumanto sebagai berikut:

“Yaa kita kan sering ngajak teman-teman itu ngobrol yang paling bagus rumah sakit itu dimana, kata mereka di Rumah Sakit ini, walaupun biayanya yaa lumayan lah tapi pelayanan disini bagus itu tidak jadi masalah karena pada prinsipnya misalnya kita berobat waktu diperkirakan misalnya satu minggu sembuh tapi dalam 5 hari udah sembuh itu kan bagus seperti itu walaupun mahal.”⁵³

Pasien lain yang peneliti wawancarai yang mengatakan bahwa pemeriksaannya di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah lebih detail, detailnya pemeriksaan yang diderita pasien sangat penting dilakukan oleh Rumah Sakit karena menyangkut kesehatan pasien dan penyakit yang

⁵³Sumanto, pasien rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil Wawancara 15 Juli 2019.

diderita oleh pasien. Beliau juga menuturkan biasanya berobat di Rumah Sakit lain akan tetapi penanganan yang diberikan di Rumah Sakit lain masih kurang cuma dikasih obat, sembuh tapi sakitnya tidak lama kembali lagi. Hal ini dikuatkan oleh Bapak Ahzab sebagai berikut:

“Yaa milih disini, biasanya aku kan kalo berobat itu di rumah sakit lain cuma yaa masih kurang penanganannya dikasih obat udah, sembuh sih tapi yaa kembali lagi sakitnya kalo disini kan lebih detail pemeriksaannya.”⁵⁴

Lain halnya menurut keluarga dari pasien yang peneliti wawancara Ibu Masliana yang mengatakan:

“yaa lebih memilih disini baik pelayanannya disini bagus, tenang tidak terlalu ribut, jadi nyaman disini dibanding Rumah Sakit lain dan dekat dengan jarak rumah ibu.”⁵⁵

Kebisingan biasanya menjadi masalah yang hampir selalu dijumpai disemua tempat yang dapat menimbulkan gangguan kesehatan dan kenyamanan lingkungan. Kenyamanan dan ketenangan lingkungan sangat berpengaruh bagi pasien hal ini dikarenakan untuk membantu proses penyembuhan pada pasien.

Berbeda menurut salah satu keluarga pasien yang mengatakan bahwa pertama di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah menanggung BPJS selain di Rumah Sakit lain, dan dari segi kualitas kamar (ruangan yang lebih nyaman), kualitas pelayanan bagus di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah. Hal ini dikuatkan oleh ibu Ajeng yang peneliti wawancarai sebagai berikut:

⁵⁴Ahzab, pasien rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil Wawancara 15 Juli 2019.

⁵⁵Masliana, Ibu dari pasien rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil Wawancara 16 Juli 2019.

“Pertama disini menanggung BPJS ya, selain rumah sakit lain, kalo dibandingkan antara disini dan dirumah sakit lain ya lebih bagus disini, baik kualitas kamar, kualitas pelayanan bagus disini”.⁵⁶

Selanjutnya peneliti ingin mengetahui pendapat dari pasien tentang kelebihan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah dibanding Rumah Sakit. Setiap pasien atau keluarga pasien pasti mempunyai penilaian atas kelebihan di Rumah Sakit yang ia sedang dirawat dibanding Rumah Sakit lain. Keluarga pasien lain yang peneliti wawancarai mengatakan bahwa kelebihan dari pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah dibanding Rumah Sakit lain mengingat mereka bayarnya pakai BPJS beda kalo umum (tidak menggunakan BPJS), kalo umum pasti langsung ditangani tapi kalo pakai BPJS ada mekanisme tertentu, kalo cepat pelayanan yang diberikan lumayan cepat. Hal ini dikuatkan oleh ibu Ajeng sebagai berikut:

“kelebihannya ya itu tadi mengingat kita bayarnya pakai BPJS beda kalo umum ya, kalo umum kan pasti langsung ditangani kaya gitu, kalo BPJS kan ada mekanisme tertentu, kalo disini kalo cepat pelayanan ya lumayan cepat.”⁵⁷

Berciri khasnya Rumah Sakit Islam juga salah satu kelebihan yang dituturkan oleh salah satu keluarga pasien sehingga memilih berobat di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah. Pelayanan yang Islami berarti mewujudkan tata laksana yang khas di Rumah Sakit Islam dan dapat terciptanya sinergi antara fungsi rumah sakit dan pribadi (para karyawan dan pasien), dengan menjadikan semangat bekerja sebagai bagian dari

⁵⁶Ajeng, Ibu dari pasien rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil Wawancara 16 Juli 2019.

⁵⁷Ibid,

ibadah. Beliau lebih merasa nyaman di Rumah Sakit tersebut dan pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah ada pelayanan bimbingan rohani Islam. Hal ini dikuatkan oleh Bapak H.Ahmad sebagai berikut:

“Kelebihannya ya lebih bernuansa Islam aja dari rumah sakit lainnya, kan hanya rumah sakit disini yang rumah sakit Islam jadi rasa enak disini, disini juga ada pelayanan bimbingan rohani Islam yang mana kan pasien di ingatkan untuk shalat dalam keadaan sakit untuk yang muslim.”⁵⁸

Pasien adalah konsumen Rumah Sakit sehingga mereka berhak mendapatkan kenyamanan, keselamatan, dan keamanan selama menjalankan perawatan di Rumah Sakit. Berkaitan mengenai pernah mendapatkan perawatan yang kurang baik atau tidak selama menjalankan perawatan di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah mereka (6 pasien) yang peneliti wawancarai mengatakan hal yang sama bahwa mereka tidak pernah mendapatkan perawatan yang tidak baik selama menjalankan perawatan. Hal ini dikuatkan salah satu keluarga pasien yaitu ibu Ajeng yang mengatakan:

“kalo masalah pernah mendapatkan perawatan yang kurang baik sejauh ini tidak ada baik-baik saja, mengingat disini Rumah Sakit Islam sejauh ini pernah ada kasus malpraktek, disini pelayanannya ditangani dengan baik sampai benar-benar pasien dinyatakan sembuh dan bisa pulang kerumah.”⁵⁹

Dan terakhir peneliti bertanya mengenai fasilitas, karyawan dan sebagainya di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah apakah sudah

⁵⁸H. Ahmad, Keluarga dari pasien rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil Wawancara 16 Juli 2019.

⁵⁹Ajeng, Ibu dari pasien rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil Wawancara 16 Juli 2019.

sesuai dengan apa yang diharapkan mereka (6 pasien) yang peneliti wawancarai mengatakan atau merasakan bahwa dari segi karyawan baik, dan fasilitas yang diberikan di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah sudah membuat mereka merasa cukup puas. Salah satu pasien yang menyatakan pernyataan ini adalah Bapak Sumanto yang mengatakan:

“kalo karyawan dokter dan perawatnya disini baik ramah juga, terus dari segi fasilitas diruangan ini juga lumayan cukup puas ada AC, Tv, Sofa untuk tamu atau keluarga yang menjenguk”.⁶⁰

Bapak H. Ahmad selaku keluarga pasien lain yang mengatakan bahwa menurut beliau banyak perubahan dari dulu pernah dirawat di Rumah Sakit tersebut hal ini dikuatkan oleh beliau sebagai berikut:

“Iya sesuai aja sudah, banyak perubahan dari yang dulu pernah dirawat disini, kalo yang dulu ya masih adalah beberapa yang kurang kalo masalah fasilitas tapi sekarang sudah bagus ja.”⁶¹

Dan ibu Lina selaku ibu dari pasien yang mengatakan bahwa 85% sudah sesuai dengan harapan beliau baik itu karyawan dan fasilitas di Rumah Sakit hal ini dikuatkan oleh beliau yang mengatakan:

“emh 85% sudah kalo 100% sih ga ya tetap ga ada sih yang sempurna yakan pasti ada kekurangan tapi 85% sudah mengenai karyawan dan fasilitas disini walaupun disini tidak ruang Nicu”.⁶²

Menciptakan suasana aman dan nyaman bagi pasien merupakan tugas pihak Rumah Sakit untuk memuaskan pasien, khususnya pasien rawat inap. Apabila pasien telah merasa nyaman dengan sikap petugas atau para

⁶⁰Sumanto, pasien rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil Wawancara 15 Juli 2019.

⁶¹H. Ahmad, Keluarga dari pasien rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil Wawancara 16 Juli 2019.

⁶²Ajeng, Ibu dari pasien rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil Wawancara 16 Juli 2019

karyawan, fasilitas yang tersedia, serta perawat dan dokter yang menangani, maka kepuasan dari pasien akan mempengaruhi kualitas pelayanan.

Dari pengamatan peneliti dilapangan menunjukkan bahwa pelayanan pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya ini sama dengan Rumah Sakit lain lainnya. Tapi yang menjadi poin lebihnya dari Rumah Sakit lain yaitu lebih bernuansa Islaminya, dan cepat penangannya dibanding Rumah Sakit lain. Suasana kerohanian Islamnya sangat terasa sehingga semua pasien dilayani sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya terhadap pasiennya peneliti juga menanyakan kepada Saudari A selaku Kasubag SDI dan Bapak MF selaku Bina Rohani Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya dengan pertanyaan yaitu: Apa saja yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan? dan apakah ada kendala yang dialami dalam memberikan kualitas pelayanan?

