

# **SKRIPSI**

## **PERSEPSI MASYARAKAT MUSLIM DAN NON MUSLIM TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT ISLAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

**Disusun Oleh :**

**INA SETIASARI  
NPM. 13103114**



**Jurusan : Ekonomi Syari'ah (ESY)  
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO LAMPUNG**

**1439 H/ 2018 M**  
**SKRIPSI**

**PERSEPSI MASYARAKAT MUSLIM DAN NON MUSLIM  
TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT ISLAM  
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (S.E)**

**Oleh**

**INA SETIASARI**  
**NPM. 13103114**

**Jurusan : Ekonomi Syari'ah**  
**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Pembimbing I : Siti Zulaikha, S.Ag., MH**  
**Pembimbing II : Wahyu Setiawan, M.Ag**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**  
**METRO LAMPUNG**

**1439 H/ 2018 M**

**ABSTRAK**

**PERSEPSI MASYARAKAT MUSLIM DAN NON MUSLIM  
TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT ISLAM  
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

**Oleh:**

**Ina Setiasari**

Rumah sakit Islam adalah segala bentuk kegiatan asuhan medik dan asuhan keperawatan yang dibingkai dengan kaidah-kaidah Islam, baik dalam pelayanan maupun manajemennya. Pada dasarnya sistem di rumah sakit dapat dibagi menjadi dua bagian besar, yaitu: manajerial dan operasional. Sistem manajerial berarti mengelola rumah sakit melalui sistem administrasi. Dalam sistem ini para petugas terlibat di dalamnya dapat berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan pasien atau pengunjung rumah sakit, sementara dalam sistem operasional sebagian besar tugasnya langsung berhubungan dengan pasien. Pertanyaan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana persepsi masyarakat muslim dan non muslim terhadap pelayanan Rumah Sakit Islam Metro?”. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah “Untuk mengetahui persepsi masyarakat muslim dan non muslim terhadap pelayanan Rumah Sakit Islam Metro?”

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini sumber data primer dan sumber data sekunder. Metode wawancara dalam penelitian digunakan untuk mengajukan beberapa pertanyaan kepada pegawai rumah sakit dan pasien muslim maupun non muslim yang dirawat inap di rumah Sakit Islam Metro. Hal ini dilakukan guna mendapatkan informasi yang konkrit mengenai bagaimana loyalitas masyarakat terhadap Rumah Sakit Islam Metro. Metode dokumentasi adalah dalam penelitian ini penulis menggunakan untuk memperoleh data tentang sejarah berdirinya rumah sakit, jumlah dokter rumah sakit, jumlah perawat rumah sakit dan struktur organisasi Rumah Sakit Islam Metro.

Berdasarkan pembahasan dan analisis diketahui kegiatan pelayanan kesehatan oleh petugas tenaga medis terhadap pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Metro berjalan sesuai dengan perilaku akhlak islami hal ini terbukti dari tanggapan tanggapan yang berhasil dihimpun penulis yang meliputi tanggapan dari pasien, keluarga/pengunggu pasien dan petugas pelayanan kesehatan itu sendiri yang menyatakan bahwa pelayanan pasien rawat jalan dan pasien rawat inap di rumah sakit Rumah Sakit Islam Metro dilaksanakan dengan sabar, ramah, sopan, santun dan bernuansa islami seperti mengucapkan salam, menggunakan jilbab, senantiasa berdzikir

dan berdo'a dalam menjalankan tugas pelayanan kepada pasien serta amanah sehingga terkesan ikhlas.

## **ORISINALITAS PENELITIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **INA SETIASARI**

NPM : 13103114

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Islam

Menyatakan bahwa Skripsi ini secara keseluruhan adalah asli prestasi penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang di rujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Januari 2018  
Yang Menyatakan

**Ina Setiasari**  
NPM. 13103114

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur peneliti mengucapkan Alhamdulillahil'alamin, atas keberhasilan peneliti dalam menyelesaikan study hasil karya ini peneliti persembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku tersayang (Bapak Taukid dan Ibu Ismiati) yang senantiasa memberikan do'a, nasihat, harapan, cinta, kasih sayang, kehidupan yang begitu indah dan semangat yang tidak akan pernah tergantikan sampai kapanpun. Terima kasih tak terhingga atas segala fasilitas dan kesempatan yang diberikan.
2. Kakakku (Aris dan Yunida) yang saya banggakan yang telah memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Sahabat dan teman-teman seperjuangan yang telah berjuang bersama dalam suka maupun duka
4. Almamater IAIN Metro.

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Program Strata Satu (S1) Jurusan Ekonomi Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar S.E.

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, penulis telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, MA, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Negeri (IAIN) Metro
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
3. Ibu Rina Elmaza, S.H.I., M.S.I, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syari'ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
4. Ibu Hj. Siti Zulaikha, S.Ag., MH, selaku pembimbing I yang telah memberi bimbingan yang sangat berharga.

5. Bapak Wahyu Setiawan, M.Ag, selaku pembimbing II yang telah mengarahkan dan memberikan motivasi.
6. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Bapak dan Ibu Dosen / Karyawan IAIN Metro yang telah menyediakan waktu dan fasilitas dalam rangka pengumpulan data.
7. Kepada pihak Rumah Sakit Islam Metro, terimakasih atas semua bantuannya dalam mengumpulkan data penelitian.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada.

Metro, Januari 2018  
Penulis

**Ina Setiasari**  
NPM. 13103114

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN ABSTRAK .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN .....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
D. Penelitian Relevan .....	8
<b>BAB II    LANDASAN TEORI</b>	
A. Persepsi Masyarakat.....	11
B. Pelayanan Rumah Sakit.....	14
C. Pelayanan dalam Ekonomi Islam.....	19
<b>BAB III   METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	25



B. Sumber Data.....	26
C. Teknik Pengumpulan Data.....	27
D. Teknik Analisis Data.....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Data .....	33
1. Sejarah Singkat Rumah Sakit Islam Metro .....	33
2. Visi dan Misi Rumah Sakit Islam Metro .....	34
3. Struktur Organisasi Rumah Sakit Islam Metro .....	35
B. Penerapan Layanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Metro....	35
1. Layanan Kesehatan Rumah Sakit Islam Metro .....	35
2. Persepsi Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Muslim dan Non Muslim .....	37
C. Analisis Penerapan Pelayanan Rumah Sakit Islam Metro Ditinjau dari Ekonomi Islam .....	39
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	52
B. Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Bimbingan Skripsi
2. Surat Izin Pra Research
3. Out Line
4. Surat Izin Research
5. Surat Tugas Research
6. Surat Balasan Research
7. APD (Alat Pengumpulan Data)
8. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Surat Keterangan Bebas Pustaka
10. Riwayat Hidup



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit pada masa lalu berbeda dengan yang sekarang. Dulu, rumah sakit condong pada kepentingan sosial dari pada bisnis. Kini, sesuai dengan perkembangan zaman, semakin banyak rumah sakit yang dikelola oleh pihak pemerintah maupun pihak swasta, dan bagaimanapun juga mereka mengharapkan pemasukan uang yang wajar untuk menutupi biaya operasional dan modal penyediaan fasilitas rumah sakit. Dengan pengelolaan yang lebih profesional, tidak berarti rumah sakit sama sekali kehilangan sifat sosialnya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, yang dimaksud Rumah sakit adalah rumah tempat merawat orang sakit atau gedung tempat menyediakan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan.<sup>1</sup> Menurut pendapat yang lain bahwa rumah sakit adalah tempat dimana orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran, serta tempat dimana pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat, dan berbagai tenaga profesi kesehatan lainnya yang diselenggarakan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, cet. 3, (Jakarta: Balai Pustaka, 2003), h. 968

<sup>2</sup> Ery Rustiyanto, *Statistik Rumah Sakit untuk Pengambilan Keputusan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 28

Rumah sakit Islam adalah segala bentuk kegiatan asuhan medik dan asuhan keperawatan yang dibingkai dengan kaidah-kaidah Islam, baik dalam pelayanan maupun manajemennya. Pada dasarnya sistem di rumah sakit dapat dibagi menjadi dua bagian besar, yaitu: manajerial dan operasional. Sistem manajerial berarti mengelola rumah sakit melalui sistem administrasi. Dalam sistem ini para petugas terlibat di dalamnya dapat berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan pasien atau pengunjung rumah sakit, sementara dalam sistem operasional sebagian besar petugasnya langsung berhubungan dengan pasien.

Kondisi sosial masyarakat yang semakin meningkat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan kualitas. Peningkatan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan pasien. Di dalam mencapai tujuan yang berorientasi pada kepuasan pasien yang meliputi aspek fasilitas rumah sakit, peranan dokter, perawat dan staf non medis Rumah Sakit menjadi sangat penting karena kinerja mereka akan menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Mengembangkan loyalitas pasien muslim maupun non muslim yang rawat inap membutuhkan tantangan yang tidak terbatas, apalagi saat ini pasien dan keluarga pasien sudah lebih kritis dalam memilih Rumah Sakit sebagai fasilitas berobat, antara lain dapat membandingkan pelayanan Rumah Sakit satu dengan yang lainnya terutama dalam kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara pelayanan yang nyata-nyata

diterimanya dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan oleh pasien. Sehingga kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pasiennya.

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.<sup>3</sup>

Pelayanan yang baik akan mendapatkan respon yang baik dari penerima layanan, hal ini sesuai dengan perintah Allah dalam surah An-Nisa ayat 86 sebagai berikut:

وَإِذَا دُعِيَ إِلَىٰ عَهْدٍ فَلْيَبِئْثِرْ فِيهِ وَأَسْرِعْ بِالْحَقِّ ۗ ذَٰلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُمْتُمْ ۗ وَإِذَا دُعِيَ إِلَىٰ عَهْدٍ فَلْيَبِئْثِرْ فِيهِ وَأَسْرِعْ بِالْحَقِّ ۗ ذَٰلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ إِن كُمْتُمْ ۗ

Artinya: *Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu. (QS. An-Nisa : 86)*<sup>4</sup>

Ayat di atas mencerminkan adanya hubungan timbal balik antara pelayanan yang baik dan respon yang baik dari penerima layanan. Apabila

---

<sup>3</sup> Anjar Rahmulyono, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman*, Skripsi Fakultas Ekonomi, (Yogyakarta: Perpustakaan Universitas Islam Indonesia, 2008), h. 1-2.

<sup>4</sup> QS. Annisa (4) : 86

seseorang diberikan penghargaan berupa penghormatan dan perlakuan yang baik, hendaknya orang tersebut membalas kebaikan tersebut dengan hal yang lebih baik atau setidaknya seimbang dengan nilai kebaikan yang diterimanya.

Memberikan perlakuan yang baik dan menjaga hubungan yang baik dengan orang lain akan menghantarkan seseorang/sebuah organisasi menuju kepada kewibawaan dan keberhasilan. Sebaliknya, perlakuan yang tidak menyenangkan akan mengakibatkan seseorang/sebuah organisasi merugi atau bahkan hancur.

