

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kesehatan

Kesehatan merupakan tingkat efisiensi fungsional dari makhluk hidup. Pada manusia, kesehatan merupakan kondisi umum dari pikiran dan tubuh seseorang, yang berarti bebas dari segala gangguan penyakit dan kelainan. Sehingga makna kesehatan sendiri yaitu sebuah kondisi dimana seseorang mengalami keadaan yang normal dan sesuai dengan apa yang seharusnya. Jadi, kesehatan itu sebenarnya adalah sebuah tolak ukur dari suatu keadaan dimana keadaan tersebut normal atau tidaknya.

Menurut undang-undang dasar republik Indonesia tahun 1945 pasal 1 yaitu kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun social yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.¹

B. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, yang tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Pelayanan Klinik Ikhlas Medika dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung di Klinik tersebut, sehingga ketika

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

pelayanan yang diberikan oleh pihak Klinik Ikhlas Medika baik maka pasien pun tidak merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Klinik tersebut. Sehingga dengan adanya pelayanan yang baik yang membuat kesan baik terhadap pasien sehingga pasien bisa datang kembali ke klinik tersebut atau bisa jadi salah satu merekomendasikan kepada teman dekat atau tetanga atau sodara yang ingin berobat.

Pelayanan kesehatan ialah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standard profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Azwar , 1999).

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan L.L Berry dalam Tjiptono (1997), kualitas pelayanan adalah perbedaan antara harapan pelanggan akan suatu pelayanan dengan persepsi mereka akan pelayanan yang mereka terima. Saat harapan pelanggan lebih rendah dari persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh, maka hal tersebut menjadi kejutan yang menyenangkan bagi pelanggan. Pada saat harapan pelanggan sesuai dengan persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka pelanggan akan merasa puas. Namun, pada saat harapan pelanggan lebih besar dari pada persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka pelanggan tidak puas terhadap pelayanan.

Menurut Azwar (2010) pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata

penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standard dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Dari hal di atas yang sudah didefinisikan dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak bisa dilihat dengan kasat mata serta tidak bisa diraba dan melibatkan upaya manusia atau sarana dan prasarana lain yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

C. Manajemen Pelayanan Kesehatan

Manajemen adalah ilmu terapan yang dapat dimanfaatkan didalam berbagai organisasi untuk membantu manajer memecahkan masalah organisasi. Berdasarkan pemikiran tersebut, manajemen juga dapat diterapkan dibidang kesehatan untuk membantu para manajer organisasi dibidang kesehatan untuk memecahkan masalah-masalah kesehatan masyarakat.

Manajemen kesehatan merupakan kebutuhan mutlak yang harus dioprasikan dan terus di kembangkan dalam organisasi kesehatan diindonesia seperti pada kantor Dinas kesehatan di provinsi dan didaerah, rumah sakit, puskesmas, dan klinik kesehatan atau organisasi kesehatan lainnya yang dikelola oleh pemerintah atau masyarakat.

Manajemen kesehatan merupakan salah satu subsistem dalam sistem kesehatan nasional. Subsistem manajemen kesehatan adalah tatanan yang menghimpun berbagai upaya administrasi kesehatan yang ditopang oleh pengelolaan data dan informasi pengembangan dan penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengaturan hukum kesehatan secara terpadu dan saling mendukung, guna menjamin tercapainya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Tujuan

subsistem manajemen pelayanan kesehatan adalah terselenggaranya fungsi-fungsi administrasi kesehatan yang berhasil guna dan berdaya guna, didukung oleh sistem informasi iptek dan hukum kesehatan, untuk menjamin terselenggaranya pembangunan kesehatan yang meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Subsistem manajemen kesehatan terdiri dari atas empat unsur utama yakni administrasi kesehatan, informasi kesehatan, ilmu pengetahuan dan teknologi, serta hukum kesehatan. Dengan demikian administrasi kesehatan merupakan salah satu bagian dari manajemen kesehatan (sistem kesehatan nasional, 2004).²

D. Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan

Ada empat hal yang perlu diperhatikan dalam pendekatan untuk mencapai pelayanan prima melalui peningkatan mutu pelayanan, yaitu sebagai berikut.

1. Pelanggan dan harapannya.

Harapan pelanggan mendorong upaya peningkatan mutu pelayanan. Organisasi pelayanan kesehatan mempunyai banyak pelanggan potensial. Harapan mereka harus diidentifikasi dan diprioritaskan dan membuat kriteria untuk menilai kesuksesan.