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien pihak Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya menyebarkan kuesioner setiap bulannya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan baik dari segi pelayanan, fasilitas ruangan dan lain sebagainya dengan menyebarkan kuesioner tersebut dapat dilihat tingkat kepuasan pasien atau keluarga pasien dan sudah berjalannya program

Holistic Health Care (HCC) yang mana itu mendapatkan tanggapan positif terkait dengan pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit tersebut. Hal ini dikuatkan oleh Saudari A sebagai berikut:

“Kalo meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien itu dalam sebulan kami ada menyebarkan kuesioner kepada pasien berkaitan tentang kualitas pelayanan yang telah diberikan baik itu dari segi pelayanan, fasilitas ruangan dan lain sebagainya. Jadikan dengan menyebarkan kuesioner itu kita tau tingkat kepuasan pasien atau keluarga pasien yang merasakan pelayanan yang telah diberikan, terus kami juga sekarang sudah berjalan yang namanya program *Holistic Health Care (HCC)*.”⁶³

Selanjutnya tanggapan yang diberikan bapak MF adalah sebagai berikut:

“Kalo meningkatkan kualitas pelayanan itu ya kalo semua pasien itu dirawat sesuai dengan medis itu kan hampir semua rumah sakit dituntut untuk mengadakan seperti itu, nah tapi kita untuk saat ini sudah berjalan ya yang namanya program *Holistic Health Care (HCC)* ternyata itu ada juga tanggapan baik ataupun ibaratnya itu positif terkait dengan pelayanan yang selama ini kita lakukan dirumah sakit ini. Iya setiap bulan juga kita ada menyebarkan kuesioner kepada pasien berkaitan dengan kualitas pelayanan disini.”⁶⁴

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik dapat membawa Rumah Sakit ke tingkat yang lebih tinggi. Oleh karena itu dalam memberikan pelayanan harus mempersiapkan strategi yang baik dan benar. Selain itu yang tidak kalah pentingnya juga harus dilakukan pengawasan terhadap pelaksanaan strategi pelayanan yang diberikan kepada pasien. Sehingga Rumah Sakit dapat mengetahui tantangan dan kendala yang dihadapi dan melakukan perbaikan serta pembenahan dimasa mendatang.

⁶³A, karyawan Rumah Sakit Islam PKU Muhrfammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil wawancara tanggal 25 Juli 2019.

⁶⁴MF, karyawan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil wawancara tanggal 25 Juli 2019.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasti ada kendala yang dihadapi, kendala yang dihadapi oleh Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya terkendalanya dalam masalah biaya, 90% pasien menggunakan BPJS akan tetapi pihak rumah sakit tetap berusaha memberikan pelayanan yang terbaik walaupun sering ada kasus beberapa pasien yang tidak mampu bayar. Hal ini dikuatkan oleh saudari A sebagai berikut:

“Kalo masalah kendalanya itu di biaya soalnya kebanyakan pasien itu kan 90% menggunakan BPJS misalnya pasien yang dirawat itu menghabiskan dana sekitar Rp. 1.000.000,- lalu ada BPJS otomatisasi itu kepotong dari biaya yang seharusnya dikeluarkan, tapi kita juga kerja sama dengan asuransi-asuransi lain kalo ga salah lebih dari 50 asuransi/perusahaan lain. Terus kita juga sempat beberapa kali kasus pasien yang tidak mampu bayar kemudian tidak lanjut dari rumah sakit kami berusaha mencari jalan keluarnya entah itu mencari bantuan ke lembaga-lembaga sosial karna kebetulan juga kita istilahnya ada jejaring kearah kesana.”⁶⁵

Selanjutnya tanggapan yang diberikan bapak MF adalah sebagai berikut:

“Mengenai dengan kendalanya itu terkendala di biaya soalnya disini kebanyakan pasien itu menggunakan BPJS dan tekendalanya kita juga bukan skala dari rumah sakit ya sebenarnya itu cuma ibaratnya permasalahannya universal, program dari pemerintah itu bagus jadi intinya masyarakat wajib untuk BPJS kan tanpa terkecuali ada anggaran dari pemerintah Daerah atau pemerintah kabupaten untuk BPJS itu akan tetapi yang kasihan itu adalah rumah sakit yang swasta artinya dikelola sendiri untuk sendiri bagaimana dengan pasien itu datang dan berobat tanpa BPJS, tapi kita disini semua pasien yang menggunakan BPJS wajib kita layani itu yang paling utama, terkait dia pakai BPJS atau apapun bentuknya itu nanti persoalan kedua, kalo pasien itu bertanya terkait dengan BPJS itu ada keterbukaan pertama ya kalo menurut pengamatan saya secara pribadi pasien itu bukan terkait dengan pembayaran atau tidak tapi mau ditanggapi atau tidak, mau cepat layanan atau tidak. Nah terkait dengan pembayaran itu

⁶⁵A, karyawan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil wawancara tanggal 25 Juli 2019.

memang kita BPJS itu strateginya itu adalah semua pasien BPJS kita layani tapi ibaratnya itu ada strategi khususnya lagi yang bisa kita ambil, yang bisa kita ambil selama ini adalah misalkan pasien pengguna BPJS kelas 1 dia bisa naik kekelas VIP asalkan dengan syarat-syarat tertentu, atau dia pengguna BPJS kelas 2 dia mau masuk kekelas umum gak jadi masalah”.⁶⁶

2. Pelayanan dalam Islam berdasarkan MUKISI di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya

Dengan pelayanan yang Islami diharapkan menjadi sesuatu yang berbeda dan menjadi ciri khas yang dirindukan oleh masyarakat. Pelayanan yang Islami berarti mewujudkan tata laksana yang khas rumah sakit Islam dan dapat terciptanya sinergi antara fungsi rumah sakit dan pribadi (para karyawan dan pasien), dengan menjadikan semangat bekerja sebagai bagian dari ibadah.

Mengenai pelayanan Islam berdasarkan MUKISI di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah adanya Bina Rohani Islam setiap pasien yang baru daftar atau rawat inap diminta untuk mengisi form yang harus di isi apakah bersedia dikunjungi, bagi pasien yang non muslim kalo misalkan bersedia tetap dikunjungi, diberikan konseling, dan tetap di doakan. Kecuali yang non muslim meminta di form untuk dikunjungi oleh sesuai agamanya berarti pihak Rumah Sakit mendatangkan pendeta yang sudah bekerja sama dengan Rumah Sakit. Untuk MUKISI di Rumah Sakit masih dalam rencana kearah sana. Berikut yang dipaparkan oleh saudari A dalam wawancara yang peneliti wawancarai adalah sebagai berikut:

⁶⁶MF, karyawan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil wawancara tanggal 25 Juli 2019.

“Kalo MUKISI kita masih dalam rencana memang ada pernah kalo ga salah pembicaraan direksi untuk kearah sana. Berkaitan dengan pelayanan Islami disini kita ada pelayanan Bina Rohani Islam jadi kita setiap pasien itukan ketika baru mendaftar misalkan mau rawat inap disitu kan ada form yang harus di isi apakah bersedia dikunjungi, kan kita banyak pasien yang non muslim tuh kalo misalkan dia bersedia juga tetap kita kunjungi tetap kita berikan konseling, tetap kita doakan. Kecuali memang pasien non muslim itu di from itu meminta untuk dikunjunginya oleh yang sesuai dengan agamanya berarti kami mendatangkan pendeta yang mana sudah ada kerjasamanya”⁶⁷

Bina Rohani Islam adalah salah satu tatacara pelayanan di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah yang terkait dengan *Holistic Health Care* (HHC) yaitu pelayanan medis secara menyeluruh baik itu distikosial, realigiustitas dan keagamaannya. Terkait dengan pelayanan semua pasien diberikan pelayanan itu. Jadi apapun agamanya, apapun ras dan lain sebagainya tidak ada membedakan, akan tetapi pelayanan yang diberikan secara lebih spesifik adalah pelayanan yang khusus untuk muslim, artinya bagi yang muslim itu ingatkan tatacara sholatnya, tatacara tayamumnya, sholat dalam keadaan sakit itu seperti apa, dan memberikan motivasi. Beda dengan agama lain atau kepercayaan lain Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah bekerja sama dengan Kementerian Agama Kota Palangka Raya, kalo misalkan dari orang yang bersangkutan tadi tidak mau diberikan motivasi atau bimbingan secara menyeluruh bisa di rujuk atau minta bantuan Kementerian Agama . Nah maka daripada itu terkait dengan pelayanan ini dilakukan pelayanannya secara menyeluruh agamanya ada, siklus sosialnya ada, adapun skiaternya juga ada. Kalo