Banyak orang yang pergi ke seorang petugas kesehatan, tetapi hanya sedikit orang yang senang melakukannya. Dan hampir setiap orang mempunyai keluhan yang menakutkan tentang kunjungannya ke berbagai macam petugas kesehatan. Keluhan atau kepuasan tersebut tergantung pada keadaan atau pelayanan rumah sakit dan tempat praktek dokter, jenis tenaga kesehatan (dokter, perawat, apoteker, psikologi dan seterusnya).

Masyarakat muslim maupun non muslim selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Pasien muslim maupun non muslim menginginkan fasilitas yang baik dari rumah sakit, keramahan pihak rumah sakit, serta ketanggapan, kemampuan dan kesungguhan para petugas rumah sakit dalam melayani. Dengan demikian pihak rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan kepada pasien baik itu muslim maupun non muslim. Kualitas jasa adalah

pandangan konsumen terhadap hasil perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan kenyataan yang diperoleh dari pelayanan. Sedangkan kepuasan adalah persepsi pelanggan terhadap satu-satunya pengalaman layanan yang diterima.

Jika harapan pasien muslim maupun non muslim ini sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakannya, bahkan mungkin apa yang dialami dan dirasakan melebihi harapannya. Sudah dapat dipastikan pelanggan tersebut akan merasa puas. Bila yang dialami dan dirasakan konsumen tidak sesuai dengan harapannya, misalnya pelayanannya tidak ramah, tidak tanggap dan merasakannya tidak enak, sudah dapat dipastikan pelanggan tidak merasa puas.

Konsep pelayanan yang ideal dalam Islam minimal memenuhi tiga prinsip baku yang berlaku umum untuk setiap pelayanan masyarakat dalam sistem Islam: pertama, sederhana dalam peraturan (tidak berbelit-belit). Kedua, cepat dalam pelayanan. Ketiga, profesional dalam pelayanan, yakni dikerjakan oleh orang yang kompeten dan amanah.<sup>5</sup>

Berdasarkan hasil pra survey dan wawancara dengan pasien muslim dan non muslim pada tanggal 5 Desember 2016 diperoleh keterangan bahwa perawat memberikan pelayanan yang sama antara pasien muslim maupun pasien non muslim, perawat terlihat sopan berpenampilan rapi dan menyampaikan kata permisi kepada pasien muslim maupun non muslim saat memberikan suntikan, akan tetapi perawat kurang menjelaskan segala sesuatu terkait dengan tindakan yang akan dilakukan, sebagai contoh tindakan melakukan pemberian obat pada

---

<sup>5</sup> Reni Ibrahim, "*Pelayanan Kesehatan dalam Sistem Islam*", diakses tanggal 7 desember 2016.



pasien, perawat tidak menjelaskan jenis obat apa yang diberikan dan bagaimana efek samping obat yang diberikan kepada pasien.<sup>6</sup>

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan pasien non muslim yang rawat inap di Rumah Sakit Islam Metro, berdasarkan dari hasil wawancara diperoleh keterangan bahwa alasan pasien tersebut memilih ke rumah sakit Islam karena sebalum-sebelumnya sudah pernah masuk rumah sakit Islam Metro dan menurut pengakuannya suster-suster rumah sakit Islam Metro sangat ramah, tempatnya juga sangat bersih dan tidak membedakan perawatan antara pasien muslim maupun pasien non muslim. Terkait dengan masalah berbusana yang digunakan oleh perawat yang memakai jilbab tidak mengganggu bagi kami begitu juga dengan suara adzan, justru dengan suara adzan kami bisa mengetahui waktu menunjukkan jam berapa, walaupun saya bukan orang muslim tapi saya tau waktu-waktu adzan. Akan tetapi terkadang suster yang jaga malam kurang merespon keluhan pasien, sebagai contoh ketika air infus pasien habis sekitar jam 1 malam keatas keluarga pasien melapor ke suster akan tetapi suster tidak langsung datang keruangan pasien.<sup>7</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk lebih mengkaji tentang upaya meningkatkan loyalitas pelanggan muslim maupun non muslim dengan mengambil judul : “Persepsi Masyarakat Muslim dan Non Muslim Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Islam Menurut Perspektif Ekonomi Islam”.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Ibu Juriyah selaku pasien Muslim di Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 22 Mei 2017

<sup>7</sup> Wawancara dengan bapak paryadi selaku pasien Non Muslim Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 22 Mei 2017

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang dijadikan fokus pembahasan dalam penelitian ini adalah :  
“Bagaimana persepsi masyarakat muslim dan non muslim terhadap pelayanan Rumah Sakit Islam Metro ?”.

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah: “Untuk mengetahui persepsi masyarakat muslim dan non muslim terhadap pelayanan Rumah Sakit Islam Metro ?”.

#### 2. Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang kesehatan.
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan kejelasan kepada masyarakat muslim maupun non muslim tentang pelayanan kesehatan di rumah sakit.

### **D. Penelitian Relevan**

Penelitian relevan adalah “penelitian terdahulu”. Seperti skripsi yang disusun oleh:

1. Penelitian yang dilakukan Anjar Rahmulyono dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I

di Sleman". Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dapat memberikan beberapa manfaat seperti terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik untuk terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut erat kaitannya bagi keuntungan penyedia jasa.<sup>8</sup>

2. Penelitian Fatah dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit umum otorita Batam dengan hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan dapat diketahui bahwa masing masing indikator dalam menentukan Kualitas Pelayanan pada RSUD Otorita Batam mempunyai *loading* yakni faktor fasilitas fisik 0,34, tenaga medis 0,63 paramedis 0,61, logistik 0,53 , dan lingkungan 0,69. Indikator peralatan medis dan tarif mempunyai probabilitas diatas 0,05 ( $p > 0,05$ ) yang berarti non signifikan. Untuk Kepuasan Pasien diketahui bahwa indikator Pelayanan Dokter, Pelayanan Perawat dan Kondisi Pelayanan Instalasi Rawat Inap mempunyai *loading* faktor yakni pelayanan dokter 0,61, pelayanan perawat 0,85, kondisi pelayanan instalasi rawat inap 0,75, dengan probabilitas yang signifikan. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan RSUD Otorita Batam berpengaruh

---

<sup>8</sup> Anjar Rahmulyono, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman*, di akses pada tanggal 10 desember 2016

terhadap Kepuasan pasien, hal ini ditunjukkan dengan koefisien struktural 0,35 dengan uji t diperoleh angka 0,29, dengan probabilitas signifikan.<sup>9</sup>

3. Penelitian Wardoyo (2003) dengan judul penelitian analisis tingkat kepuasan pasien interen dan eksteren terhadap mutu pelayanan dalam rangka meningkatkan admisi rawat inap PT (persero) rumah sakit pelabuhan Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan antara pasien interen dan eksteren mengenai karakteristik, harapan penilaian dan kepuasannya terhadap pelayanan rawat inap. Pelayanan yang diterima belum sesuai dengan harapannya. Butir-butir yang menjadi prioritas masalah adalah pelayanan dokter kurang menanggapi terhadap keluhan pasien dan informasi kepada pasien kurang jelas. Perawat kurang tanggap terhadap keluhan pasien. Penunjang medis alatnya kurang lengkap dan petugasnya kurang siap bila dibutuhkan. Administrasi pelayanannya lambat, berbelit dan ketepatannya kurang sempurna, kurang menghormati hak dan pendapat pihak pasien. Petugas rumah tangga kurang tanggap terhadap keluhan pasien, kurang siap bila diperlukan, lingkungan kurang asri dan banyak nyamuk.<sup>10</sup>

Persamaan dalam skripsi ini dengan skripsi-skripsi sebelumnya sama-sama membahas tentang kepuasan pasien. Sedangkan hal yang membedakan skripsi ini dengan skripsi-skripsi sebelumnya adalah pada skripsi yang akan

---

<sup>9</sup> Fatah, Firmansyah, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit umum otorita Batam, diakses pada tanggal 10 Desember 2016.

<sup>10</sup> Wardoyo, Sigit Juni, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Interen Dan Eksteren Terhadap Mutu Pelayanan Dalam Rangka Meningkatkan Admisi Rawat Inap PT (Persero) Rumah Sakit Pelabuhan Surabaya* diakses pada tanggal 10 Desember 2016.

penulis garap permasalahan yang penulis angkat dalam penelitian ini menitik beratkan pada pengaruh peningkatan pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien muslim dan non muslim di Rumah Sakit Islam Metro yang meliputi beberapa aspek yaitu aspek penerimaan, perhatian, komunikasi, kerjasama dan tanggung jawab. Dengan demikian terdapat pokok permasalahan yang berbeda antara penelitian yang penulis kemukakan di atas dengan persoalan yang akan penulis teliti.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Persepsi Masyarakat

Persepsi merupakan proses memperoleh atau menerima informasi dari lingkungan.<sup>1</sup> Hal tersebut didukung oleh pernyataan yang lain bahwa persepsi merupakan hasil akhir dari informasi yang ditangkap individu atas dasar sensasi dan memori yang berasal dari lingkungan dan ditangkap oleh suatu individu. Suatu rangsang dipandang sebagai kejadian-kejadian yang ada dalam lingkungan eksternal individu yang ditangkap oleh dengan menggunakan alat sel syaraf yang selanjutnya akan terjadi proses pengolahan sensasi. Ketika sejumlah sensasi masuk ke dalam struktur yang lebih dalam dari sistem susunan syaraf (misal otak) maka sensasi ini akan dioleh, proses pengolahan sensasi inilah yang disebut sebagai persepsi.<sup>2</sup>

Berdasarkan definisi tersebut dapat dilihat adanya persamaan bahwa persepsi muncul oleh adanya rangsangan (dari luar atau lingkungan) yang diproses didalam susunan saraf dan otak (didalam tubuh penerima rangsangan). Sukmana juga menjelaskan lebih lanjut bahwa selain persepsi muncul akibat rangsangan dari lingkungan, persepsi lebih merupakan proses yang terjadi pada struktur fisiologis dalam otak.<sup>3</sup> Penangkapan tersebut biasanya dalam bentuk

---

<sup>1</sup> Joyce Marcella Laurens, *Arsitektur dan Perilaku Manusia*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2004), h.

<sup>2</sup> Oman Sukmana, *Dasar-dasar Psikologi Lingkungan*, (Malang: UMM Press, 2003), h. 52

<sup>3</sup> *Ibid*, h. 52

sensasi dan memori atau pengalaman di masa lalu. Gifford dalam Ariyanti, juga menyebutkan bahwa persepsi manusia dipengaruhi oleh beberapa hal sebagai berikut:

1. *Personal Effect*

Dalam hal ini disebutkan bahwa karakteristik dari individu akan dihubungkan dengan perbedaan persepsi terhadap lingkungan. Hal tersebut, sudah jelas akan melibatkan beberapa faktor antara lain kemampuan perseptual dan pengalaman atau pengenalan terhadap kondisi lingkungan. Kemampuan perseptual masing-masing individu akan berbeda-beda dan melibatkan banyak hal yang berpengaruh sebagai latar belakang persepsi yang keluar. Proses pengalaman atau pengenalan individu terhadap kondisi lingkungan yang dihadapi, pada umumnya mempunyai orientasi pada kondisi lingkungan lain yang telah dikenal sebelumnya dan secara otomatis akan menghasilkan proses perbandingan yang menjadi dasar persepsi yang dihasilkan. Pembahasan terhadap hal-hal yang berpengaruh sebagai latar belakang terbentuknya persepsi akan mencakup pembahasan yang sangat luas dan kompleks.