2. Perbaiki kinerja.

Bila harapan pelanggan telah diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi dan melaksanakan kinerja staf dan

² M. Fais Satrianegara, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan* (Jakarta: SALEMBA MEDIKA, 2014), hlm.28

dokter untuk mencapai konseling, adanya pengakuan, dan pemberian *reward*.

3. Proses perbaikan.

Proses perbaikan juga penting. Sering kali kinerja disalahkan karena masalah pelayanan dan ketidakpuasan pelanggan pada saat proses itu sendiri tidak dirancang dengan baik untuk mendukung pelayanan. Dengan melibatkan staf dalam proses pelayanan, maka dapat mengidentifikasi masalah proses yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, mendiagnosis penyebab, mengidentifikasi, dan menguji pemecahan atau perbaikan.

4. Budaya yang mendukung perbaikan terus menerus.

Untuk mencapai pelayanan prima diperlukan organisasi yang tertib. Itulah sebabnya perlu untuk memperkuat budaya organisasi, sehingga dapat mendukung peningkatan mutu. Untuk dapat melakukannya, harus sejalan dengan dorongan peningkatan mutu pelayanan terus-menerus.³

E. Kepuasan pasien

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah seseorang mengalami suatu kinerja atau hasil yang telah memenuhi berbagai harapannya. Pengertian lain kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan.

³ M. Fais Satrianegara, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan...* hlm. 201

Beberapa pakar memberikan arti kepuasan dengan berbagai macam. Wilton menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk atau jasa yang dirasakan setelah pemakainnya. Wikie mendefinisikannya sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.⁴

Kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk sesuai dengan harapan yang dirasakan pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan dengan harapan pelanggan, maka pelanggan tidak akan puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, maka pelanggan akan terpuaskan (Kotler dan Amstrong, 2009). Engel, Blackwell and Miniard (1993) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah persepsi dan perasaan senang atau kecewa yang dimiliki oleh pelanggan berdasarkan perbandingan kinerja produk

⁴ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: CV. ANDI, 2008), hlm.24

yang dikonsumsi dengan harapan yang dimiliki sebelum mengkonsumsi.⁵

Kepuasan pasien adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Pelayanan yang dievaluasi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan, misalnya salah satu jenis pelayanan dari serangkaian rawat jalan atau rawat inap, semua jenis pelayanan yang diberikan untuk menyembuhkan seorang pasien sampai dengan sistem pelayanan secara menyeluruh di dalam rumah sakit. Kajian tentang kepuasan pasien harus dipahami sebagai suatu hal yang sangat banyak dimensinya atau variabel yang memengaruhinya.

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subjektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi didalam kehidupan manusia. Subjektivisme tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi objektif bila cukup banyak orang yang sama pendapatnya terhadap sesuatu hal. Oleh karena itu, untuk mengkaji kepuasan pasien dipergunakan suatu instrument penelitian yang cukup valid disertai dengan metode penelitian yang baik.

Didalam situasi rumah sakit harus mengutamakan pihak yang dilayani (*client oriented*), karena pasien adalah klien yang terbanyak, maka banyak sekali manfaat yang dapat diperoleh suatu rumah sakit bila mengutamakan kepuasan pasien.

⁵ Rismi Somad dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*(Bandung: Alfabeta, 2014) , hlm.32-33

1. Rekomendasi medis untuk kesembuhan pasien akan dengan senang hati diikuti oleh pasien yang merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit.
2. Terciptanya citra positif dan nama baik rumah sakit karena pasien yang puas tersebut akan memberitahukan kepuasannya kepada orang lain. Hal ini secara akumulatif akan menguntungkan rumah sakit karena merupakan pemasaran rumah sakit secara tidak langsung.
3. Citra rumah sakit akan menguntungkan secara social dan ekonomi. Bertambahnya jumlah pasien yang berobat, karena ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan seperti selama ini mereka dengar akan menguntungkan rumah sakit secara sosial dan ekonomi (meningkatnya pendapatan rumah sakit).
4. Berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) rumah sakit, seperti perusahaan asuransi, akan lebih menaruh kepercayaan pada rumah sakit yang mempunyai citra positif.
5. Di dalam rumah sakit yang berusaha mewujudkan kepuasan pasien akan diwarnai dengan situasi pelayanan yang menjunjung hak-hak pasien. Rumah sakit pun berusaha sedemikian rupa sehingga malpraktik tidak terjadi.