⁶⁷A, karyawan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil wawancara tanggal 04 Juli 2019.

untuk yang non muslim karena pihak Rumah Sakit ada kerjasama dengan Kementrian Agama jadi orang yang dilakukan bimbingan yang beda dengan syariat agama Islam dikasih form terkait dengan mau melakukan bimbingan rohani di Rumah Sakit asalkan dengan syarat dan ketentuan yang berlaku di Rumah Sakit, misalnya tidak mengganggu pasien yang ada disekitarnya dan lain-lain sebagainya, kemudian pasien dikasih form setelah di isi itu baru dihubungkan dengan bagian Kementrian Agama kota Palangka Raya atau biasanya kalau ada keluarga ataupun pihak pasien mau mendatangkan pendata sendiri pihak Rumah Sakit *welcome* artinya menerima akan tetapi tetap untuk mengisi juga form sebagai data administratif. Hal ini di kuatkan oleh Bapak MF selaku karyawan bagian Bina Rohani di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah, berikut hasil wawancara peneliti:

“Yaa, terkait dengan pelayanan Islami disini kita ada bimbingan rohani yang mana bimbingan rohani itu adalah salah satu tatacara pelayanan kita dirumah sakit mungkin kalo kita observasi di seluruh rumah sakit khususnya yang ada di Kalimantan Tengah cuma kita yang secara spesifik yaa mempunyai itu, karna terkait dengan *Holistic Health Care* (HHC) itu tatacara pengobatan kita itu bukan secara medis tapi kita juga ada medis, rehap medis, sama istilahnya *Holistic Health Care* (HHC) itu adalah pelayanan secara menyeluruh medisnya kita ada distikosialnya juga ada dan realigiusitas atau keagamaan. Nah terkait dengan pelayanan kita apakah semua pasien itu apa istilahnya kita berikan pelayanan itu ya kita beri layanan itu. Jadi konsepnya kita apapun agamanya, apapun ras dan lain sebagainya kita tidak ada membedakan, akan tetapi pelayanan kita secara lebih spesifik adalah pelayanan yang khusus untuk muslim, artinya muslim itu kita ingatkan tatacara sholatnya, tatacara tayamumnya, sholat dalam keadaan sakit itu seperti apa, kita bisa berikan motivasi. Beda dengan agama lain atau kepercayaan lain kita bekerja sama dengan Kementerian Agama Kota Palangka Raya, kalo misalkan dari orang yang bersangkutan tadi itu tidak mau kita berikan motivasi atau bimbangan secara menyeluruh itu kita rujuk atau minta bantuan

Kementerian Agama sudah ada kita. Nah maka daripada itu terkait dengan pelayanan ini kita melakukan pelayanannya secara menyeluruh agamanya ada, siklus sosialnya ada, adapun skiaternya juga ada. Kalo untuk yang non muslim karna kita ada kerjasama dengan Kementrian Agama jadi orang yang dilakukan bimbingan yang beda dengan syariat kita atau beda dengan agama kita kita kasih form terkait dengan mau melakukan bimbingan rohani dirumah sakit kita asalkan dengan syarat dan ketentuan yang berlaku dirumah sakit kita, misalkan ni yaa misalkan tidak mengganggu pasien yang ada disekitarnya dan lain-lain sebagainya, nah terus kita kasih form setelah di isi itu baru kita hubungkan dengan bagian Kementrian Agama kota Palangka Raya atau biasanya kalau ada keluarga ataupun pihak pasien mau mendatangkan pendata sendiri kita *welcome* artinya kita menerima akan tetapi kita kasih juga form untuk di isi sebagai data administratif kita”.⁶⁸

Selanjutnya berkaitan dengan MUKISI (Mejelis Upaya Kesehatan Islam seluruh Indonesia) di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah masih belum ada tapi sudah ada arah kesana, untuk mengarah kearah MUKISI pihak Rumah Sakit harus memenuhi minimal 8 standar pelayanan Rumah Sakit syariah. Seperti halnya yang diungkapkan Bapak MF yang peneliti wawancarai sebagai berikut:

“Nah berkaitan dengan MUKISI dirumah sakit kita masih belum ada itu tapi kita sudah ada arah mau kesana, kalo dari MUKISI itu yaa syaratnya aja sekitar ada 18 itu standar maksimal, tapi kalo standar minimalnya itu paling tidak ada 8 ya kalo gak salah, MUKISI itukan kepanjangannya dari Majelis Upaya Kesehatan Islam seluruh Indonesia ketika rumah sakit sudah dikatakan berbasis sistem MUKISI itu nanti akan dapat yang namanya *Brend* Rumah Sakit Syariah, dalam melaksanakan yang namanya Rumah Sakit Syariah memang harus ada indikator ataupun elemen-elemen yang dicapai minimal 8 salah satunya disitu adalah tatacara pengelolaan keuangan secara syariah secara transparan dan akuntabel , yang kedua itu terkait dengan pelayanan sesuai dengan transgender, terus yang ketiga itu terkait dengan pelayanan bina rohani, nah jadi untuk lebih kesananya lagi mudahan-mudahan dalam waktu dekat juga kita sambil menyusun program itu”.⁶⁹

⁶⁸MF, karyawan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil wawancara tanggal 25 Juli 2019.

⁶⁹Ibid,

Rumah Sakit Islam layak dikatakan Rumah Sakit yang berbasis Syariah apabila telah mendapatkan KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit) hal ini diungkapkan oleh Muhammad Ilman Nafi'an pada salah satu laporan yang mengatakan bahwa Rumah sakit yang memiliki sertifikasi syariah, sudah pasti juga telah memiliki akreditasi dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS)".⁷⁰

C. Analisis Data

Pada bagian ini peneliti membahas hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan pada Pasien di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah kota Palangka Raya, dengan mengacu pada rumusan masalah yaitu bagaimana kualitas pelayanan pada pasien di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah kota Palangka Raya. Serta bagaimana pelayanan dalam Islam berdasarkan MUKISI di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah kota Palangka Raya, lebih lanjut penelitian dianalisis sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Pasien pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya

Pelayanan prima di Rumah Sakit melibatkan seluruh karyawan dari manajer puncak sampai ke pekarya. Para profesi yang meliputi berbagai bidang kedokteran atau kesehatan merupakan ujung tombak pelayanan di Rumah Sakit, yang tidak hanya dituntut profesional akan tetapi juga

⁷⁰Muhammad Ilman Nafi'an, *Hanya Indonesia yang memiliki Standar Rumah Sakit Syariah*. <https://www.dream.co.id/news/maruf-amin-standar-rs-syariah-hanya-ada-di-indonesia-180410d.html>. (online 13 Juli 2019).

diharapkan peran serta aktifnya dalam manajemen Rumah Sakit termasuk manajemen mutu.⁷¹

Pelayanan prima (*excellent service*), merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu kualitas dan pelayanan. Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain: Persepsi konsumen, Produk (jasa), dan Proses.⁷² Kualitas merupakan jaminan atas kesetiaan konsumen, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan terutama di era seperti ini.

Umumnya kualitas pelayanan medis di Rumah Sakit sangat tergantung pada individu dokter, dan diluar kewenangan direksi Rumah Sakit untuk mengaturnya.⁷³ Variabel input dalam proses mewujudkan kualitas pelayanan kesehatan adalah:

- a. Faktor manusia: pemberi jasa layanan langsung (administrator dan profesional tidak langsung (pemilik).
- b. Faktor sarana: bangunan dan peralatan rumah sakit.

⁷¹M Noor Rochman Hadjam, Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi), Universitas Gadjah Mada, Jurnal Psikologi (2001).

⁷²Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, h.27.

⁷³Rijanto, "*Tantangan Industri Rumah Sakit Indonesia tahun 2020*" *Jurnal Kajian Administrasi Rumah Sakit*, Jakarta: UI Press, 1994, h.18.

c. Faktor manajemen: prosedur pelayanan yang dipergunakan rumah sakit.

Untuk melihat hasil tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit peneliti mengukur menggunakan lima indikator atau dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Tangibles, Empati, Reliability, Responsive, Assurance*.