2. *Cultural Effect*

Gifford memandang bahwa konteks kebudayaan yang dimaksud berhubungan dengan tempat asal atau tinggal seseorang. Budaya yang dibawa dari tempat asal dan tinggal seseorang akan membentuk cara yang berbeda bagi setiap orang tersebut dalam “melihat dunia”. Selain itu, Gifford menyebutkan bahwa faktor pendidikan juga dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap lingkungan dalam konteks kebudayaan.

3. *Physical Effect*

Kondisi alamiah dari suatu lingkungan akan mempengaruhi persepsi seseorang yang mengamati, mengenal dan berada dalam lingkungan tersebut. Lingkungan dengan atribut dan elemen pembentuknya yang menghasilkan karakter atau tipikal tertentu akan menciptakan identitas bagi lingkungan tersebut. Misalnya, ruang kelas secara otomatis akan dikenal bila dalam ruang tersebut terdapat meja yang diatur berderet, dan terdapat podium atau mimbar dan papan tulis di bagian depannya.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Elisa Ariyanti, “Pengembangan Pemanfaatan Polder Kota Lama Semarang Sebagai Ruang Publik Yang Kreatif Berdasarkan Persepsi Masyarakat Dan Pemerintah”. (Tugas Akhir tidak diterbitkan, Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota Universitas Diponegoro, 2005)

Untuk itu dapat disimpulkan bahwa persepsi selain terjadi akibat rangsangan dari lingkungan eksternal yang ditangkap oleh suatu individu, juga dipengaruhi oleh kemampuan individu tersebut dalam menangkap dan menterjemahkan rangsangan tersebut menjadi suatu informasi yang tersimpan menjadi sensasi dan memori atau pengalaman masa lalu. Oleh karena itu, persepsi yang terbentuk pada masing-masing individu dapat berbeda-beda.

Selanjutnya menurut Laurens, dikemukakan bahwa persepsi sangat diperlukan oleh perencana dalam menentukan apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat baik secara personal maupun sebagai kelompok pengguna. Sebagian besar arsitektur dibentuk oleh persepsi manusia.<sup>5</sup> Oleh karena itu, dalam menciptakan karya-karya arsitektur faktor persepsi sebagai salah satu bentuk respon yang keluar secara personal setelah menangkap, merasakan dan mengalami karya-karya tersebut menjadi salah satu pertimbangan yang cukup penting.

Respon tersebut mencerminkan sesuatu yang diinginkan oleh individu pengguna dan penikmat hasil karya yang ada. Respon yang keluar berdasarkan pengalaman ruangnya, pengetahuan akan bentuk dan simbolisasi yang didapat dari pendidikannya.

## **B. Pelayanan Rumah Sakit**

Rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien. Islam mewajibkan untuk menolong pasien dalam

---

<sup>5</sup> Laurens, Joyce Marcella, *Arsitektur dan Perilaku.*, h. 55



keadaan darurat tanpa melihat kondisi keuangan dan kemampuan membayar biaya tindakan medis. Seperti dalam ayat Al-Qur'an yang menegaskan:

وَأَعِظُوا النَّاسَ عَلَىٰ الْبِرِّ وَالْإِتْقَانِ وَالنَّهْيِ عَنِ الْمَعْصِيَةِ الْعَظِيمِ وَالْوَعْظِ بِمَا كَانُوا يَكْفُرُونَ ﴿٢٠٠﴾  
 وَأَعِظُوا النَّاسَ عَلَىٰ الْبِرِّ وَالْإِتْقَانِ وَالنَّهْيِ عَنِ الْمَعْصِيَةِ الْعَظِيمِ وَالْوَعْظِ بِمَا كَانُوا يَكْفُرُونَ ﴿٢٠٠﴾

*Artinya: "...Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa dan jangan tolong-menolong dalam perbuatan dosa dan pelanggaran, dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (Q.S Al Ma'idah:2).<sup>6</sup>*

Pelayanan (*service*) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin terikat atau tidak pada produk fisik.<sup>7</sup> Pelayanan merupakan sarana untuk mengidentifikasi dan memenuhi superior need. Atau dengan kata lain layanan konsumen dapat menjadi pusat keuntungan perusahaan. Proses pemberian bantuan yang diberikan kepada seseorang agar orang tersebut memperoleh sesuatu yang diinginkannya (menolong menyediakan segala yang diperlukan orang lain).<sup>8</sup>

Dari pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan proses pemberian bantuan atau manfaat yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya dalam hal seputar produk. Untuk memberikan pelayanan yang baik dibutuhkan kesungguhan yang mengandung unsur kecepatan,

<sup>6</sup> Q.S Al Ma'idah, (5) : 2

<sup>7</sup> Philip Kotler, *Dasar-Dasar Pemasaran*, (Jakarta: Prenhallindo, 2005), h. 467

<sup>8</sup> W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), h.

keramahan, kenyamanan yang terintegrasi sehingga manfaat yang besar akan diperoleh, terutama kepuasan dan loyalitas yang besar.

Dalam perusahaan jasa penawaran pelayanan perusahaan ke pasar biasanya mencakup beberapa jasa. Komponen pelayanan dapat merupakan bagian kecil atau bagian utama dari total penawaran. Penawaran dibedakan menjadi lima kategori, yaitu sebagai berikut :

- a. Barang berwujud murni  
Penawaran hanya terdiri atas barang berwujud seperti sabun, pasta gigi, atau garam. Tidak ada jasa yang menyertai produk itu.
- b. Barang berwujud yang disertai pelayanan  
Penawaran terdiri atas barang berwujud yang disertai dengan satu atau beberapa pelayanan untuk meningkatkan daya tarik konsumennya. Sebagai contoh : produsen mobil tidak hanya menjual sebuah mobil, semakin canggih teknologi produk generik (seperti mobil dan computer), penjualannya makin tergantung pada kualitas dan tersedianya pelayanan jasa kepada pelanggan yang menyertainya. Misalnya ruang pameran, pengiriman, perbaikan dan pemeliharaan, bantuan aplikasi, pelatihan operator, nasehat instansi dan pemenuhan garansi.
- c. Campuran  
Penawaran terdiri atas barang dan jasa dengan proporsi yang sama, misalnya orang mengunjungi restoran untuk makanan dan peyanannya.
- d. Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan  
Penawaran terdiri atas satu jasa utama disertai jasa tambahan dan/atau barang pendukung, contohnya penumpang pesawat terbang membeli jasa transportasi. Mereka sampai di tempat tujuan tanpa sesuatu yang berwujud untuk membuktikan pengeluaran mereka. Namun, perjalanan itu meliputi juga beberapa barang yang berwujud, seperti makanan dan minuman, potongan tiket, dan majalah penerbangan. Jasa tersebut memerlukan barang padat modal yaitu pesawat terbang.
- e. Jasa murni  
Penawaran hanya terdiri atas jasa, contohnya mencakup jasa menjaga bayi, psikoterapi dan jasa memijat.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Philip Kotler, *Dasar-Dasar.*, h. 83

Sebagai akibat dari bauran jasa-jasa yang berbeda, sulit untuk mengeneralisasikan jasa kecuali dengan perbedaan lebih lanjut. Namun, sejumlah generalisasi tampaknya bisa digunakan, yaitu sebagai berikut :

- a. Jasa dapat dibedakan menjadi jasa yang berbasis peralatan (pencucian mobil otomatis, mesin penjual) atau berbasis orang (mencuci jendela, jasa akutansi). Jasa berbasis orang dapat dibedakan dari segi penyediaannya, yaitu pekerja tidak terlatih, terlatih atau profesional.
- b. Beberapa jenis jasa mengharuskan kehadiran klien. Sebagai contoh pelayanan bedah otak melibatkan kehadiran klien jika klien harus hadir, penyedia jasa harus memperhatikan kebutuhannya. Pengelola salon kecantikan dan berinvestasi dalam dekorasi salonnya, memainkan musik, dan terlibat dalam percakapan ringan dengan kliennya.
- c. Jasa berbeda dalam hal memenuhi kebutuhan perorangan (jasa personal) atau kebutuhan bisnis (jasa bisnis).
- d. Penyedia jasa berbeda dalam tujuannya, yaitu laba atau nirlaba, dan kepemilikan, yaitu swasta atau masyarakat.

Rumah sakit adalah tempat dimana orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran, serta tempat dimana pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat, dan berbagai tenaga profesi kesehatan lainnya yang diselenggarakan.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Ery Rustiyanto, *Statistik Rumah Sakit untuk Pengambilan Keputusan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 28

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, yang dimaksud Rumah sakit adalah rumah tempat merawat orang sakit atau gedung tempat menyediakan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan.<sup>11</sup>

Definisi rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Kesehatan Nomor 159/Menkes/Per/11/1988 adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata, dengan mengutamakan upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan, yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan, serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga dan penelitian.

Pelayanan kesehatan di rumah sakit terdiri dari:

1. Pelayanan Medis, merupakan pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis yang profesional dalam bidangnya baik dokter umum maupun dokter spesialis.
  2. Pelayanan Keperawatan, merupakan pelayanan yang bukan tindakan medis terhadap pasien, tetapi merupakan tindakan yang dilakukan oleh perawat sesuai aturan keperawatan.
  3. Pelayanan Penunjang Medik, merupakan pelayanan penunjang yang diberikan kepada pasien, seperti: pelayanan gizi, laboratorium, farmasi, rehabilitasi medik dan lain-lain.
  4. Pelayanan Administrasi, merupakan pelayanan yang bersifat teknis ketatausahaan, seperti: pencatatan biaya perawatan, data pasien, dll.<sup>12</sup>
- Sedangkan rumah sakit Islam adalah segala bentuk kegiatan asuhan

medik dan asuhan keperawatan yang dibingkai dengan kaidah-kaidah Islam, baik dalam pelayanan maupun manajemennya.

---

<sup>11</sup> Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, cet. 3, (Jakarta: Balai Pustaka, 2003), h. 968

<sup>12</sup> Ika Puspita, *Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang*, dalam Tesis Universitas Sumatera Utara Medan, 2009, h. 34.