Loyalitas pasien adalah tanggapan tentang komitmen pasien untuk setia berobat serta tetap melakukan permintaan jasa perawatan secara konsisten, yang terdiri atas kepercayaan (*trust*), komitmen psikologi (*psychological commitment*), perubahan biaya (*switching*

cost), perilaku publisitas (*word-of-mouth*), dan kerja sama yang baik (*cooperation*).⁶

Indikator kepuasan :

a. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Untuk lebih memudahkan membedakan keduanya. Sarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang bergerak seperti gedung.⁷

Indikator sarana dan prasarana :

1. Kebersihan
2. Peralatan medis
3. Ruang perawatan⁸

b. Harga

Harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu (Deliyanti Oentoro, 2012). Harga berinteraksi dengan seluruh elemen lain dalam bauran pemasaran untuk menentukan efektivitas setiap elemen dan

⁶ M. Fais Satrianegara, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan...* hlm.218

⁷ <http://www.volimaniak.com/2015/02/pengertian-sarana-dan-prasarana-kesehatan.html>

⁸ Boy S.Sabarguna, “*Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*”,..., hlm.53

keseluruhan elemen. Untuk menetapkan harga harus dipertimbangkan tiga elemen penting biaya, margin atau kenaikan harga, dan kompetisi. Langkah awal dalam menetapkan harga adalah menghitung biaya-biaya yang secara langsung berhubungan dengan produk atau jasa.⁹

Harga merupakan bauran pemasaran yang melakukan upaya dalam melakukan pengikatan pada pasien dan yang terkait dengan cara pengaturan harga atau bisa juga dikatakan uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah barang dan jasa-jasa tertentu atau kombinasi dari keduanya.

c. Empati

Empati yaitu perhatian secara individual yang diberikan rumah sakit atau klinik terhadap pasien dan keluarganya seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam mencapai lokasi, kemudahan dalam membayar, dan mengurus administrasi. Dimensi *empphaty* ini merupakan penggabungan penggabungan dari dimensi akses (*access*), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan. Komunikasi (*communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan. Pemahaman pada pelanggan (*understanding the customer*), meliputi usaha perusahaan/rumah sakit untuk

⁹ Sudaryono, “*Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*” (Yogyakarta : C.V ANDI OFFSET, 2016), hlm.216

mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.¹⁰

F. Pelayanan dalam Perspektif Islam

Kualitas pelayanan adalah ciri karakteristik atau sifat produk yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Menurut Wyckof, Lovelock (1988) dalam Tjiptono (2004:59), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Dalam islam kualitas pelayanan yang mampu mempertahankan hubungan yang baik dengan konsumen (pasien) melalui sikap ramah dan kepedulian yang tinggi terhadap konsumen (pasien).

Berkaitan dengan hal ini Allah SWT berfirman :


 كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ

“tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya” (Q.S. Al-Mudatsir : 38)¹¹

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melaninkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini berkaitan dengan surat Al-Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa:

¹⁰ M. Fais Satrianegara, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, (Jakarta:Salemba Medika, 2014), hlm.28

¹¹ Departemen Agama, *Al-qur'an dan Terjemahnya*, (Bogor :Lembaga percetakan Al-Qur'an, 2010), hlm. 854

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا
لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ
بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٩١﴾

“Wahai orang – orang yang beriman ! nafkahkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Jangan lah kamu memilih yang buruk lalu kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan)terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji. “

Dimensi reliability (Reabilitas) yaitu kemampuan untuk memberikikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Penilaian kualitas pelayanan dilihat dari kemampuan rumah sakit yang berkaitan dengan ketepatanan waktu pelayanan, waktu mengurus pendaftaran, waktu memulai pengobatan atau pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien. Dalam konteks ini, allah juga menghendaki setiap umatnya untuk menempati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam al-qur’an surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ
تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۚ إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا
تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

“Dan tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu melanggar sumpah setelah diikrarkan, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengethau apa yang kamu perbuat”

Dimensi *Assurance* (jaminan) meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi kompetensi (*courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian, dan sikap para karyawan. Kredibilitas (*credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya. Baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh karyawan akan berpengaruh pada perusahaan untuk kedepannya. Berkaitan dengan hal ini, Al-Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ
فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ج إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