Melihat kembali hasil wawancara dengan pasien yang menjadi subjek dan karyawan dibidang Kasubag SDI dan Bina Rohani Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya. Pasien yang peneliti wawancarai berjumlah enam orang pasien yang secara umum memiliki pendapat serta tanggapan yang berbeda-beda mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya serta dua orang pihak dari Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya yang menjabat sebagai Kasubag SDI Rumah Sakit Saudari A dan Bina Rohani Rumah Sakit Bapak MF. Hal ini dilakukan, agar peneliti dapat mengungkapkan dan mengetahui bagaimana cara Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien dengan cara membandingkan pendapat pihak Rumah Sakit dan pendapat pasien Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama pihak Rumah Sakit yaitu Saudari A dan Bapak MF, dapat dipahami oleh penulis secara garis besar bahwa pelayanan yang dilakukan dan diterapkan oleh Rumah Sakit

Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya berpedoman pada *Standar Operasional Prosedur (SOP)* yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya. Seperti yang dikatakan Saudari A dan Bapak MF sudah berjalannya program *Holistic Health Care (HHC)* ternyata mendapat tanggapan baik ataupun ibaratnya itu positif terkait dengan pelayanan yang selama dilakukan dirumah sakit tersebut. Dan dalam sebulan pihak rumah sakit menyebarkan kuesioner kepada pasien berkaitan tentang kualitas pelayanan yang telah diberikan baik itu dari segi pelayanan, fasilitas ruangan dan lain sebagainya.⁷⁴

Tidak ada yang sempurna didunia ini, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan A dan MF juga mengatakan adanya kendala dalam hal biaya, seperti yang diungkapkan MF Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Rumah Sakit yang swasta artinya dikelola sendiri dan untuk sendiri dan 90% pasien itu menggunakan BPJS. A dan MF mengatakan kendala tersebut berusaha diatasi oleh pihak rumah sakit walaupun ada beberapa pasien yang tidak mampu membayar dan pihak rumah sakit mencari jalan keluar dengan kerjasama dengan beberapa-beberapa asuransi/perusahaan kurang lebih ada 50 asuransi/perusahaan.

Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah sangat bertanggungjawab dalam hal menangani pasien yang tidak mampu membayar dan lain sebagainya. Hal ini merupakan suatu sikap tanggungjawab dalam pelayanan prima berkaitan dengan penanganan keluhan dimana pimpinan

⁷⁴A dan MF, karyawan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangkaraya, Hasil Wawancara 25 Juli 2019.

penyelenggara pelayanan yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan menyelesaikan keluhan/persoalan ketidakpuasan dalam pelaksanaan pelayanan umum.⁷⁵

Selanjutnya berdasarkan wawancara peneliti dengan pasien yang memberikan tanggapan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit berdasarkan 5 (lima) indikator atau dimensi.

a. Bukti langsung (*tangible*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.⁷⁶ Penampilan dan kemampuan sarana dan prasana fisik suatu Instansi atau perusahaan yang dapat diandalkan dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata atau langsung dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Fasilitas fisik meliputi (gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan, serta penampilan karyawannya.

Bapak Sumanto salah satu pasien rawat inap yang mengatakan bahwa fasilitas ruangan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah membuat beliau sudah cukup puas seperti adanya AC, Tv, Sofa untuk tamu atau keluarga yang menjenguk.⁷⁷ Sedangkan ibu Ajeng yang mengungkapkan bahwa sudah 85% mengenai karyawan maupun fasilitas sudah merasa membuat beliau

⁷⁵Jenita, "Kualitas Pelayanan pada Bisnis Rumah Sakit", Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Jurnal Kajian Ekonomi Islam, Vol 1. No.2 (2016).

⁷⁶Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*,... h.27.

⁷⁷Sumanto, pasien rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil Wawancara 15 Juli 2019.

cukup puas walaupun tidak ada ruang Nicu di Rumah Sakit tersebut.⁷⁸ Hal ini dapat disimpulkan bahwa dari segi fasilitas ruangan di Rumah Sakit sudah cukup baik, walaupun masih tidak ada fasilitas ruang Nicu. Menciptakan suasana aman dan nyaman bagi pasien merupakan tugas pihak Rumah Sakit untuk memuaskan pasien, khususnya pasien rawat inap.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Menurut Kotler, fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Sedangkan menurut Lupioadi, fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana dan prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, dan ruang tempat kerja.⁷⁹

Dalam dimensi kualitas pelayanan prima di Rumah Sakit ketersediaan dan kelengkapan fasilitas merupakan sarana bantu bagi Instansi atau tenaga kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan kepada pasien di Rumah Sakit. Keadaan fasilitas yang memadai akan

⁷⁸Ajeng, Ibu dari pasien rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil Wawancara 16 Juli 2019.

⁷⁹Indra Lutfi Sofyan dkk, Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas melalui kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada *Star Car Wash* Semarang, *Journal of Social and Politic* (2013).

membantu terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada pasien. Apabila pasien telah merasa nyaman dengan sikap petugas atau para karyawan, fasilitas yang tersedia, serta perawat dan dokter yang menangani, maka kepuasan dari pasien akan mempengaruhi kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya bahwa fasilitas ruangan di Rumah Sakit tersebut memang sudah baik, peneliti melihat didalam ruangan tersebut adanya AC, TV yang menjadi penghibur supaya pasien atau keluarga pasien yang menunggu tidak merasa bosan, dan sofa untuk tamu yang menjenguk, dan yang uniknya di Rumah Sakit tersebut terdapat sebuah pigura Islami yang megandung motivasi atau kata-kata yang berkaitan dengan kesehatan.

b. Empati (*Empathy*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.⁸⁰ Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu Instansi atau perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan,

⁸⁰ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*,.. h.27.

memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.⁸¹

Bapak Sumanto salah satu pasien rawat inap bahwa menurut beliau pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah baik itu pelayanan dalamnya maupun pelayanan makanan, snack sangat diperhatikan dan juga dokter yang sehari sering menjenguk atau melihat kondisi beliau.⁸² Lain halnya menurut Bapak H.Ahmad yang mengungkapkan bahwa beliau merasa nyaman di Rumah Sakit tersebut, dokter yang ramah dan perawat yang telaten atau memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien.⁸³ Dan ibu Masliana yang mengungkapkan hampir sama dengan Bapak Sumanto serta Bapak H.Ahmad yang mana menurut ibu Masliana pelayanan yang diberikan sudah baik, dokter yang selalu melihat kondisi anak beliau yang baru melahirkan, perawat yang pagi-pagi sudah memandikan cucu beliau, dan makanan yang pagi-pagi sudah diberikan.⁸⁴ Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Rumah Sakit mampu memberikan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pasien, dokter yang ramah dan perawat yang telaten atau memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien sehingga pasien

⁸¹Indra Lutfi Sofyan dkk, Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada *Star Car Wash* Semarang, *Journal of Social and Politic* (2013).

⁸²Sumanto, pasien rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil Wawancara 15 Juli 2019.

⁸³H. Ahmad, Keluarga dari pasien rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil Wawancara 16 Juli 2019.

⁸⁴Masliana, Ibu dari pasien rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil Wawancara 16 Juli 2019.

lebih merasa nyaman dan diperhatikan dengan pelayanan yang diberikan.

Ketepatan dalam berempati sangat dipengaruhi oleh kemampuan seseorang dalam menginterpretasikan informasi yang diberikan orang lain mengenai situasi internalnya yang dapat diketahui melalui perilaku dan sikap-sikap mereka. Adapun konsep empati menurut Hadist yaitu sebagaimana sabda Rasulullah SAW:

“Jika orang-orang tidak lagi memperdulikan orang miskin, memamerkan kekayaannya, bertingkah seperti anjing (menjilat atasan, menendang bawahan), dan hanya mengeruk keuntungan, maka Allah akan mendatangkan empat perkara: paceklik, kezaliman penguasa, pengkhianatan penegak hukum, dan tekanan dari pihak musuh”. (HR Ad-Dailami).

Dapat ditafsirkan dalam hadist tersebut, Rasulullah mengajarkan kita semua untuk mempunyai sikap empati. Sehingga, bukan hanya kasih sayang sesama yang dirasakan tapi kasih sayang Allah juga kita rasakan.⁸⁵

Jadi, dapat disimpulkan bahwa empati suatu kemampuan sikap seseorang dari kesadaran diri dalam memahami orang lain ataupun suatu kelompok, baik yang berbentuk respon kognitif maupun afektif dengan ikut merasakan apa yang dirasakan orang lain.

⁸⁵ <http://bilaaibiru.blogspot.com/2014/01/konsep-empati.html?m=1>
(Online 8 Oktober 2019).

c. Keandalan (*reability*)

Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.⁸⁶ Dalam konteks pelayanan Prima di Rumah Sakit, pelayanan yang diberikan kepada pasien yang berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaannya kepada Rumah Sakit. Menurut Tauchid, ada beberapa modal dasar dokter atau perawat dalam melaksanakan pelayanan prima salah satunya profesional dalam bidang tugasnya, keprofesionalan dalam memberikan pelayanan dilihat dari kemampuan dokter atau perawat berinspirasi, menjalin kepercayaan dengan pasien, mempunyai pengetahuan yang memadai dan kapabilitas terhadap pekerjaan.⁸⁷

Keprofesional di atas dirasakan salah satu pasien rawat inap yang peneliti wawancarai di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah, Bapak Ahzab salah satu pasien rawat inap bahwa menurut beliau pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit lebih detail dalam hal pemeriksaan dibanding Rumah Sakit, beliau pernah berobat di Rumah Sakit lain tapi hanya dikasih obat saja, sembuh tapi tidak lama sakit yang beliau derita itu kambuh lagi, berbeda dengan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah yang beliau rasakan lebih detail

⁸⁶Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management...* h.27.