Dalam hal manajemen, beberapa hal yang menjadi prinsip-prinsip dan harus diperhatikan oleh pengelola lembaga keuangan syari'ah (termasuk rumah sakit Islam) adalah:

1. Setiap perdagangan harus didasari sikap saling ridha diantara duapihak, sehingga para pihak tidak merasa dirugikan atau dizalimi. Dengan ini, maka pihak pengelolamemberikan kebebasan pada konsumen untuk memilih apa yang diinginkan.
2. Penegakan prinsip keadilan.  
Adil dartikan bahwa apa yang diberikan oleh pihak pengelola harus sesuai dengan apa yang dibayarkan. Artinya, semua hak konsumen terpenuhi.
3. Prinsip larangan riba.
4. Kasih sayang, tolong menolong dan persaudaraan universal.  
Ini diartikan dengan kesediaan membantu dan melayani pada semua konsumen, artinya tidak ada diskriminasi, antara kulit hitam dan putih, antara yang beragama Islam dan non Islam atau lainnya.
5. Tidak melakukan usaha yang merusak mental misalnya narkoba dan pornografi.  
Pihak pengelola tidak menyediakanproduk/jasa dan fasilitas yang mendatangkan madharat tetapi harus yang bermanfaat bagi konsumen.
6. Perdagangan tidak boleh melalaikan diri dari ibadah (shalat dan zakat) dan mengingat Allah. Kewajiban shalat dan zakat tidak boleh dilupakan, baik pengelola maupun konsumen.
7. Hendaklah dilakukan pencatatan yang baik. Semua transaksi hendaknya dicatat dengan baik (akuntansi), agar bisa dipertanggungjawabkan nantinya.<sup>13</sup>

Menurut M. Ismail Yusanto dan M. Karebet Widjajakusuma sebagaimana yang dikutip oleh Johan Arifin bahwa dalam menjalankan bisnis Islami (termasuk Rumah Sakit Islam) harus senantiasa mematuhi dan berpegang teguh pada ketentuan syariat, karena dengan syari'at sebagai kendali dalam menjalankan roda bisnis paling tidak mempunyai bebarapa tujuan, yaitu:

---

<sup>13</sup> Kwat Ismanto, *Manajemen Syari'ah: Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), h.24-25.

1. Target hasil, hal ini bisa berupa keuntungan materi maupun keuntungan non materi. Paling tidak dengan syariat sebagai landasan serta pijakan dalam menjalankan pijakan bisnis, keuntungan yang diperoleh juga akan semakin banyak. Dan tentunya proses yang dijalankan sesuai dengan aturan perbuisnisan.
2. Pertumbuhan akan terus meningkat, ini bermaksud agar bisnis yang dijalankan tidak sekedar untuk mengembalikan modal dan mencari keuntungan semata. Hal itu juga bertujuan agar kedepannya dapat mengembangkan bisnis islami tersebut lebih maju dan berkembang.
3. Keberlangsungan, menjalankan bisnis bukan berarti setelah mendapatkan keuntungan akan selesai. Lebih dari itu, menjalankan bisnis juga bertujuan untuk semakin meningkatkan kualitas bisnisnya agar bisnis yang dikelola akan selalu eksis.
4. Akan mendapatkan keberkahan dan keridhaan Allah, poin ini merupakan puncak dari dijalankannya suatu bisnis. Tanpa adanya itu, maka keuntungan baik secara materi maupun yang lain, peningkatan bisnis, eksistensi yang kian kuat tidak akan ada nilainya ketika tidak mendapat keberkahan dan ridha Allah SWT.<sup>14</sup>

Keempat hal di atas merupakan tuntunan syari'ah dalam menjalankan dan mengelola sebuah bisnis Islami, tidak terkecuali rumah sakit Islam.

## C. Ekonomi Islam

### 1. Pengertian Ekonomi Islam

Secara etimologi kata ekonomi berasal dari bahasa *oikonomemia* (Greek atau Yunani), terdiri dari dua kata : *oicos* yang berarti rumah dan *nomos* yang berarti aturan. Jadi ekonomi ialah aturan-aturan untuk menyelenggarakan kebutuhan hidup manusia dalam rumah tangga, baik rumah tangga rakyat (*volks huishouding*), maupun rumah tangga negara

---

<sup>14</sup> Ika Puspita, *Hubungan Persepsi*, h.85-86.

(*staathuishouding*), yang dalam bahasa Inggris disebutnya sebagai *economics*.<sup>15</sup>

Sedangkan pengertian ekonomi Islam menurut istilah (terminologi) terdapat pengertian menurut Yusuf Qardhawi memberikan pengertian ekonomi Islam adalah “ekonomi yang berdasarkan ketuhanan. Sistem ini bertitik tolak dari Allah, bertujuan akhir kepada Allah, dan menggunakan sarana yang tidak lepas dari syari’at Allah”.<sup>16</sup>

Berdasarkan dari kutipan-kutipan di atas dapat dipahami bahwa Ekonomi Islam berdasarkan atas Ketuhan Yang Maha Esa, sistem yang diterapkan dalam ekonomi Islam berangkat dari Allah dan dengan tujuan yang diakhiri kepada Allah dan kegiatan-kegiatan yang dilandasi dengan ekonomi Islam semua berlandaskan dengan Syari’at Islam.

## **2. Dasar-Dasar Ekonomi Islam**

### **3. Konsep Pelayanan Menurut Ekonomi Islam**

Agama Islam menjadikan prinsip-prinsip syari’ah menjadi tolok ukur sebagai suatu nilai yang harus dipatuhi dalam melakukan kegiatan bisnis termasuk dalam melakukan kegiatan operasional rumah sakit. Sehingga prinsip-prinsip syari’ah tersebut dapat diterapkan melalui karakteristik rumah sakit Islam yang sudah ada sebelumnya.

---

<sup>15</sup> Abdullah Zaky Al-Kaaf, *Ekonomi dalam Perspektif Islam*, (Bandung: PT. Pustaka Setia Pertama Maret 2002), Cet. Ke-1, h.18.

<sup>16</sup> Surya Pos, *Pengertian Ekonomi Islam*, Artikel di akses pada tanggal 29 Oktober 2016 dari <http://www.suryapost.com/2010/16/pengertian-ekonomi-islam.html>

Rumah Sakit Islam melayani semua orang tanpa membedakan warna kulit, agama, serta strata sosial. Islam mengajarkan untuk selalu menghargai orang lain, dalam hal ini adalah menghargai pasien (pelanggan), dimana Rasulullah memberikan tauladan kepada umatnya dalam hal pelayanan (service), bahwa nabi benar-benar menghargai pelanggannya sebagaimana beliau menghargai dirinya sendiri.<sup>17</sup>

Kegiatan medis dan keperawatan dalam Islam merupakan manifestasi dari fungsi manusia sebagai khalifah dan hamba Allah dalam melaksanakan kemanusiaannya, menolong manusia lain yang mempunyai masalah kesehatan dan memenuhi kebutuhan dasarnya baik aktual maupun potensial. Permasalahan klien (pasien) dengan segala keunikannya tersebut harus dihadapi dengan pendekatan silaturrahi (interpersonal) dengan sebaik-baiknya didasari dengan iman, ilmu dan amal. Untuk dapat memberikan asuhan medik dan asuhan keperawatan kepada pasien, dokter dan perawat dituntut memiliki ketrampilan intelektual, interpersonal, tehnikal serta memiliki kemampuan berdakwah amar ma'ruf nahi mungkar.

Melaksanakan pelayanan kesehatan profesional yang Islami terhadap individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat dengan berpedoman kepada kaidah-kaidah Islam, medik dan keperawatan yang mencakup:

---

<sup>17</sup> Thorik Gunara, Utus Hardiyono Sudibyo, *Marketing Muhammad*, (Bandung: PT. Karya Kita, 2007), h.85





Ayat di atas berbicara tentang larangan bagi seorang muslim untuk melakukan suatu aktivitas yang dapat merugikan orang lain, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam menjalankan suatu usaha. Salah satu unsur yang dapat merugikan pengguna jasa adalah unsur pelayanan. Setiap pengguna jasa menginginkan pelayanan yang baik dan maksimal, terutama terkait dengan pelayanan kesehatan, karena buruknya pelayanan kesehatan yang diberikan akan berdampak langsung pada diri pengguna jasa.

Prinsip yang harus diterapkan dalam pemberian layanan keperawatan terhadap pasien,<sup>20</sup> diantaranya:

a. Saling Menghargai

Pemberian layanan akan berjalan dengan baik apabila terdapat prinsip saling menghargai antara pemberi jasa dan pengguna jasa, hal ini sesuai dengan perintah Allah dalam surah An-Nisa ayat 86 sebagai berikut:

وَإِذَا دُعِيَ إِلَىٰ عَهْدٍ فَلْيَبْتِهِنُوا فِيهِ ۚ بِذَلِكَ يَخْتَفَىٰ  
 وَمَنْ يُؤْتِكُمْ مِنْكُمْ خِيفَةً فَلْيَلْزِمُوا الْإِسْلَامَ زُرًّا ۚ وَمَنْ يُؤْتِكُمْ  
 كِبْرًا فَلْيُحْسِنُوا إِلَيْهِ ۚ كَيْفَ حَسَنُوا إِلَيْكُمْ ۚ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

*Artinya: Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu. (QS. An-Nisa 04:86)<sup>21</sup>*

b. Adil (*Equilibrium* atau Keadilan)

---

<sup>20</sup> Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2002), h. 151-152.

<sup>21</sup> QS. An-Nisa, (4) : 86

Adil merupakan salah satu pokok etika Islam. Kata *al-‘adl* berarti sama (rata) sepadan ukuran (takaran), keseimbangan. Sehubungan dengan masalah adil atau keadilan, mendefinisikan keadilan menjadi empat pengertian, yaitu: (1) keadaan sesuatu yang seimbang, (2) persamaan dan penafsiran segala bentuk diskriminasi, (3) pemeliharaan hak-hak individu dan pemberian hak kepada setiap orang yang berhak menerima, dan (4) memelihara hak bagi kelanjutan eksistensi (keadilan Tuhan).<sup>22</sup>

Keadilan dalam perspektif Islam terkait layanan keperawatan pada rumah sakit adalah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua pasien tanpa adanya perlakuan diskriminatif terhadap pasien.

c. Amanah (*Responsibility* atau Pertanggungjawaban)

Allah berfirman dalam Qur’an surat Az-Zalzalah ayat 7 yang berbunyi:

ﻣﺎ ﻣِﻦ ﺷَﻲْﺀٍ ﺃَﻧﺸِﺮﻭﻧَﺎ ﻭَﻟَﺎ ﻧَﺮﻭﻧَﺎ ﻭَﻟَﺎ ﻧَﻮﻧَﺴِﺮﻭﻧَﺎ ﻭَﻟَﺎ ﻧَﻮﻧَﺴِﺮﻭﻧَﺎ

*Artinya: Barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya Dia akan melihat (balasan)nya. (QS. Az-Zalzalah : 7)*<sup>23</sup>

Sikap dan perlakuan yang ditunjukkan oleh pemberi jasa atau oleh pengguna jasa memiliki konsekuensi tersendiri terhadap komunikasi yang terjalin. Apabila perlakuan yang baik yang diberikan oleh pemberi jasa, maka akan berpengaruh terhadap sikap dari pengguna jasa dan pada akhirnya akan menumbuhkan kepuasan dalam diri pengguna jasa.

d. Kemaslahatan

---

<sup>22</sup> Muhammad, *Ekonomi Mikro dalam Perspektif Islam*, (Yogyakarta: BPFE, 2005), h. 167.

<sup>23</sup> QS. Az-Zalzalah (99) : 7

Segala sesuatu yang menimbulkan masalah terhadap hukum Allah, atau dengan kata lain pelayanan keperawatan yang baik akan menimbulkan kemaslahatan bagi para pasien, baik secara fisik maupun secara psikis. Oleh karena itu, pemberian pelayanan kesehatan secara maksimal termasuk dalam perintah Allah yang harus dilaksanakan.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Muhammad, *Ekonomi Mikro.*, h. 168

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian Lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian yang bertujuan mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi suatu sosial, individu, kelompok, lembaga dan masyarakat.<sup>1</sup> Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Islam Metro.