“Maka berkat rahmat dari Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal”

Dimensi *Tangibles* (Tampilan atau bukti fisik) adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti ruang perawatan, gedung dan ruangan *front office* yang nyaman, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan, dan

kenyamanan ruang tunggu dan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan. Berkaitan dengan hal ini, Al-Qur'an surat At-takasur 1- 8

أَلْهَنُكُمْ التَّكَاثُرُ ﴿١﴾ أَلْهَنُكُمْ التَّكَاثُرُ ﴿١﴾ حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ﴿٢﴾
 كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٣﴾ ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٤﴾ كَلَّا لَوْ
 تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ﴿٥﴾ لَتَرَوُنَّ الْجَحِيمَ ﴿٦﴾ ثُمَّ لَتَرَوُنَّهَا
 عَيْنَ الْيَقِينِ ﴿٧﴾ ثُمَّ لَتَسْأَلُنَّ يَوْمَئِذٍ عَنِ النَّعِيمِ ﴿٨﴾

“Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, samapai kamu masuk ke dalam kubur. Sekali-kali tidak! Kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu, itu),kemudian sekali-kali tidak! Kelak kamu akan mengetahui. Sekali-kali tidak! Sekiranya kamu mengetahui dengan pasti, niscaya kamu benar-benar akan melihat neraka jahim, kemudian kamu benar-benar akan melihatnya dengan mata kepala sendiri, kemudian kamu benar-benar akan ditanya pada hari itu tentang kenimatan (yang megah didunia itu)”

Dimensi *Emphaty* (empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan rumah sakit terhadap pasien dan keluarganya seperti kemudahan untuk menghubungi, kemampuan untuk berkomunikasi, perhatian yang tinggi dari petugas, kemudahan dalam mencapai lokasi, kemudahan dalam membayar, dan mengurus administrasi. Dengan adanya memberikan perhatian dan membantu kebutuhan kepada pasien yang berkunjung maka akan menimbulkan sikap positif terhadap pasien dan baik untuk Klinik Ikhlas medika tersebut untuk kedepannya.

Dimensi *responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian) yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan

memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien. Maka dari itu ketepatan waktu pelayanan, juga merupakan kepuasan dari pasien sebagai pelayanan yang baik seharusnya memberikan pelayanan secara profesional kepada pasien. Sebagaimana Rasulullah SAW bersabda yaitu:

ان الله تعالى كتب الا حسان على كل شئ

“sesungguhnya allah yang maha tinggi memerintahkan berbuat dalam setiap hal”

Kualitas pelayanan ini diukur dengan lima dimensi, yaitu *Reabilit* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (tampilan atau bukti fisik), *Emphaty* (empati), *Responsiveness* (ketanggapan dan kepedulian).¹²

Pelayanan dalam perspektif islam juga harus memenuhi 4 sifat kesempurnaan yang wajib dilakukan oleh pihak instansi klinik ikhlas medika dalam pelayanan terhadap pasien, yaitu :

- 1) Sidik (Jujur) berarti benar atau jujur.

Pihak klinik harus berkata jujur dalam setiap melayani kebutuhan pasien ketika pasien berkonsultasi masalah penyakit yang dideritanya, karena dengan dokter atau karyawan klinik berkata jujur sudah sangat membantu sekali dalam kepercayaan pasien untuk berobat di klinik tersebut.

Dalam islam Allah SWT memerintahkan untuk berkata jujur, yang disini digambarkan adalah sifat Rasul yang selalu

¹² M. Fais Satrianegara, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan...* hlm.211-212

berkata jujur, setiap rasul pasti jujur dalam ucapan dan perbuatannya. Apa-apa yang telah disampaikan kepada manusia baik berupa wahyu atau kabar harus sesuai dengan apa yang telah diterima dari Allah tidak boleh dilebihkan atau dikurangkan. Dalam arti lain apa yang disampaikan manusia pasti benar adanya. Tentu setelah itu apa yang telah diperintahkan Allah melalui perantara rasul kita sebagai muslim harus mengikuti dengan ta'at dan apa yang dilarang Allah kita tinggalkan. Amanah/Amanat (Dipercaya) berkaitan dengan surat QS. Muhammad ayat 21

طَاعَةٌ وَقَوْلٌ مَّعْرُوفٌ فَإِذَا عَزَمَ الْأَمْرَ فَلَوْ صَدَقُوا اللَّهَ لَكَانَ خَيْرًا



“(Yang lebih baik bagi mereka adalah) saat (kepada Allah) dan bertutur kata yang baik. Sebab apabila perintah (perang) ditetapkan (mereka tidak menyukai). Padahal jika mereka benar-benar (beriman) kepada Allah, niscaya yang demikian itu lebih baik bagi mereka.”