⁸⁷M Noor Rochman Hadjam, Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi), Universitas Gadjah Mada, Jurnal Psikologi (2001).

pemeriksaanya.⁸⁸ Detailnya pemeriksaan yang diderita pasien sangat penting dilakukan oleh Rumah Sakit karena menyangkut kesehatan pasien dan penyakit yang diderita pasien. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Rumah Sakit mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dan memuaskan bagi pasien dalam hal detailnya pemeriksaan sehingga pasien mengetahui lebih jelas mengenai penyakit yang dideritanya.

Realibility (Kehandalan) merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.⁸⁹

Dalam salah satu konsep pelayanan prima, kemampuan atau *Ability* seorang dokter atau perawat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan SOP dasar untuk menangani keluhan pasien dan Memahami hal apa saja yang boleh di infokan keluar dan hal apa saja yang tidak boleh.

⁸⁸Ahزاب, pasien rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil Wawancara 15 Juli 2019.

⁸⁹Indra Lutfi Sofyan dkk, Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas melalui kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada *Star Car Wash* Semarang, *Journal of Social and Politic* (2013).

d. Daya tanggap (*responsiveness*)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.⁹⁰ *Responsiveness* atau daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*Responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

Bapak Ahzab salah satu pasien rawat inap dan ibu Lina salah satu ibu dari anak yang dirawat inap mengatakan bahwa pelayanan pelayanan bagian administrasi yang tidak begitu mengantri dan penanganan pelayanan yang cepat diberikan di Rumah Sakit itu cepat dibanding di Rumah Sakit lain. Penanganan yang cepat merupakan salah satu pelayanan yang sangat diharapkan pasien dalam hal pemeriksaan penyakit yang diderita. Penanganan pertama sesuai gejala yang ditimbulkan pasien harus segera dilakukan untuk menstabilkan kondisi yang bersangkutan terlebih dahulu. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Rumah Sakit mampu memberikan pelayanan yang tanggap selama 24 jam dan mampu memberikan penanganan yang cepat selain di Rumah Sakit lain.

Didalam salah satu konsep pelayanan prima yaitu *Attention* atau atensi atau perhatian, melakukan aktivitasnya seorang karyawan haruslah senantiasa memperhatikan dan mendahulukan keinginan pasien. Jika pasien tersebut sudah menunjukkan tanda membutuhkan

⁹⁰Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management...* h.27.

bantuan atau pelayanan, maka keharusannya karyawan tersebut bergegas atau menunjukkan atensi untuk segera melayani dengan cepat dan baik.⁹¹

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya bahwa pelayanan dalam administrasi di Rumah Sakit tersebut memang tidak begitu mengantri, mereka melayani dengan begitu teratur dan respon dari Rumah Sakit tersebut memang cepat terutama karyawan yang bekerja di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah, mereka begitu ramah dan sopan dalam hal melayani. Sopan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan merupakan suatu etika bisnis.

e. Jaminan (*Assurance*)

Kepastian pelayanan yaitu bentuk layanan langsung dalam membantu pasien yang didukung dengan pengetahuan dan keterampilan. Mencakup kemampuan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

Berobat merupakan salah satu kebutuhan vital umat manusia. Banyak orang rela mengorbankan apa saja untuk mempertahankan kesehatannya atau untuk mendapatkan kesembuhan. Di sisi lain, para dokter adalah manusia biasa yang tidak terlepas dari kesalahan. Demikian juga paramedis yang bekerja di bidang pelayanan kesehatan. Kemajuan teknologi tidak serta merta menjamin menutup

⁹¹Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, h.31.

pintu kesalahan. Meski pada dasarnya memberikan pelayanann sebagai pengabdian, mereka juga bisa jadi tergoda oleh keuntungan duniawi, sehingga mengabaikan kemaslahatan pasien. Karenanya, diperlukan aturan yang adil yang menjamin ketenangan bagi pasien dan pada saat yang sama memberikan kenyamanan bagi para profesional bidang kesehatan dalam bekerja. Tentu Islam sebagai syariat akhir zaman yang sempurna ini telah mengatur semuanya. Tulisan sederhana ini mencoba menggali khazanah literatur para ulama Islam dalam hal persoalan yang akhir-akhir ini mencuat kembali, yakni malpraktek.⁹²

Rumah Sakit Islam adalah Institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan masyarakat yang di dalamnya berupaya dan berusaha mengaplikasikan nilai-nilai Syariah sesuai yang tertuang dalam al-Qur'an dan as-Sunnah dan memberikan jaminan bahwa Institusi Rumah Sakit yang terakreditasi telah memenuhi prinsip syariah dan standar mutu yang ditetapkan oleh pemerintah sehingga mampu memberikan perlindungan bagi masyarakat.⁹³

Ibu Ajeng salah satu ibu dari pasien rawat inap menurut beliau pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah ditangani dengan baik sampai pasien benar-benar sembuh dan dinyatakan bisa pulang kerumah, mengingat Rumah Sakit tersebut

⁹² <https://almanhaj.or.id/2836-malpraktek-menurut-syariat-islam.html> (online 8 oktober 2019).

⁹³ <https://burhanalisetiawan.wordpress.com/2016/02/25/rumah-sakit-syariah/>. (Online 8 Oktober 2019).

merupakan Rumah Sakit Islam sejauh ini tidak ada kasus seperti malpraktek yang dapat membahayakan keadaan pasien.

Dan yang membuatnya memilih berobat di rumah sakit tersebut karena adanya tanggungan BPJS selain di Rumah Sakit lain dan ada mekanismenya tertentu sehingga membuatnya lebih memilih berobat di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah.⁹⁴ Hal ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Rumah Sakit mampu memberikan sifat yang dipercaya, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, pelayanan yang diberikan ditangani dengan baik sampai benar-benar pasien dinyatakan bisa pulang kerumah tidak ada malpraktek yang dapat membahayakan keadaan pasien.

Lain halnya menurut Bapak H. Ahmad salah satu keluarga dari pasien rawat inap beliau merasa nyaman berobat di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah dibanding Rumah Sakit lain, dokter yang ramah dan perawat yang telaten. Hal ini lah yang membuat beliau lebih memilih di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah. Dalam Islam memberikan pelayanan harus bersikap lemah lembut dan ramah. Hal tersebut dijelaskan dalam Al-Quran surah Al-Imran ayat 159:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka

⁹⁴Ajeng, Ibu dari pasien rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil Wawancara 16 Juli 2019.

bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.

Dalam memberikan pelayanan, pegawai atau staf lainnya harus menjaga keramahtamahan. Seringkali orang tertarik membeli suatu produk karena keramahtamahan yang diperlihatkan oleh penjual. Keramahtaman ini terkait dengan sikap terhadap orang lain. Menjaga kata-kata dari ucapan dan ungkapan yang buruk dan menyakiti perasaan orang lain. Menjaga perbuatan dan sikap yang menyakiti orang, termasuk menunjukkan wajah ceria dihadapan siapapun.⁹⁵

Memberikan kualitas pelayanan memang sulit dilakukan oleh Rumah Sakit demi memberikan kenyamanan pada pasien baik itu pasien rawat inap maupun pasien rawat jalan. Dalam Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain.⁹⁶ Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang berbunyi:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.⁹⁷

Seperti yang telah dijelaskan dalam surah diatas, setiap aktifitas hidup terikat dalam aturan syariah. Demikian halnya dalam penyampaian

⁹⁵Dede Rodin, *Tafsir Ayat Ekonomi*, Semarang:CV Karya Abadi Jaya, cet ke 1, 2015, h.173.

⁹⁶Departemen Agama, *Al Quran dan Terjemahnya*, ...h.67.

⁹⁷ Al-Baqarah [2] : 267

jasa, setiap aktifitas yang terkait harus didasari oleh kepatuhan terhadap syariah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika. Ketika ingin memberikan sesuatu harus yang baik kualitasnya, jika diri sendiri tidak ingin menerimanya lalu kenapa harus diberikan kepada orang lain. Surah ini menjelaskan bahwa ketika memberi kita harus merasakan bahwa kita yang menerima.

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat. Namun, agar pelayanan mejadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Tanpa standar tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah sudah memberikan pelayanan yang sebaik mungkin. Sekecil apapun kebaikan itu akan dinilai oleh Allah, dan sebaliknya jika memberikan pelayanan yang buruk maka Allah juga akan menilainya. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Zalzalah ayat 7-8, yang berbunyi:

“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya. dan Barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya pula”.

Dengan melihat penjelasan diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah sudah cukup baik dimulai dari peneliti melakukan observasi yang hasilnya positif ditambah lagi dengan hasil penelitian yang peneliti lakukan dalam melakukan pelayanan mereka sudah memuaskan, ramah tamah, kecepatan penanganan, detailnya pemeriksaan kepada pasiennya dan tanggapan pasiennya juga baik walaupun ada kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanannya Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah tetap berusaha memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan *Standar Operating Prosedure* (SOP).