##### **2. Sifat Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif pada hakekatnya penelitian kualitatif adalah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka. Penelitian kualitatif yaitu “Sedangkan kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek peneliti dengan cara mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata dan bahasa.<sup>2</sup> Penelitian deskriptif pada umumnya dilakukan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang teliti secara tepat.

---

<sup>1</sup> Husain Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 24.

<sup>2</sup> Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Edisi Revisi, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), h. 20

Penulis akan mengungkap fenomena atau kejadian dengan cara menjelaskan, memaparkan/menggambarkan dengan kata-kata secara jelas dan terperinci melalui bahasa yang tidak berwujud nomor/angka. Dengan jenis penelitian deskriptif dan menggunakan pendekatan fenomenologi maka dapat diasumsikan bahwa sifat dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif lapangan. Sifat penelitian ini akan mendeskripsikan bagaimana persepsi masyarakat muslim dan non muslim terhadap layanan Rumah Sakit Islam perspektif ekonomi Islam.

## **B. Sumber Data**

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.<sup>3</sup> Pengumpulan sumber data dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan kedalam sumber data primer dan sekunder.

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data yang akan dicari berupa sumber data primer dan sumber data sekunder.

### **1. Sumber Data Primer**

Sumber data primer adalah Sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti untuk tujuan penelitian.<sup>4</sup> Sumber data primer merupakan sumber asli yang peneliti dapatkan dari informan dalam penelitian ini adalah Perawat Rumah Sakit Islam Metro yang berjumlah 7 perawat dan pasien

---

<sup>3</sup>*Ibid*, h. 6.

<sup>4</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010), h.129.

muslim maupun non muslim rawat inap di Rumah Sakit Islam Metro yang berjumlah 8 pasien.

## 2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder ialah “data yang lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang diluar diri penyidik sendiri”.<sup>5</sup> Data sekunder peneliti maksud adalah sumber-sumber dan kumpulan pustaka yang relevan dengan judul skripsi ini seperti buku karangan Ery Rustiyanto : Statistik Rumah Sakit untuk Pengambilan Keputusan. Reni Ibrahim : Pelayanan Kesehatan dalam Sistem Islam. Abdullah Zaky Al-Kaaf: Ekonomi dalam Perspektif Islam. Manajemen Sumber Daya Manusia serta buku-buku lain yang dapat menunjang dalam penulisan penelitian ini.

## C. Teknik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian skripsi ini adalah:

### 1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> *Ibid*, h. 163.

<sup>6</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Ed.Revisi, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), h. 186.

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah bebas terpimpin, yaitu wawancara dengan menggunakan kerangka pertanyaan yang sudah dipersiapkan sebagai bahan pertanyaan. Hal ini dimaksudkan agar arah wawancara tidak menyimpang dari pokok permasalahan. Dengan metode ini peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada pegawai rumah sakit dan pasien muslim maupun non muslim yang dirawat inap di rumah Sakit Islam Metro. Hal ini dilakukan guna mendapatkan informasi yang konkrit mengenai bagaimana loyalitas masyarakat terhadap Rumah Sakit Islam Metro.

## 2. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah “mencari data mengenai hal-hal atau peneliti menyelidiki benda-benda seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya”.<sup>7</sup>

Dari pendapat di atas, jelaslah bahwa yang dimaksud dengan dokumentasi adalah merupakan metode pengukur data yang digunakan dalam suatu penelitian dengan cara mencatat beberapa masalah yang sudah didokumentasikan oleh pihak Rumah Sakit Islam Metro. Penggunaan metode dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data tentang sejarah berdirinya rumah sakit, jumlah dokter rumah sakit, jumlah perawat rumah sakit dan struktur organisasi Rumah Sakit Islam Metro.

---

<sup>7</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, h. 201.



### 3. Observasi

Teknik observasi merupakan metode pengumpulan data dengan pengamatan dan pencatatan. Dalam metode observasi ini penulis melakukan pengamatan secara langsung pelayanan Rumah Sakit Islam. Dalam hal ini observasi bisa diartikan sebagai “kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan alat indera”.<sup>8</sup>

Metode observasi yang penulis gunakan dalam penelitian ini jenis observasi non partisipatif (*nonpartisipant observation*). Observasi ini penulis gunakan untuk mengamati dan mencatat langsung tentang persepsi masyarakat muslim dan non muslim terhadap layanan Rumah Sakit Islam perspektif ekonomi Islam.

#### D. Teknis Analisa Data

Analisis data adalah “Upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, menemukan pola, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan orang lain”.<sup>9</sup> Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif lapangan adalah “dilakukan secara interaktif melalui *data reduction* (Reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification* (kesimpulan)”.<sup>10</sup>

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan

---

<sup>8</sup> *Ibid*, h. 199

<sup>9</sup> Lexy J.Moleong, *Metodelogi Penelitian.*, h. 248

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cet. 16, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 246.

dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>11</sup>

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, teknik analisa adalah suatu usaha untuk memproses data yang telah dikumpulkan sebelumnya oleh peneliti baik dengan alat pengumpul data yang berupa interview, observasi maupun dokumentasi, dan ada tiga tahap teknik analisis data yaitu:

*Proses pertama* dengan *data reduction* (reduksi data) yaitu pada tahap ini, data yang diperoleh dari lokasi penelitian (data lapangan) dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan oleh peneliti akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya dengan cara: diedit atau disunting, yaitu diperiksa atau dilakukan pengecekan tentang kebenaran responden yang menjawab, kelengkapannya, apakah ada jawaban yang tidak sesuai atau tidak konsisten. Kemudian, dilakukan coding atau pengkodean, yaitu pemberian tanda atau simbol atau kode bagi tiap-tiap jawaban yang termasuk dalam kategori yang sama. Dan selanjutnya, tabulasi atau pentabelan, yaitu jawaban-jawaban yang serupa dikelompokkan dalam suatu table. Reduksi data ini dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung.

*Proses kedua* yaitu dengan *data display* (penyajian data) yaitu dengan bentuk uraian singkat, bagan, maupun naratif dimaksudkan *untuk memudahkan*

---

<sup>11</sup>*Ibid.*

*peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan* atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Dengan kata lain merupakan pengorganisasian data ke dalam bentuk tertentu sehingga kelihatan dengan sosoknya lebih utuh.

*Proses ketiga* yaitu dengan *conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan) yaitu dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Dalam penelitian kualitatif, penarikan kesimpulan dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan yaitu dengan cara mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, maka akan diperoleh kesimpulan yang bersifat grounded.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Sejarah Singkat Rumah Sakit Islam Metro**

Rumah Sakit Islam Metro didirikan oleh sebuah Yayasan yaitu Yayasan Da'wah dan Pemeliharaan Masjid Taqwa (YDPMT) yang diketahui oleh Bapak Hi. A. Sojoeti. Mantan Bupati Lampung Tengah berdasarkan Akte Notaris Imron Ma'ruf, SH Tanggal 09 Agustus 1986 No. 48. Pada tanggal 4 Oktober 1976 dilakukan peletakan batu pertama pembangunan Rumah Sakit Islam Metro yang berlokasi di Jl. Jend. Sudirman 21 P Metro yang kini berubah menjadi Jl. Jend. Ah. Nasution No. 250 Yosodadi Metro dengan luas tanah  $\pm 12.350 \text{ M}^2$  berdasar Surat Keterangan No. AG.00/1142/XI/1987. Setelah  $\pm 2$  tahun, dari peletakan batu pertama tepatnya pada tanggal 21 Februari 1978, dimulailah kegiatan Rumah Sakit Islam Metro dengan jenjang sebagai berikut :<sup>1</sup>

Berdasarkan surat keputusan dari sebagai berikut :

- a.** SK Kanwil Kesehatan Provinsi Lampung No. 272/Kamwil/TU/Izin/1978  
Tertanggal 21 Mart 1978, Izin Puskesmas
- b.** SK Kanwil Kesehatan Provinsi Lampung No. 1276/Kamwil/TU/Izin/1981  
Tertanggal 21 Juni 1981, Izin Klinik Bersalin RS. Islam Metro

---

<sup>1</sup> Dokumentasi Rumah Sakit Islam Metro di ambil pada tanggal 28 Oktober 2017

- c. SK Kanwil Kesehatan Provinsi Lampung No. 1008/Kamwil/ TU/VII/Izin/ 1986 Tertanggal 30 Juli 1988, Izin Sementara RS. Islam Metro
- d. SK Kanwil Kesehatan Provinsi Lampung No. 0896/Yan.Med/RSKS/1988 Tertanggal 18 Oktober 1988, Surat Izin Tetap RS. Islam Metro
- e. Direskimian oleh Gubernur Lampung Bapak Pudjono Pranyoto pada tanggal 26 Januari 1989
- f. SK Menteri Kes. RI No. YM.02.04.3.5.4503, tertanggal 19 September 1994, izin perpanjangan II RS. Islam Metro
- g. SK Menteri Kes. RI No. YM.02.04.2.2.5149, tertanggal 18 Desember 2000, izin perpanjangan II RS. Islam Metro
- h. SK Pemerintah Kota Metro No. 441/01/LL.3/IRS/2013 tertanggal 25 Maret 2013 merupakan Izin Operasional Rumah Sakit.