Amanat artinya terpercaya atau dapat dipercaya oleh karena itu para dokter dan para karyawan klinik harus bisa menjaga pasien dengan baik, supaya pasien dan pihak keluarga dapat terpercaya dengan pelayanan dari klinik tersebut.

Amanat berarti bisa dipercaya baik dhaahir atau bathin, sedangkan yang dimaksud disini digambarkan rasul adalah dapat dipercaya dalam setiap ucapan dan perbuatannya. Para rasul akan terjaga secara dhaahir atau bathin dari melakukan perbuatan yang dilarang dalam agama, begitu pula hal yang melanggar etika. Berkaitan dengan surat An- Nisa ayat 58.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ
 النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ
 سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٦٨﴾

“Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah maha mendengar, maha melihat.”

2) Tabligh (Menyampaikan)

Tabligh adalah menyampaikan wahyu atau risalah dari Allah SWT kepada orang lain. Oleh karena itu pihak klinik harus bisa menyampaikan atau melayani pasien sesuai dengan ketetapan yang berlaku. Supaya pasien pun merasakan pelayanan yang baik dan sesuai.

Allah SWT memerintahkan para rasul untuk menyampaikan wahyu kepada manusia, maka wajib bagi manusia untuk menerima apa yang telah disampaikan dengan keyakinan yang kuat sebagai bukti atau saksi akan kebenaran wahyu itu, Allah berfirman dalam Q.S. Al-Ahzab ayat 39 :

الَّذِينَ يُبَلِّغُونَ رِسَالَاتِ اللَّهِ وَيَخْشَوْنَهُ وَلَا يَخْشَوْنَ أَحَدًا إِلَّا اللَّهَ ۗ وَكَفَىٰ بِاللَّهِ حَسِيبًا ﴿٦٩﴾

“(yaitu) orang-orang yang menyampaikan risalah-risalah Allah, mereka takut kepada-Nya dan mereka tiada merasa takut kepada seorang(pun) selain kepada Allah. Dan cukuplah Allah sebagai pembuat perhitungan.”

3) Fathonah (Cerdas)

Fathonah adalah cerdas, pandai atau pintar. Oleh karena itu jika dikaitkan dengan sifat rasul yang keempat ini, bahwa dokter dan para karyawan harus cerdas, pandai dan pintar dalam melakukan pelayanan terhadap pasien, baik dalam pelayanan pemeriksaan maupun dalam pelayanan obat untuk pasien, dan setiap penyakit harus ditangani dengan dokter yang sesuai dengan spesialisnya atau tugasnya, dan untuk pelayanan obat harus sesuai dan cermat dalam pelayanan obat yang sesuai dengan penyakitnya, supaya pasien segera lekas sembuh.

Rasul diperintahkan oleh Allah untuk menyampaikan risalah-Nya, tentu dibutuhkan kemampuan, diplomasi dan strategi khusus agar wahyu yang tersimpan didalamnya hokum-hukum Allah dan risalah yang disampaikan bisa diterima dengan baik oleh manusia. Maka diharuskan bagi kita untuk meyakinkan bahwa para rasul itu adalah manusia yang paling sempurna dalam penampilan, akal, kekuatan berfikir, kecerdasan dan pembawaan wahyu yang diutus pada zamannya. Allah SWT berfirman dalam Q.S. Al-An'am ayat 83:

وَتِلْكَ حُجَّتُنَا آتَيْنَاهَا إِبْرَاهِيمَ عَلَىٰ قَوْمِهِ ۖ نَرْفَعُ دَرَجَاتٍ مِّنْ نَّشَأٍ ۗ

إِنَّ رَبَّكَ حَكِيمٌ عَلِيمٌ ﴿٨٣﴾

“Dan itulah kami yang kami berikan kepada Ibrahim untuk menghadapi kaumnya. Kami tinggikan siapa yang kami kehendaki beberapa derajat. Sungguhnyanya Tuhanmy Maha Bijaksana lagi Maha mengetahui.”