2. Pelayanan dalam Islam berdasarkan MUKISI di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya

Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya sebagai sebuah lembaga Islam yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dalam aktifitas pengelolaan Rumah Sakitannya juga tidak terlepas dari kepentingan memasukkan dan menerapkan pelayanannya dalam bingkai syari'ah dengan mengedepankan prinsip-prinsip akhlaqul karimah (Islami).

Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya merupakan Rumah Sakit yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan masyarakat yang di dalamnya berupaya dan berusaha mengaplikasikan nilai-nilai Syariah sesuai yang tertuang dalam al-Qur'an dan as-Sunnah.

Rumah Sakit Islam layak dikatakan Rumah Sakit yang berbasis Syariah apabila telah mendapatkan KARS (Komisi Akreditasi Rumah Sakit) hal ini diungkapkan oleh Muhammad Ilman Nafi'an pada salah satu laporan yang mengatakan bahwa Rumah sakit yang memiliki sertifikasi syariah, sudah pasti juga telah memiliki akreditasi dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS)".⁹⁸

Menurut Masyhudi dalam sebuah laporan mengatakan Rumah Sakit Syariah merupakan Rumah Sakit yang seluruh aktivitasnya berdasar pada Maqashid al Syariah al Islamiyah. Hal ini sesuai dengan konsep Maqashid Syariah menurut Imam Syatibi yaitu memelihara Agama (hifds ad-diin), memelihara jiwa (hifdz an-nafs), memelihara keturunan (hifdz an-nasl), memelihara akal (hifds al-aql) dan memelihara harta (hifdz al-mal).⁹⁹

Ada sebanyak 40 Rumah Sakit di Indonesia sedang berada dalam proses untuk mendapatkan sertifikasi syariah. Puluhan Rumah Sakit tersebut akan menyusul belasan Rumah Sakit lainnya yang telah mendapat sertifikasi itu di Pulau Jawa dan Sumatera. Sejumlah Rumah Sakit yang mendapatkan sertifikat syariah tersebar di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Wonosobo, Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri, Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, Rumah Sakit PDHI Yogyakarta, Rumah Sakit Haji Jakarta, Rumah Sakit Sari Asih Ciledug, Rumah Sakit

⁹⁸Muhammad Ilman Nafi'an, *Hanya Indonesia yang memiliki Standar Rumah Sakit Syariah*. <https://www.dream.co.id/news/maruf-amin-standar-rs-syariah-hanya-ada-di-indonesia-180410d.html>. (online 13 Juli 2019).

⁹⁹<https://m.republika.co.id/berita/ekonomi/syariah-ekonomi/18/02/08/p3u3e4415-10-rumah-sakit-akan-mendapatkan-sertifikat-syariah> (online 13 Juli 2019).

Arrahmah Tangerang, Rumah Sakit Islam Jakarta, Rumah Sakit Islam Malang, dan Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Lamongan.¹⁰⁰

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelayanan dalam Islam berdasarkan MUKISI di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah. Adapun pengertian dari pelayanan (*Service*) tersendiri menurut Kotler, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹⁰¹ Kemudian diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorang, pengertian pelayanan kesehatan menurut Levey dan Loomba, adalah upaya yang, keluarga, kelompok atau masyarakat.¹⁰²

Sedangkan pelayanan kesehatan Islami adalah bentuk kegiatan asuhan medik dan asuhan keperawatan yang dibingkai dengan kaidah-kaidah Islam. Profesi dokter dan keperawatan bagi umat Islam diyakini suatu profesi yang bernilai ibadah, mengabdikan kepada manusia dan kemanusiaan (*humanistik*), mendahulukan kepentingan kesehatan dari individu, keluarga, kelompok dan masyarakat di atas kepentingan sendiri dengan menggunakan pendekatan holistik.¹⁰³

¹⁰⁰Ibid,

¹⁰¹Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*,...h.85.

¹⁰²Azwar, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*,... h.35.

¹⁰³Rusdi Lamsudin, *Nuansa Pelayanan Kesehatan yang Islami di Rumah Sakit Islam*, (Suara Muhammadiyah, edisi 20-02), h.1.

Terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan profesional yang Islami terhadap individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat dengan berpedoman kepada kaidah-kaidah Islam, yaitu:¹⁰⁴

- a) Menerapkan konsep, teori dan prinsip dalam keilmuan yang terkait dengan asuhan medik dan asuhan keperawatan dengan mengutamakan pedoman pada Al-Quran dan Hadis.
- b) Melaksanakan asuhan medik dan asuhan keperawatan dengan menggunakan pendekatan Islami melalui kegiatan pengkajian yang berdasarkan bukti (*evidence-based healthcare*).
- c) Mempertanggungjawabkan atas segala tindakan dan perbuatan yang berdasarkan bukti (*evidence-based healthcare*).
- d) Berlaku jujur, ikhlas dalam memberikan pertolongan kepada pasien baik secara individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat hanya karena Allah.
- e) Bekerja sama dengan tenaga kesehatan lainnya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan menyelesaikan masalah pelayanan kesehatan yang berorientasi pada asuhan medik dan asuhan keperawatan yang berdasarkan bukti (*evidence-based healthcare*).

Selain itu, lingkungan yang Islami di suatu rumah sakit tentu akan terlihat adanya suasana keagamaan, seperti keberadaa mushola, shalat jama'ah, hiasan-hiasan dinding yang ada kaitannya kesehatan dan Islam,

¹⁰⁴Ibid, h.3-4.

kenyamanan, kebersihan, ketenangan, kesejukan, ketertiban, disiplin, mudah mendapatkan informasi, cepat mendapatkan pelayanan dan keramah-tamahan seluruh karyawan yang bekerja di rumah sakit. Karena dengan tersedianya lingkungan yang Islami di suatu rumah sakit, dapat dipastikan pelayanan di rumah sakit dapat terwujud, sehingga pasien-pasien, kelompok-kelompok dan masyarakat yang berobat di rumah sakit akan mendapatkan kepuasan dan kebahagiaan baik selama dirawat di rumah sakit maupun setelah pulang dari rumah sakit.

Dengan pelayanan yang Islami diharapkan menjadi sesuatu yang berbeda dan menjadi ciri khas yang dirindukan oleh masyarakat. Pelayanan yang Islami berarti mewujudkan tata laksana yang khas rumah sakit Islam dan dapat terciptanya sinergi antara fungsi rumah sakit dan pribadi (para karyawan dan pasien), dengan menjadikan semangat bekerja sebagai bagian dari ibadah.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti bersama karyawan Rumah Sakit yaitu Saudari A dan Bapak MF, dapat dipahami oleh peneliti secara garis besar bahwa pelayanan dalam Islam yang dilakukan dan diterapkan oleh Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya yaitu adanya Bina Rohani Islam yang mana itu terkait dengan *Holistic Health Care* (HHC) sedangkan MUKISI masih dalam proses untuk ketahap sana.¹⁰⁵ *Holistic Health Care* (HHC) merupakan catatan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh perawat dan bina rohani Islam

¹⁰⁵A dan MF, karyawan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangkaraya, Hasil Wawancara 25 Juli 2019.

sejak pasien masuk rawat inap. Tujuan dari *Holistic Health Care* (HHC) memberikan bimbingan rohani pasien meliputi aspek psikologis, sosial dan spiritual¹⁰⁶ hal ini juga seperti diungkapkan salah satu keluarga pasien bahwa di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah adanya pelayanan bimbingan rohani Islam yang mana pasien di ingatkan untuk shalat dalam keadaan sakit untuk yang muslim.¹⁰⁷

a. MUKISI (Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia)

MUKISI merupakan Institusi yang bergerak di bidang kesehatan yang bernafaskan Islam dengan konsen pada pelayanan dan pendidikan kesehatan Islam. Lembaga ini melihat *trend* gaya hidup halal masyarakat yang menjadi peluang bagi dunia perumahsakitkan.

Ketua MUKISI, Masyhudi mengatakan perkembangan Rumah Sakit berbasis di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang signifikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa ghirah umat untuk mencari pengobatan di Rumah Sakit yang Islami semakin kuat.

Majelis Upaya Kesehatan Islam Seluruh Indonesia (MUKISI) sebagai organisasi perhimpunan rumah sakit Islam di Indonesia, juga merasakan adanya kebutuhan formula baku tentang pelayanan yang Islami yang menyangkut juga urusan keperawatan Islami di rumah sakit Islam.

¹⁰⁶Diperoleh dari *Standar Operating Prosedur (SOP) Holistic Health Care (HHC)* Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah, 25 Juli 2019.

¹⁰⁷H. Ahmad, Keluarga dari pasien rawat inap Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya, Hasil Wawancara 16 Juli 2019.

Rumah Sakit Syariah dalam pelaksanaannya harus berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI no 107/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan Rumah Sakit berdasarkan prinsip Syariah. Syarat utama Rumah Sakit untuk mendapatkan sertifikat Syariah harus terlebih dahulu terakreditasi oleh KARS, setelah itu baru bisa dinilai oleh MUI melalui MUKISI untuk mendapatkan sertifikat Syariah. Proses Akreditasi Syariah Rumah Sakit yang sudah terakreditasi dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) yang menjalankan operasional Rumah Sakit (Manajemen dan pelayanan) semua harus sesuai dengan standar-standar nasional yang telah ditetapkan KARS. Ujungnya untuk peningkatan mutu dan keselamatan pasien.