## **2. Visi dan Misi Rumah Sakit Islam Metro**

### **a. Visi**

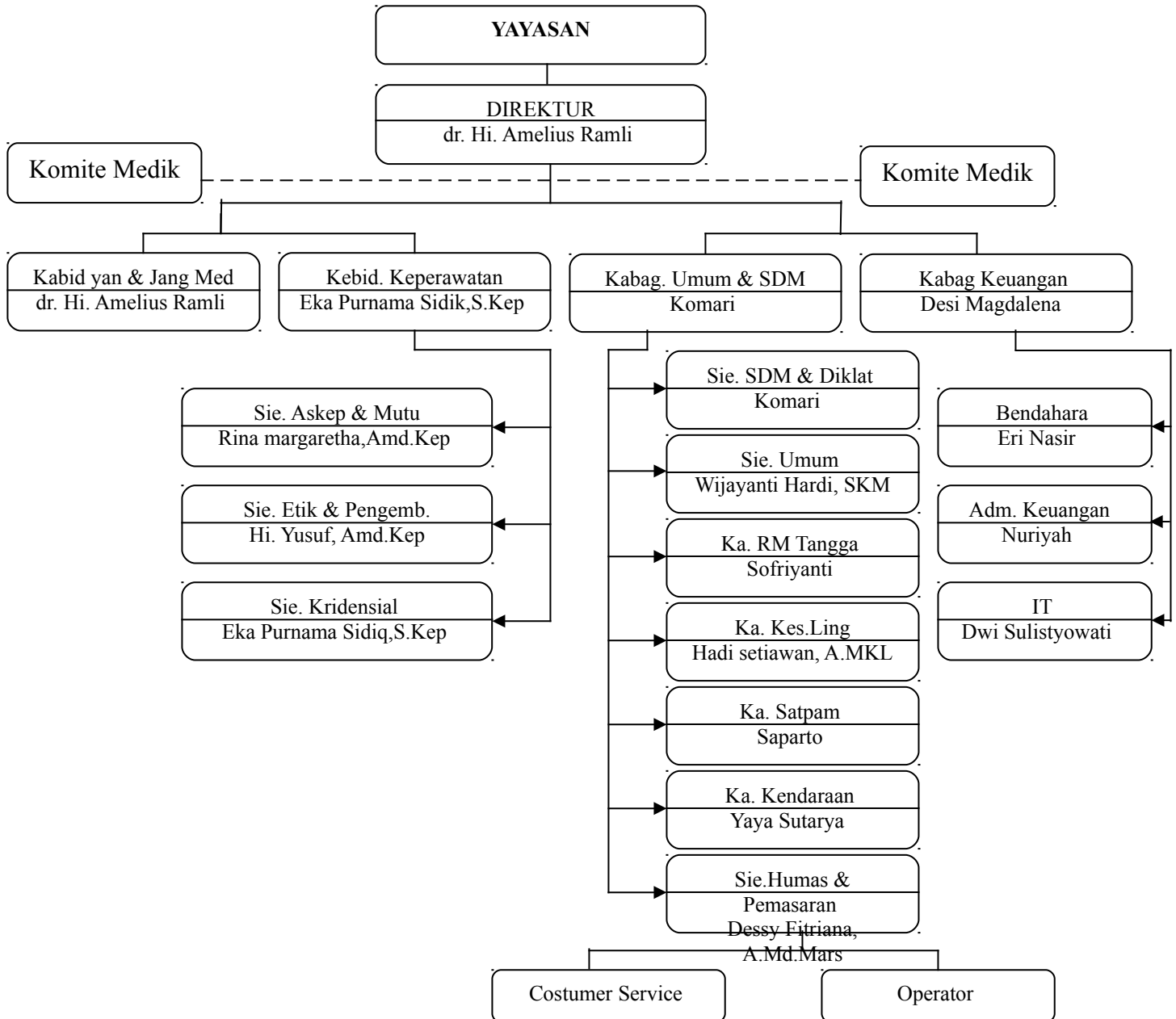
Menjadi Rumah Sakit Islam pilihan utama Kota Metro

### **b. Misi**

- 1) Memberikan pelayanan bernuansa islam untuk semua umat
- 2) Memperluas hubungan kerja sama dengan pihak terkait
- 3) Meningkatkan manajemen pelayanan rumah sakit dan kualitas sumber daya manusia

## **3. Struktur Organisasi Rumah Sakit Islam Metro**

## STRUKTUR ORGANISASI RUMAH SAKIT ISLAM METRO



### B. Penerapan Layanan Kesehatan di Rumah Sakit Islam Metro

## 1. Layanan Kesehatan Rumah Sakit Islam Metro

Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 Perawat Rumah Sakit Islam Metro diperoleh keterangan bahwa Standar Operasional Pelayanan di Rumah Sakit Islam Metro terdapat Standar Operasional Pelayanan profesi dan aspek manajerial. Standar Operasional Pelayanan profesi diantaranya aspek keilmuan seperti mengenai proses kerja untuk diagnostik dan terapi meliputi pelayanan medis, pelayanan penunjang dan pelayanan keperawatan. Standar Operasional Pelayanan manajerial meliputi prosedur jaga ruangan, prosedur konsultasi. Serta sistem pelayanan yang diterapkan di Rumah Sakit Islam Metro terdapat nilai-nilai akhlak Islami yang di jalankan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien rawat inap maupun rawat jalan, pelayanan yang mengutamakan perilaku akhlak Islami yang kami lakukan antara lain: Memberikan salam, menyapa, melaksanakan pemeriksaan sesuai permintaan dokter dan yang dikeluhkan pasien.<sup>2</sup>

Pemberian pelayanan antara pasien muslim maupun pasien non muslim rawat jalan maupun rawat inap, tidak membedakan semua dilayani dengan sesuai standar operasional prosedur Rumah Sakit Islam Metro, dan bahwa tidak hanya pada pasien muslim maupun non muslim bahwa pasien dari tingkat status sosial bawah, menengah maupun ataspun kita berikan pelayanan yang sama.

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan Ibu Rosmalinda selaku Pegawai Rumah Sakit Islam Metro di ambil pada tanggal 29 September 2017

Terkait dengan cara memberikan pelayanan pada pasien rawat inap antara pasien muslim dan non muslim diperoleh keterangan bahwa cara pemberian layanan kepada pasien muslim maupun non muslim tetap menerapkan layanan yang Islami seperti bertutur kata sopan santun, mengucapkan salam ketika mau masuk ruangan pasien muslim, dan ketika mau masuk ruangan pasien non muslim selalu mengetuk pintu dan mengucapkan permisi Bapak/Ibu, dan ketika mau memeriksa pasien muslim maupun non muslim selalu tersebut terlebih dahulu sambil menanyakan kabar kesehatannya.<sup>3</sup>

Upaya-upaya pemberian pelayanan kepada pasien muslim maupun pasien non muslim, petugas maupun perawat selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik, seperti ketika keluarga pasien memanggil perawat, dan perawat sesegera mungkin menuju ke ruangan pasien, perawat selalu menanyakan keadaan perkembangan kesehatannya dan keluhan-keluhan seperti apa yang masih dirasakan dengan bahasa yang sopan.<sup>4</sup>

Selain dari segi pelayanan terhadap pasien baik itu pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap, kekurangan yang masih harus diperbaiki oleh pihak rumah sakit dari segi peralatan, sampai pada saat ini masih terdapat peralatan kesehatan yang kurang di Rumah Sakit Islam Metro.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Ibu Ervi selaku Perawat Rumah Sakit Islam Metro di ambil pada tanggal 29 September 2017

<sup>4</sup> *Ibid*

<sup>5</sup> Wawancara dengan Ibu Rosmalinda selaku Pegawai Rumah Sakit Islam Metro di ambil pada tanggal 29 September 2017



Dalam memberikan pelayanan kepada pasien muslim maupun pasien non muslim pihak Rumah Sakit selalu berperilaku sopan dalam melayani pasien, karena setiap yang berobat rata-rata pasien memerlukan pelayanan yang sopan santun, alasannya perlu pertolongan yang sempurna, karena di zaman modern seperti sekarang pelayanan harus yang serba berkualitas segalanya.

## **2. Persepsi Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Islam Metro**

### **a. Pendaftaran Pasien**

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien rawat jalan diperoleh keterangan bahwa, pada dasarnya pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sangat baik, tertib sesuai dengan antrian, tidak dibedakan antara pasien yang kelas menengah keatas maupun pasien yang perekonomiannya menengah kebawah, dan bahwa antara yang muslim maupun non muslim, semua memperoleh perlakuan yang sama. Akan tetapi ketika sedang memeriksa pasien rawat jalan, kemudian ada pasien yang baru masuk harus segera melakukan operasi, dokter menunda pemeriksaan pasien rawat jalan.<sup>6</sup>

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara, berdasarkan dari hasil wawancara dengan keluarga pasien diperoleh keterangan bahwa ketika pertama kali masuk mendaftarkan pasien pelayanan yang diberikah sangat

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Ibu Zubaida selaku Keluarga Pasien Muslim Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 19 September 2017

baik, proses pendaftarannya tidak berbelit-belit pasien langsung diperiksa.<sup>7</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien rawat inap diperoleh penjelasan bahwa pada bagian UGD sangat cekatan, hal ini terbukti dari ketika pertama kali pasien datang kerumah sakit, pihak rumah sakit langsung menghampiri mobil yang membawa pasien dengan membawa roling untuk pasien. Kemudian pasien langsung dimasukkan ke ruang UGD, sedangkan keluarga pasien yang mengurus pendaftaran langsung dilayani oleh petugas, petugas dibagian pendaftaran terlihat sangat sopan ketika menanyakan tentang pasien, petugas juga memberikan arahan kepada keluarga pasien yang sedang mengisi formulir pendaftaran, dan syarat-syarat yang masih kurangjuga bisa menyusul, petugas juga menanyakan kepada keluarga pasien mau dirawat di ruang kelas berapa, disamping itu petugas juga menjelaskan keadaan fasilitas kelas 1 sampai dengan kelas 3.<sup>8</sup>

#### **b. Pemeriksaan dan Pelayanan Keperawatan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien rawat jalan diperoleh penjelasan bahwa dalam pemeriksaan pasien dokter menjalankan tugas sangat baik, sebelum mulai memeriksa dokter menanyakan terlebih dahulu

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Bapak Ismanto selaku Keluarga Pasien Muslim Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 19 September 2017

<sup>8</sup> Wawancara dengan Ibu Ratna selaku Keluarga Pasien Muslim Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 19 September 2017

tentang keluhan-keluhan yang dirasakan oleh pasien, kemudian dokter memeriksa pasien dengan sangat sabar tidak terburu-buru dan ketika mau memberikan resep obat yang harus ditebus dokter menanyakan ada penyakit lain yang pernah diderita apa tidak sebelumnya, hal ini dimaksudkan supaya dokter tidak salah dalam memberikan obat. Namun terkait dengan masalah peralatan kesehatan di Rumah Sakit Islam Metro belum lengkap karena terbukti dari pasien dirujuk ke Rumah Sakit lain untuk melakukan Scening kepala.<sup>9</sup>

Terkait dengan masalah keperawatan kepada pasien, peneliti melakukan wawancara dengan pasien dan keluarga pasien. Dari hasil wawancara kepada pasien dan keluarga pasien diperoleh keterangan bahwa, pelayanan yang diberikan oleh perawan saat baik, karena semua perawat menggunakan pakaian yang sangat rapi, tutur bahasa juga sangat sopan santun, setiap kali mau memeriksa pasien perawat selalu menanyakan kabar pasien dan yang tak pernah terlupakan perawat selalu mengajak kepada pasien agar selalu berdo'a kepada Allah. Setelah selesai memeriksa pasien, perawat memeriksa obat pasien dan memberikan saran kepada keluarga pasien untuk tepat waktu memberikan obat kepada pasien. Namun terkait dengan alat-alat kesehatan di Rumah Sakit Islam Metro masih kurang lengkap<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Ibu Zubaida selaku Keluarga Pasien Muslim Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 19 September 2017

<sup>10</sup> Wawancara dengan Ibu Erlina selaku Keluarga Pasien Muslim Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 19 September 2017

c. Apotik

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien rawat jalan yang lainnya penulis memperoleh keterangan bahwa, jika dilihat dari segi perawatan Rumah Sakit Islam Metro sudah cukup bagus, akan tetapi dari bagian apotik terlihat kurang bagus, seperti perasedian obat-obatnya kurang lengkap, pelayanannya kurang ramah, terkesan kurang menanggapi pasien, kurang cekatan dalam mengambilkan obat yang ditulis oleh dokter.<sup>11</sup>

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan keluarga pasien rawat inap terkait dengan masalah apotik diperoleh keterangan bahwa pelayanan apotik di Rumah Sakit Islam Metro dirasakan kurang baik, hal ini dikarenakan ketika keluarga pasien mau menebus obat di apotik, di dalam ruang apotik tidak terlihat petugas di dalamnya, jadi keluarga pasien harus menunggu petugas masuk ke ruang apotik cukup lama. Sedang harapan keluarga pasien petugas harus selalu siap di ruang apotik, sehingga sewaktu-waktu bagi semua keluarga pasien yang sangat membutuhkan obat cepat mendapat pelayanan”.<sup>12</sup>

d. Kasir

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Bapak Mispani selaku Keluarga Pasien Muslim Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 19 September 2017