G. Kesehatan dalam Perspektif Islam

Kesehatan adalah rahmat tuhan yang sangat besar, karena itu agama islam sangat menekankan agar seorang muslim menjaga kesehatannya, juga menjaga setiap penyebab yang dapat menjadikannya sakit. Datangnya penyakit, pada umumnya, disebabkan oleh salah satu makanan, minuman, atau yang berhubungan dengan fisik, tidak menjaga kebersihan. Islam sangat mengedepankan pola hidup sehat seperti anjuran tentang menjaga kesehatan, kebersihan, pola makan, menjaga kehormatan dari perbuatan keji, menjauhkan diri dari mengkonsumsi khamr dan berbagai zat adiktif, dan lain-lain. berkaitan juga dengan surat Al-Maidah ayat 88.

وَكُلُوا مِمَّا رَزَقَكُمُ اللَّهُ حَلَالًا طَيِّبًا ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي أَنْتُمْ بِهِ

مُؤْمِنُونَ ﴿٨٨﴾

“Dan makanlah dari apa yang telah diberikan Allah kepadamu sebagai rezeki yang halal dan baik. Dan bertakwalah kepada Allah yang kamu beriman kepada-Nya.”

Dalam perspektif islam, kesehatan merupakan nikmat dan karunia Allah SWT yang wajib disyukuri. Sehat juga obsesi setiap insan berakal, sehinga tak seorang pun yang tidak ingin selalu sehat, agar tugas dan kewajiban hidup dapat dilaksanakannya dengan baik. Rasulullah SAW bersabda: “ Ada dua nikmat yang banyak dilupakan manusia, yaitu nikmat sehat dan peluang kesempatan” (HR. Iman Bukhari). Dalam hadis lain, Rasulullah menjelaskan “ Nikmat yang pertama ditanyakan kepada setiap hamba pada hari kiamat dengan pertanyaan: Tidaklah kami sehatkan badanmu dan telah kami segarkan

(kenyangkan) kamu dengan air yang sejuk” (HR. Tirmizi). Maka firman Allah dalam surat at-Takasur ayat 8 : *(kemudian kamu pasti akan ditanya pada hari itu tentang kenikmatan)* sebagaimana ulama mengartikan kenikmatan tersebut adalah nikmat sehat.¹³ Hal ini dapat dilihat dari firman Allah SWT yang tertruang dalam QS. Al-A’raf ayat 31:


 وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ

“Makan dan minumlah kalian, dan janganlah berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih.”

Menurut Al-Balkhi Ahli geografi dan Kesehatan jiwa. Menurutnya kesehatan ialah gangguan atau penyakit pikiran sangat berkaitan dengan kesehatan badan. Jiwa seseorang sakit, maka tubuhpun tak akan bisa menikmati kehidupan ini dengan sepenuhnya, dan hal itu akhirnya bisa mengarah pada timbulnya penyakit kejiwaan.¹⁴

H. Kepuasan Pasien dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif islam yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standard syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Menurut pendapat Qardhawi, sebagai

¹³ H. Arif Sumantri, “*Kesehatan Lingkungan & Perspektif Islam*” (Jakarta : Kencana, 2010), hlm. 293

¹⁴ Wahyu, “*Ilmuwan Muslim Perintis Sains Modern*” (Jogjakarta : DIVA press, 2010), hlm. 210

pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan :

1. Sifat jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut baik dengan seluruh staf yang berada di klinik ikhlas medika maupun dengan pasien, dan orang-orang yang berada di sekelilingnya. Hal ini berdasarkan pada Surat An-Nisa Ayat 29:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَأْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبٰطِلِ
 اِلَّا اَنْ تَكُوْنَ تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوْا اَنْفُسَكُمْ ۗ اِنَّ
 اِلٰهَكُمْ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا ﴿٢٩﴾

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah maha penyayang kepadamu.”

2. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya. Dalam berdagang dikenal istilah “menjual dengan amanah” , artinya penjual menjelaskan ciri-ciri, kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkannya. Berdasarkan uraian tersebut maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan

yang memuaskan kepada pelanggan, antara lain dengan cara menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan. Dengan demikian konsumen dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

3. Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah. Dalam hadits mutafaq'alaih dari hakim bin Hazm yang artinya :”penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya. Namun, jika keduanya saling menutupi aib barang dagangan itu dan berbohong maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu. ¹⁵

Demikian penjelasan kepuasan pelanggan dalam perspektif islam. Dalil-dalil tentang kepuasan pelanggan masih perlu ditambah, untuk para pembaca dapat mengembangkannya sesuai dengan pemahaman masing-masing dan tetap mengaju pada hujjah atau argument yang dapat dipertanggung jawabkan. Kepuasan pelanggan erat hubungannya dengan kaitannya kualitas pelayanan.