MUKISI di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya masih belum ada, seperti yang diungkapkan karyawan A dan MF di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya yang peneliti wawancarai bahwa untuk MUKISI masih dalam tahap kesana yang mana dikarenakan juga Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya baru saja mendapatkan akreditasi dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) pada awal bulan Mei 2019. Seperti yang diungkapkan MF bahwa ketika Rumah Sakit sudah dikatakan berbasis sistem MUKISI itu nanti akan dapat yang namanya *Brend* Rumah Sakit Syariah, dalam melaksanakan yang namanya Rumah Sakit Syariah memang

harus ada indikator ataupun elemen-elemen yang dicapai minimal delapan.¹⁰⁸

b. Standar pelayanan Rumah Sakit Syariah

Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No: 107/DSN-MUI/X/2016 dalam pedoman penyelenggaraan Rumah Sakit berdasarkan prinsip syariah terdapat beberapa akad yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Syariah yaitu:¹⁰⁹

- 1) Akad ijarah adalah akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu dengan pembayaran atau upah.
- 2) Akad *Ijarah Muntahiyah bit Tamlik* adalah perjanjian sewa menyewa yang disertai dengan janji pemindahan hak milik atas benda yang disewa kepada penyewa setelah selesai masa sewa.
- 3) Akad Bai' (jual-beli) adalah pertukaran harta dengan harta yang menjadi sebab berpindahnya kepemilikan obyek jual beli.
- 4) Akad Mudharabah adalah akad kerjasama suatu usaha antara dua pihak, di mana pihak pertama (*malik, shahibul mal*) menyediakan seluruh modal sedang pihak kedua bertindak selaku pengelola (*amil, mudharib*), dan keuntungan usaha dibagi di antara mereka sesuai nisbah yang disepakati.

¹⁰⁸MF, karyawan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangkaraya, Hasil Wawancara 25 Juli 2019.

¹⁰⁹Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia, *Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit Berdasarkan Prinsip Syariah: Fatwa DSN-MUI No 107/DSN-MUI/X/2016 (29 Dzulhijjah 1436 H / 1 Oktober 2016)*, Jakarta:Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia.

- 5) Akad *Musyarakah Mutanaqishah* adalah akad musyarakah atau syirkah yang kepemilikan aset (barang) atau modal salah satu pihak (syarik) berkurang disebabkan pembelian secara bertahap oleh pihak lainnya.
- 6) Akad *wakalah bi al-ujrah* adalah akad pemberian kuasa dengan imbalan (ujrah).

Rumah Sakit apabila memenuhi enam akad yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Syariah maka Rumah Sakit tersebut layak dikatakan Rumah Sakit Syariah walaupun Rumah Sakit tersebut tidak harus berlandaskan Islam. Kebanyakan Rumah Sakit menggunakan akad ijarah yang mana akad ijarah Akad antara Rumah Sakit dengan Tenaga Kesehatan atas jasa pelayanan kesehatan; Rumah Sakit sebagai pengguna jasa (*Musta 'jir*), dan Tenaga Kesehatan sebagai pemberi jasa (*Ajir*). Akad ijarah antara Rumah Sakit dengan Pasien; Rumah Sakit sebagai pemberi jasa (*Ajir*), dan Pasien sebagai pengguna jasa (*Musta 'jir*), dalam upaya pengobatan penyakit yang dialami pasien.

Terkait pelayanan Rumah Sakit Syariah semua pihak yang bekepentingan (*stakeholders*) wajib memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak dengan sebaik-baiknya. Rumah Sakit wajib memberikan pelayanan yang sesuai dengan Panduan Praktik Klinis (PPK), *clinical pathway* dan atau standar pelayanan yang berlaku, wajib mengedepankan aspek kemanusiaan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan pasien tanpa memandang ras, suku, dan agama.

Rumah Sakit juga wajib berkornitmen untuk selalu bersikap amanah, santun dan ramah, serta senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan yang transparan dan berkualitas, mengedepankan aspek keadilan, dan kewajaran dalam membuat perhitungan biaya yang akan dibebankan kepada pasien.

Dalam memberikan pelayanannya Rumah Sakit wajib memberikan pelayanan dan konsultasi spiritual keagamaan yang sesuai kebutuhan untuk kesembuhan pasien. Pasien dan Penanggung Jawab pasien wajib mematuhi semua peraturan dan prosedur yang berlaku di Rumah Sakit.

Terkait pelayanan Rumah Sakit Syariah baik Rumah Sakit, pasien dan penanggung jawab pasien wajib mewujudkan akhlak karimah, menghindarkan diri dari perbuatan maksiat, risywah, zhulm dan hal-hal yang bertentangan dengan syariah dan wajib memiliki Dewan Pengawas Syariah.

Rumah Sakit wajib mengikuti dan merujuk fatwa Majelis Ulama Indonesia terkait dengan masalah hukum Islam kontemporer bidang kedokteran (*al-masa'il al-fiqhiyah al-waqi 'iyah al-thibbiyah*). Rumah Sakit wajib memiliki panduan terkait tatacara ibadah yang wajib dilakukan pasien muslim (antara lain terkait ketentuan tata cara bersuci dan shalat bagi yang sakit). Dan Rumah Sakit wajib memiliki panduan terkait standar kebersihan Rumah Sakit.¹¹⁰

¹¹⁰Ibid,

Berkait ketentuan tentang penggunaan obat-obatan, makanan, minuman, kosmetika, dan barang guna Rumah Sakit wajib menggunakan obat-obatan, makanan, minuman, kosmetika, dan barang guna halal yang telah mendapat sertifikat Halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Apabila obat yang digunakan belum mendapat sertifikat Halal dari MUI, maka boleh menggunakan obat yang tidak mengandung unsur yang haram. Dalam kondisi terpaksa (*dharurat*), penggunaan obat yang mengandung unsur yang haram wajib melakukan prosedur *informed consent*.

Sedangkan dari ketentuan terkait Penempatan, Penggunaan dan Pengembangan Dana Rumah Sakit, Rumah Sakit wajib menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam upaya penyelenggaraan rumah sakit, baik bank, asuransi, lembaga pembiayaan, lembaga penjaminan, maupun dana pension. Rumah Sakit wajib mengelola portofolio dana dan jenis-jenis asset lainnya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Rumah Sakit tidak boleh mengembangkan dana pada kegiatan usaha dan/atau transaksi keuangan yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah. Rumah Sakit wajib memiliki panduan pengelolaan dana zakat, infaq, sedekah, dan wakaf.¹¹¹

Melihat hasil dari pelayanan berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No: 107/DSN-MUI/X/2016 pedoman Rumah Sakit syariah diatas dengan melihat hasil wawancara dengan Karyawan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah peneliti menganalisis bahwa pelayanan dalam

¹¹¹Ibid,

Islam di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya adanya Bina Rohani Islam, Bina Rohani Islam adalah salah satu tatacara pelayanan di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah yang terkait dengan *Holistic Health Care* (HHC) yaitu pelayanan medis secara menyeluruh baik itu distikososial, realigiustitas dan keagamaannya. Terkait dengan pelayanan semua pasien diberikan pelayanan itu. Jadi apapun agamanya, apapun ras dan lain sebagainya tidak ada membedakan, akan tetapi pelayanan yang diberikan secara lebih spesifik adalah pelayanan yang khusus untuk muslim, artinya bagi yang muslim itu ingatkan tatacara sholatnya, tatacara tayamumnya, sholat dalam keadaan sakit itu seperti apa, dan memberikan motivasi. Beda dengan agama lain atau kepercayaan lain Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah bekerja sama dengan Kementerian Agama Kota Palangka Raya.

Sehingga dari hasil diatas peneliti dapat simpulkan bahwa pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah memang sudah ada sesuai dengan pelayanan berdasarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No: 107/DSN-MUI/X/2016 walaupun tidak semua pelayanan terpenuhi. Didalam pelayanan Rumah Sakit Syariah, Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah sudah memberikan pelayanan dan konsultasi spiritual keagamaan yang sesuai kebutuhan untuk kesembuhan pasien. Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah memiliki panduan terkait tatacara ibadah yang wajib dilakukan pasien muslim (antara lain terkait ketentuan tata cara bersuci dan shalat bagi yang sakit). Terkait konsultasi

spritual keagamaan atau bina rohani Islam tersebut Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah tidak membedakan suku, agama, dan ras semua dilayani sesuai kebutuhan pasien. Berkaitan dengan biaya di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah memang ada pasien yang mengatakan lumayan terbilang mahal akan tetapi itu tidak menjadi permasalahan jika pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit tersebut bagus daripada Rumah Sakit lain dan dokter perawat serta karyawan di Rumah Sakit juga bersikap ramah kepada pasien.