<sup>12</sup> Wawancara dengan Ibu Ratna selaku Keluarga Pasien Muslim Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 19 September 2017

Pelayanan yang diberikan oleh petugas Rumah Sakit Islam di bagian kasir menunjukkan sikap yang sangat ramah, hal ini dibuktikan dari cara bicara petugas kasir yang sangat sopan, menulis dan menjelaskan secara rinci biaya-biaya yang harus dibayar oleh pasien.<sup>13</sup>

Selain peneliti melakukan wawancara dengan pasien yang masih dirawat di Rumah Sakit Islam Metro, peneliti juga melakukan wawancara dengan pasien yang sudah diperoleh pulang. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan keluarga pasien diperoleh keterangan bahwa, dari pihak kasir pelayanan yang diberikan sangat bagus, petugasnya mempunyai sopan santun yang sangat baik, menjelaskan semua rincian selama pasien di rawat di Rumah Sakit Islam Metro dan melayani keluarga pasien yang mau menyelesaikan administrasi sangat cekatan dan sangat transparan kepada keluarga pasien.<sup>14</sup>

### **C. Analisis Penerapan Pelayanan Rumah Sakit Islam Metro ditinjau dari Ekonomi Islam**

Berdasarkan wawancara dengan pasien rawat jalan dan rawat inap Rumah Sakit Islam Metro setelah melalui reduksi data maka dapat peneliti jelaskan tanggapan pasien rawat jalan dan rawat inap serta keluarga penunggu pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Islam Metro adalah : Petugas wanita

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Ibu Ilu Dewi selaku Keluarga Pasien Muslim Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 19 September 2017

<sup>14</sup> Wawancara dengan Bapak Hendri selaku Keluarga Pasien Muslim Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Metro pada tanggal 19 September 2017

menggunakan kerudung (berhijab), petugas ramah, sopan, mengucapkan salam, tidak membedakan pelayanan, mengucapkan Basmalah saat mengawali pekerjaan, mengucapkan Hamdallah selesai melakukan tindakan, berdoa, melayani dengan kasih sayang, mengingatkan pasien agar berdzikir dan sabar menghadapi ujian, tanggung jawab terhadap tugas dan pekerjaan. Namun dibagian apotik kurang baik karena terkadang keluarga pasien yang mau menebus obat petugasnya tidak ada di tempat. Sementara itu pendapat informan yang belum dibahas dan dianalisis adalah : petugas memberikan pertolongan dengan cepat dan terlihat ikhlas, sabar dalam melayani pasien, berpakaian rapi, menghargai privasi dengan menawarkan menerima atau menolak tindakan yang dilakukan petugas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 Perawat Rumah Sakit Islam Metro serta setelah melalui tahap reduksi data maka dapat dijelaskan bahwa pelayanan para petugas medis rawat jalan maupun inap pada saat menjalankan tugas mereka berusaha melayani pasien dengan sikap sopan, ramah, murah senyum, mengucapkan salam dan tegur sapa kepada pasien, berdoa sebelum melakukan tindakan medis, tanggung jawab dan amanah dalam menjalankan tugas, membaca basmalah saat memulai pekerjaan, mengakhiri tindakan dengan mengucapkan Alhamdulillah, mengingatkan dan mengajak pasien berdzikir.

**a. Bersikap ramah**

Dari hasil wawancara dengan 7 perawat orang petugas medis saat melayani pasien sejumlah 8 orang diantara mereka mengatakan bahwa dalam

menjalankan tugas pelayanan mereka berusaha untuk bersikap ramah terhadap semua pasien baik itu pasien muslim maupun non muslim.

Dengan sikap dan perilaku ramah petugas kesehatan terhadap pasien saat menjalankan tugas sesungguhnya tanpa mereka sadari mereka juga telah mengamalkan nilai-nilai akhlak Islami oleh karena sikap ramah dan lemah lembut merupakan salah satu ajaran yang dianjurkan oleh agama Islam. Sifat *Ar-Rifq* (lemah lembut) merupakan sifat yang dicintai oleh Allah SWT dan juga dengannya akan bisa meraih segala kebaikan dan keutamaan. Berlemah lembut dan menebarkan keramahan dalam interaksi sosial tidak saja mendatangkan kemuliaan, tapi juga membuat orang lain merasa damai dan nyaman dalam hidupnya. Orang yang ramah dan lembut tutur katanya hampir selalu diterima dalam pergaulan, selain itu tutur kata yang lembut juga akan meruntuhkan dan meluluhkan pendirian yang salah. Dengan sikap pelayanan ramah terhadap pasien akan membuat pasien menjadi senang, tenang dan merasa dilayani dan dihormati. Sebagai umat Islam juga punya teladan yang luar biasa mengenai cara bersikap yang lemah lembut kepada sesama yaitu Rasulullah SAW. Beliau tidak pernah berkata kasar kepada sahabat-sahabatnya, beliau juga selalu memberikan sikap yang tulus kepada sesamanya.

**b.** Senyum

Tersenyum kepada Orang lain merupakan cara termudah untuk meraih keridhaan hatinya dan menghilangkan semua kebencian dan kedengkian yang

ada di dalam hatinya. Demikian pula dengan petugas kesehatan Rumah Sakit Islam Metro saat menjalankan tugas pelayanan kepada pasien dari hasil wawancara petugas yang mengatakan selalu berusaha untuk tersenyum agar pasien merasa nyaman dan puas dengan pelayanannya.

Rasulullah shallallahu alaihi wasallam menganjurkan agar hendaknya seorang muslim tidaklah melihat ke arah saudaranya kecuali dalam keadaan tersenyum, dan beliau sendiri telah melakukan apa yang beliau anjurkan. Karena selain senyum merupakan cara termudah untuk mempererat persaudaraan, tersenyum juga merupakan cara termudah untuk mendapatkan pahala dari Allah, karena setiap senyum yang kita lakukan akan dinilai sebagai sedekah kita kepada saudara kita. Dan dengan senyum pula segala persoalan berat menjadi ringan, masalah rumit menjadi cair serta dengan mudah akan mendatangkan rejeki.

**c. Mengucap Salam dan Tegur Sapa**

Sebagai makhluk sosial manusia tentunya senantiasa berinteraksi dengan manusia yang lainnya, untuk itu diperlukan silaturahmi. Akhlak Islam sangat menekankan dan memerintahkan untuk menjaga silaturahmi karena dengan silaturahmi persatuan umat, persaudaraan, rasa kasih sayang dan ukhuwah islam akan terpelihara. Dan dalam bersilaturahmi tidak bisa terjalin dengan erat tanpa sikap saling kenal mengenal yang diwujudkan dengan amalan saling tegur sapa dan saling mengucap salam.



Hal tersebut difahami dan sudah dijalankan oleh petugas medik Rumah Sakit Islam Metro saat melayani pasien. Allah SWT melalui Rasulullah SAW telah menerangkan jalan yang seharusnya ditempuh untuk mengantarkan kepada terciptanya kasih sayang tersebut sebagaimana terdapat dalam surat An-Nisa : 86

وَإِذَا دُعِيَ إِلَىٰ سَلَامٍ فَلْيَسَلِمِ ۖ أَكْرَمُ مَا دُعِيَ بِهَا ۚ وَإِن يُكَذَّبْ فَلْيُكْذَبْ كَاتِبًا ۚ وَإِن كُنْتُمْ فِي شَكٍّ مِّنْهُ لَهَا آيَاتٌ لِّكَافِرِينَ ۖ أَتَىٰ الْكُفْرَانَ يَوْمَ قَدْحَانَ ۚ فَذُكِّرُوا كَثِيرًا لَّا يَتَذَكَّرُونَ إِلَّا لَذِكْرٍ لَّكَبِيرٍ ۚ

*Artinya : Apabila kamu diberi penghormatan dengan suatu (salam) penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu. (QS. An-nisa : 86).<sup>15</sup>*

**d.** Berdoa.

Sebagai umat beragama diantara perilaku yang tidak pernah ditinggalkan oleh petugas kesehatan rumah sakit Islam Metro saat melayani pasien adalah senantiasa berdoa. Karena mereka sadar bahwa kesembuhan pasien yang dirawatnya semata mata adalah hanya atas ijin Allah saja.

Demikian juga para petugas kesehatan pada saat diwawancari penulis mereka mengatakan selalu berdoa dalam menjalankan tugas. Doa dalam bahasa arab, berasal dari kata ( دَعَا - يَدْعُو - دَعْوَةٌ ) yang berarti, memanggil, memohon atau meminta. Orang yang berdoa artinya orang yang mengajukan permohonan kepada Allah tentang kebaikan diri, keluarga dan harta benda,

---

<sup>15</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: CV. Diponegoro, 2010), h. 174.

urusan dunia, agama dan akhirat. Meminta turunnya rahmat dan terhindar dari bencana.

Doa merupakan bentuk permohonan kepada sang Khaliq karena setiap manusia pasti menyadari bahwa dirinya tidak memiliki kemampuan tanpa ijin atau bantuan dari Allah SWT. Sebagaimana perintah Allah SWT agar kita semua senantiasa memohon kepadanya

اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِ مُحَمَّدٍ وَسَلِّمْ  
وَصَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِ مُحَمَّدٍ وَسَلِّمْ

*Artinya: “Berdoalah kepada-Ku, niscaya akan Kuperkenankan bagimu. Sesungguhnya orang-orang yang menyombongkan diri dari menyembah-Ku akan masuk neraka Jahanam dalam keadaan hina dina”. (Al Mukmin 60).<sup>16</sup>*

Doa juga merupakan suatu ibadah, karena dengan berdoa jelas sekali memperlihatkan penghambaan manusia kepada Allah. Dengan berdoa kepada Allah, maka terwujudlah: Allah, tempat meminta, tempat memohon, sedang si hamba adalah makhluk yang hina dan selalu dalam kekurangan. Sehingga karena suatu ibadah, maka berdoa sangatlah dianjurkan (diperintahkan) oleh agama, walaupun doa tidak memerlukan suatu syarat dan rukun yang ketat, seperti halnya ibadah shalat, zakat, dan puasa.

Banyak firman Allah SWT. dan hadits Rasulullah SAW. Yang menerangkan tentang doa dan memerintahkan orang-orang beriman agar berdoa diantaranya adalah sebagai berikut: Surat Al-A’raf ayat 55-56

---

<sup>16</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya*, (Jakarta: CV. Diponegoro, 2010), h. 1055.