¹⁵ <http://tipsserbaserbi.blogspot.co.id/2015/03/kepuasan-pelanggan-dalam-perspektif.html> (diakses pada hari minggu 2 april 2017)

I. Hubungan antar variabel

Kotler mengungkapkan bahwa kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.¹⁶

Dengan mengetahui, mengenali dan memahami kebutuhan pelanggan maka pelaku bisnis tahu apa yang harus dilakukan dan dikerjakan dalam memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan apa yang diinginkannya dan dibutuhkan pelanggan, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal kepada pelanggan dan pelanggan akan merasa diperhatikan, dipentingkan dan terbantu dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkannya dan diinginkannya. Kebutuhan pelanggan meliputi kebutuhan praktis (kebutuhan practical needs) dan kebutuhan emosional (emotional needs). Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik (tangible) meliputi *instrument*, alat serta fasilitas yang dapat diraba dan dilihat sedangkan kebutuhan emosional meliputi nilai rasa fisiologis yang dipenuhi dari sikap, tindakan dan perilaku petugas pelayanan.¹⁷

J. Klasifikasi Tentang Klinik

Didalam Undang-Undang nomer 9 tahun 2014 tentang Klinik. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan / atau spesialisik. Didalam pasal II tentang jenis klinik yaitu:

¹⁶ Kotler, Philip, “*Manajemen Pemasaran*,(Jakarta : Erlangga, 2008), 192

¹⁷ Nina Rahmayanti,*Manajemen Pelayanan Prima*,(Yogyakarta, Graha Ilmu, 2013), 21

1. Berdasarkan jenis pelayanan, klinik dibagi menjadi:
 - a. Klinik pratama; dan
 - b. Klinik utama.
2. Klinik pratama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar baik umum maupun khusus.
3. Klinik utama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialistik atau pelayanan medik dasar dan spesialistik.
4. Klinik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengkhususkan pelayanan pada satu bidang tertentu berdasarkan cabang/disiplin ilmu atau sistem organ.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai klinik dengan kekhususan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur oleh menteri.

Dalam Pasal 24 tentang pelayanan Laboratorium

1. Klinik rawat inap wajib menyelenggarakan pengelolaan dan pelayanan laboratorium klinik.
2. Klinik rawat jalan dapat menyelenggarakan pengelolaan dan pelayanan laboratorium klinik.
3. Laboratorium klinik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) pada klinik pratama merupakan pelayanan laboratorium klinik umum pratama sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Klinik utama dapat menyelenggarakan pelayanan laboratorium klinik umum pratama atau laboratorium klinik umum madya.

5. Prizinan laboratorium klinik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan (4) terintegrasi dengan perizinan klinik.
6. Dalam hal klinik menyelenggarakan laboratorium klinik yang memiliki sarana, prasarana, ketenagaan dan kemampuan pelayanan melebihi kriteria dan persyaratan klinik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4), maka laboratorium klinik tersebut harus memiliki izin tersendiri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 38 didalam upaya peningkatan mutu pelayanan klinik, dilakukan akreditasi secara berkala paling sedikit 3 tahun sekali, dan setiap klinik yang telah memperoleh izin operasional dan telah beroperasi paling sedikit 2 tahun wajib mengajukan permohonan akredistasi. Sebagaimana akreditasi tersebut dilakukan oleh lembaga independen pelaksana akreditasi yang membidangi fasilitas pelayanan kesehatan.¹⁸

K. Hipotesis

Hipotesa adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.¹⁹ Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesa juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian.

¹⁸ Undang-Undang nomor 9 tahun 2014 tentang Klinik

¹⁹ Sugiyono, "Metode Penelitian Administrasi, (Bandung: Alfabeta, 2006), 70

Dugaan penulisan dalam penelitian ini adalah adanya hubungan yang signifikan dari pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dalam perspektif ekonomi islam. Jika didasarkan pada rumusan masalah tersebut maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho: Tidak ada pengaruh dari pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien klinik ikhlas medika

Ha: Ada pengaruh dari pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien klinik ikhlas medika.