Dan MUKISI masih dalam proses mengarah kesana dikarenakan juga Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah baru mendapatkan Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) pada awal bulan Mei 2019, dan syarat utama Rumah Sakit untuk mendapatkan sertifikat Syariah harus terlebih dahulu terakreditasi oleh KARS, setelah itu baru bisa dinilai oleh MUI melalui MUKISI untuk mendapatkan sertifikat Syariah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penelitian yang dilakukan oleh peneliti uraikan, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya sudah cukup baik. Berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan: *Tangible* hasil ini menunjukkan bahwa dari segi fasilitas dalam ruangan sudah cukup baik, walaupun masih tidak ada fasilitas ruang Nicu. *Emphaty* yang menunjukkan bahwa pelayanan di Rumah Sakit mampu memberikan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pasien, dokter yang ramah dan perawat yang telaten atau memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien sehingga pasien lebih merasa nyaman dan diperhatikan dengan pelayanan yang diberikan. *Realibility* yang menunjukkan bahwa pelayanan di Rumah Sakit mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dan memuaskan bagi pasien dalam hal detailnya pemeriksaan sehingga pasien mengetahui lebih jelas mengenai penyakit yang dideritanya. *Responsiveness* yang menunjukkan bahwa pelayanan di Rumah Sakit mampu memberikan pelayanan yang tanggap selama 24 jam dan mampu memberikan penanganan yang cepat selain di Rumah Sakit lain. *Assurance* yang menunjukkan bahwa pelayanan di Rumah Sakit mampu memberikan sifat yang dipercaya, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, pelayanan yang diberikan ditangani dengan baik sampai benar-benar pasien dinyatakan bisa

pulang kerumah tidak ada malpraktek yang dapat membahayakan keadaan pasien.

2. Pelayanan dalam Islam yang diberikan di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya adanya Bina Rohani Islam yang mana itu terkait dengan *Holistic Health Care* (HHC) sedangkan MUKISI masih dalam proses untuk ketahap sana. Dan untuk mengarah ke arah MUKISI itu harus memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan minimal delapan standar pelayanan rumah sakit syariah, tidak hanya delapan standar pelayanan saja tetapi apabila rumah sakit memenuhi enam akad sesuai pedoman prinsip rumah sakit syariah maka rumah sakit tersebut layak dikatakan rumah sakit syariah walaupun rumah sakit tersebut tidak harus berlandaskan Islam, rumah sakit umum juga bisa mendapatkan yang namanya rumah sakit syariah apabila memenuhi enam akad tersebut.

B. Saran

1. Kepada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya peneliti menyarankan agar kedepannya diharapkan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan kepada pasiennya supaya pasien lebih merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan dan lebih ditingkatkan lagi pelayanan dalam Islam berdasarkan MUKISI supaya lebih mencirikan khaskan bahwa rumah sakit tersebut adalah Rumah Sakit Islam atau Rumah Sakit Syariah.
2. Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu bahan rujukan dalam mengembangkan kualitas pelayanan bagi karyawan Rumah

Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Palangka Raya dalam memuaskan pasiennya. Disamping itu, peneliti juga berharap agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai sebuah sumber referensi bagi penelitian-penelitian yang terkait dengan selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Ahmad Watik dan Abdul Salam M Safro, *Etika, Islam dan Kesehatan: Sumbangan Islam dalam menghadapi Problema Kesehatan Indonesia Tahun 2000-an*, Jakarta:CV.Rajawali, 1986.

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1993.

Asmuni, Tafsir Al Qurtubi, Jakarta: Pustaka Azzam, 2008.

Ayuningtyas, Dumilah, *Pelayanan Kesehatan Islami: Konsep Dasar, Lingkup dan Operasionalisasi dalam Simposium Kesehatan Seminar Pelayanan Kesehatan Islami*, BSO NURANI Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, 2008.

Azwar, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996.

Azwar, Saifuddin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 2007.

Barata, Atep Adya, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003.

Bungin, Burhan, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2003.

Dawson, Catherine, *Metode Penelitian Praktis: Sebuah Panduan*, (Terj.) M. Widiono, Yogyakarta: Pustaka Poelajar, cet. I. 2010.

- Departemen Agama, *Al Quran dan Terjemahnya*, Surabaya:CV Jaya Sakti, 2005.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi Offset, 2013.
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset, 2001.
- Fathoni, Abdurrahmat, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- Laksana, Fajar, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Lamsudin, Rusdi, *Nuansa Pelayanan Kesehatan yang Islami di Rumah Sakit Islam*, (Suara Muhammadiyah, edisi 20-02).
- Lexy J Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2001.
- M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, *Metode Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012.
- Nasution, M.N., *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004.
- Rahmad Lupiyoadi & A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Jakarta:Salemba Empat,2006.
- Riduwan, *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, Bandung:Alfabeta, 2014.

Rijanto, *“Tantangan Industri Rumah Sakit Indonesia tahun 2020”* *Jurnal Kajian Administrasi Rumah Sakit*, Jakarta: UI Press, 1994.

Ruslan, Rosady, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007.

Rodin, Dede, *Tafsir Ayat Ekonomi*, Semarang: CV Karya Abadi Jaya, cet ke 1, 2015.

Semil, Nurmah, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*, Depok: Prenadamedia Group, 2018

Subagyo, Joko, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004.

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2010.

Sumarwanto, *“Standar Perilaku Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan”* *Cermin Dunia Kedokteran. No. 19*, Jakarta, 1994.

Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2004.

Wijaya, Tony, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta Barat: PT Indeks, 2011.

B. Jurnal

Aida Andriani, *“Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien diruangan Poli Umum Puskesmas Bukit Tinggi”* , DIII Keperawatan STIKes Yarsi Sumbar Bukit Tinggi, *Journal Endurance* 2[1] (2017).

- Fitri Solahika Salma, “Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Surabaya” Universitas Airlangga Surabaya, *Journal JESTT*, Vol.2. No. 4 (2015).
- Indra Lutfi Sofyan dkk, Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas melalui kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada *Star Car Wash* Semarang, *Journal of Social and Politic* (2013).
- Jenita, “Kualitas Pelayanan pada Bisnis Rumah Sakit”, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol 1. No.2 (2016).
- Rachma Fitriati & Kresna Puji Rahmayanti, *Government Support in Triple Helix Collaboration to Provide Health Service Delivery: Case Study Government Hospital in Bengkulu Hospital*, *Journal Procedia-Social and Behavioral Sciences*, Vol.52, (2012).
- M Noor Rochman Hadjam, Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi), Universitas Gadjah Mada, *Jurnal Psikologi* (2001).
- Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia, *Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit Berdasarkan Prinsip Syariah: Fatwa DSN-MUI No 107/DSN-MUI/X/2016 (29 Dzulhijjah 1436 H / 1 Oktober 2016)*, Jakarta:Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia.

C. Skripsi, Tesis

Bayu Yustisia, *Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Kepuasan Pasien Lanjut Usia (Studi di Puskesmas Mojowanro Jombang)*, Skripsi, Jombang: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Insan Cendekia Medika Jombang, 2017.

Felisitas Evanjelina Manu Lena, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien*, Skripsi, Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, 2018.

Yessy Gusti Eka Pratiwi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebagai Pasien di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung*, Skripsi, Medan: Universitas Sumatera Utara Medan, 2018.

Sunawi, *“Konsep Pelayanan Kesehatan Islami di Rumah Sakit (Tinjauan Aplikasi di Rumah Sakit Islam Surakarta)”*. Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2012.

D. Internet

Norsanie Darlan, Laporan Pimpinan Muhammadiyah Kalimantan Tengah dalam Rapat Kerja Nasional MPKU di Surabaya, <http://norsanie.blogspot.com/2018/03/laporan-pimpinan-wilayah-muhammadiyah.html> (online 29 April 2018).

Muhammad Ilman Nafi'an, *Hanya Indonesia yang memiliki Standar Rumah Sakit Syariah*. <https://www.dream.co.id/news/maruf-amin-standar-rs-syariah-hanya-ada-di-indonesia-180410d.html>. (online 13 Juli 2019).

<https://m.republika.co.id/berita/ekonomi/syariah-ekonomi/18/02/08/p3u3e4415-10-rumah-sakit-akan-mendapatkan-sertifikat-syariah> (online 13 Juli 2019).

Fuji E Permana, *Inilah Delapan Standar Pelayanan Rumah Sakit Syariah*,
<https://www.republika.co.id/berita/dunia-islam/islam-nusantara/18/04/10/p6ynqt366-ini-delapan-standar-pelayanan-rumah-sakit-syariah>. (online 17 Agustus 2019).

<http://bilaaairbiru.blogspot.com/2014/01/konsep-empati.html?m=1> (Online 8 Oktober 2019).

<https://almanhaj.or.id/2836-malpraktek-menurut-syariat-islam.html> (online 8 oktober 2019).

<https://www.republika.co.id/berita/dunia-islam/islam-nusantara/18/04/11/p70f6z366-mukisi-dampingi-calon-rs-syariah>
(Online 15 Oktober 2019).