وَأَنذَرْتُكَ نَارًا تَلْفَحُ فَاصْرُخْ فِيهَا صَرْخًا كَثِيرًا  
وَقَدْ جَاءَكَ الْحَقُّ بِالْحَقِّ وَاللَّهُ الْمُسْتَعْتَبُ  
وَأَنذَرْتُكَ نَارًا تَلْفَحُ فَاصْرُخْ فِيهَا صَرْخًا كَثِيرًا  
وَقَدْ جَاءَكَ الْحَقُّ بِالْحَقِّ وَاللَّهُ الْمُسْتَعْتَبُ

*Artinya : Berdoalah kepada Tuhanmu dengan berendah diri dan suara yang lembut. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas. Dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi, sesudah (Allah) memperbaikinya dan Berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut (tidak akan diterima) dan harapan (akan dikabulkan). Sesungguhnya rahmat Allah Amat dekat kepada orang-orang yang berbuat baik. (QS. Al-Baqarah : 186).”<sup>17</sup>*

Surah Al-A’raf, ayat 180 Artinya:

وَمَا يَدْعُونَ إِلَّا بِأَسْمَاءٍ لَّهَا لَافٍ لَّهَا لَافٍ لَّهَا لَافٍ  
وَمَا يَدْعُونَ إِلَّا بِأَسْمَاءٍ لَّهَا لَافٍ لَّهَا لَافٍ لَّهَا لَافٍ  
وَمَا يَدْعُونَ إِلَّا بِأَسْمَاءٍ لَّهَا لَافٍ لَّهَا لَافٍ لَّهَا لَافٍ  
وَمَا يَدْعُونَ إِلَّا بِأَسْمَاءٍ لَّهَا لَافٍ لَّهَا لَافٍ لَّهَا لَافٍ

*Artinya : “Hanya milik Allah asma’ul husna, Maka bermohonlah kepada-Nya dengan menyebut asma’ul husna itu dan tinggalkanlah orang-orang yang menyimpang dari kebenaran dalam (menyebut) nama-nama-Nya nanti mereka akan mendapat balasan terhadap apa yang telah mereka kerjakan. (QS. Al-A’raf: 180)*

Surah Al-Isra’, ayat 110 Artinya:

قُلْ أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ  
قُلْ أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ  
قُلْ أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ  
قُلْ أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ

*Artinya : Katakanlah: "Serulah Allah atau serulah Ar-Rahman. dengan nama yang mana saja kamu seru, Dia mempunyai Al asmaaul husna (nama-nama yang terbaik) dan janganlah kamu mengeraskan suaramu dalam shalatmu dan janganlah pula merendahnya dan carilah jalan tengah di antara kedua itu". (Q.S. Al-Isra’ : 110).*

Surah Yunus, ayat 10 Artinya :

يَا أَيُّهَا الْمُدَّثِّرُ  
يَا أَيُّهَا الْمُدَّثِّرُ  
يَا أَيُّهَا الْمُدَّثِّرُ  
يَا أَيُّهَا الْمُدَّثِّرُ

---

<sup>17</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya*, (Jakarta: CV. Diponegoro, 2010), h. 55

*Artinya : “Do'a mereka di dalamnya ialah: "Subhanakallahumma", dan salam penghormatan mereka ialah: "Salam" dan penutup doa mereka ialah: "Alhamdulillah Rabbil 'aalamin." (QS. Yunus : 10) <sup>18</sup>*

Dengan disertai do'a pada saat melaksanakan pelayanan terhadap pasien diharapkan akan menimbulkan perasaan tenang pada diri petugas dan pasien itu sendiri karena pada hakekatnya segala penyakit asalnya dari Allah dan kesembuhan juga datangnya dari Allah pula.

e. Tanggung jawab dan amanah dalam menjalankan tugas.

Sebagai Instansi militer yang bertugas melayani orang sakit di Rumah Sakit Islam Metro sangat menekankan sifat amanah dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas. Hal tersebut senantiasa ditekankan kepada semua petugas pelayanan rumah sakit pada saat apel pagi waktu mengawali tugas pelayanan kepada pasien.

Islam melarang sikap khianat atau tidak amanah terhadap tanggung jawab baik dalam masalah amalan dunia maupun masalah ibadah. Apalagi sebagai petugas kesehatan yang dituntut untuk senantiasa menjunjung tinggi kejujuran dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas oleh karena amanah tersebut berhubungan dengan kesehatan dan keselamatan pasien Allah SWT berfirman

---

<sup>18</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: CV. Diponegoro, 2010), h. 10

وَأَمَّا إِلَىٰ رَبِّكَ فَأنتَ عَاقِلٌ  
وَأنتَ سَمِيعٌ وَأنتَ بَصِيرٌ  
وَأَمَّا إِلَىٰ رَبِّكَ فَأنتَ عَاقِلٌ  
وَأنتَ سَمِيعٌ وَأنتَ بَصِيرٌ

*Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kalian untuk menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya dan menyuruh kalian jika kalian menetapkan hukum diantara manusia untuk menetapkan hukum dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepada kalian. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”. (QS An-Nisa’ 4:58).<sup>19</sup>*

Tindakan menyalahkannya dan tidak menunaikan amanah, memiliki implikasi / dampak buruk pada keadaan seseorang dan dapat menjadi sebab kerusakan masyarakat.

Berkenaan dengan sikap tidak bertanggung jawab ini Allah Subhanahu wa Ta'ala berfirman : QS. Al-Anfaal 8:27.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ  
وَالْأَمَانَاتَ الَّتِي كُنتُمْ تَعْتَدُونَ

*“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”. (QS. Al-Anfaal 8:27)<sup>20</sup>*

**f. Mengucap Basmallah saat memulai tindakan / pekerjaan**

Akhlak yang sudah menjadi kebiasaan para petugas medik saat bertugas adalah mengucap basmallah hal tersebut disampaikan oleh hampir semua informan pada saat wawancara. Hikmah yang tersimpan dalam mengawali perbuatan dengan bismillahirrahmaanirrahiim adalah demi

<sup>19</sup> Sunarjo, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Depag RI, 1998, 165.

<sup>20</sup> Sunarjo, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Depag RI, 1998, 347. 91

mencari berkah dengan membacanya. Karena ucapan ini adalah kalimat yang berbarakah, sehingga apabila disebutkan pada saat petugas pelayanan memulai pekerjaan maka hal itu akan membuahkan barakah baginya. Selain itu di dalamnya juga terdapat permohonan pertolongan kepada Allah ta'ala agar pasien yang dilayani diberi kesembuhan.

**g.** Mengucap Alhamdulillah selesai melakukan pekerjaan pelayanan.

Demikian juga perilaku yang sudah menjadi kebiasaan dari para petugas pelayanan rawat inap yaitu mengucapkan Alhamdulillah setelah selesai menjalankan tugas pelayanan sebagai rasa syukur kepada Allah karena telah diberi keberhasilan dalam menjalankan tugas.

Bentuk syukur kepada Allah SWT adalah dengan menyampaikan puja. kepada beliau atas segala limpahan karunianya yang telah memberi keselamatan, kesehatan dan kekuatan sehingga dapat melakukan suatu amalan dengan selamat termasuk di dalamnya kesempatan dalam mengabdikan melayani pasien.

Sebagai seorang muslim rasa syukur tersebut diimplementasikan dengan mengucapkan kalimat Hamdalah dengan harapan agar amalan amalan yang dilakukan diterima Allah dan bermanfaat serta membawa kesembuhan bagi pasien yang dilayani.

Dari segi lafalnya, "*Alhamdulillah*" merupakan *kalam khabariyah*. artinya, segala puji bagi Allah itu merupakan berita yang tidak membutuhkan penjelasan lain. sedangkan dari segi maknanya merupakan kalam *insyaiyah*.

artinya suatu puji an terhadap Allah S.W.T dengan baik yang bersifat *ikhthari* untuk mengagungkan Allah S.W.T dan memuliakanNya.

Saat memperoleh kenikmatan seorang mukmin diharuskan mengucapkan pujian bagi Allah, yaitu mengucapkan Alhamdulillah. Sebab dengan mengucapkan kalimat yang menegaskan kembali bahwa segala karunia berasal hanya dari Allah, maka berarti ia menutup segala celah negative yang bias jadi muncul dan diolah setan, yaitu menganggap bahwa kenikmatan yang ia peroleh adalah karena kehebatan dirinya dalam berprestasi. Setan sangat suka menggoda manusia dengan menanamkan sifat 'ujub atau bangga diri bilamana baru meraih suatu keberhasilan atau kenikmatan. Manusia dibuat lupa akan kehadiran Allah yang pada hakekatnya merupakan sumber sebenarnya dari datangnya kenikmatan.

Sebenarnya dalam kehidupan di dunia kenikmatan Allah senantiasa tercurah kepada segenap hamba-hambaNya. Bahkan jumlah nikmat yang diterima setiap orang selalu saja jauh melebihi kemampuan orang itu untuk mensyukurinya. Jangankan syukur seseorang melebihi nikmat yang ia terima dari Allah, bahkan sebatas mengimbangnya saja sudah tidak akan pernah sanggup.

- h.** Menasehati, Mengingat dan mengajak pasien berdzikir, sabar menghadapi ujian sakit.

Di antara ciri manusia yang tidak akan merugi adalah sebagaimana yang diungkap dalam surat Al-Ashr, yaitu mereka yang senantiasa saling menasihati dengan kebenaran (saling menasihati untuk melakukan perintah Allah dan menjauhi larangan Allah) dan saling menasihati dengan kesabaran (maksudnya saling menasihati untuk bersabar menanggung musibah atau ujian).

Allah Ta'ala berfirman :

وَالَّذِينَ هُمْ يَدْعُونَ أَكْثَرًا مَّا يَتَذَكَّرُونَ  
وَالَّذِينَ هُمْ يَدْعُونَ أَكْثَرًا مَّا يَتَذَكَّرُونَ  
وَالَّذِينَ هُمْ يَدْعُونَ أَكْثَرًا مَّا يَتَذَكَّرُونَ  
وَالَّذِينَ هُمْ يَدْعُونَ أَكْثَرًا مَّا يَتَذَكَّرُونَ

*“Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran.” (QS. Al ‘Ashr: 1-3).<sup>21</sup>*

Dalam surat Ali Imron 110 kaum muslimin juga diperintah agar senantiasa saling mengingatkan dalam beramar ma’ruf dan nahi munkar serta beriman kepada Allah

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ حَقَّ تَقَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ  
يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ حَقَّ تَقَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ  
يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ حَقَّ تَقَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ  
يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ حَقَّ تَقَاتِهِ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

*Artinya : “Kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma’ruf, dan mencegah dari yang munkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya ahli kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka, di antara mereka ada yang*

---

<sup>21</sup> H Ahmad Tohaputra, *Al-Qur’an dan terjemahannya.*, h. 1417



*beriman, dan kebanyakan mereka adalah orang-orang yang fasik.”*  
*(QS. Ali Imran: 110).*<sup>22</sup>

Diantara hak seorang muslim dengan muslim lainnya adalah bila diminta nasihat oleh saudaranya tentang sesuatu hal maka ia harus memberinya, dan ia harus menjelaskan kepada saudaranya apa yang baik dan yang benar.

Agama sebagai nasihat, hal ini memiliki makna bahwa sendi dan tiang tegaknya agama adalah nasihat. Tanpa saling menasihati antara umat Islam maka agama tidak akan tegak. Demikian juga akhlak petugas kesehatan instalasi rawat inap di Rumah Sakit Islam Metro semestinya harus senantiasa membantu, mengingatkan atau membimbing pasien untuk bersabar dalam menghadapi ujian hidup dengan cara memperbanyak mengingat Allah agar diberi kekuatan serta mengembalikan masalah kepadanya dengan ikhlas, dan bersabar.

---

<sup>22</sup> H Ahmad Tohaputra, *Al-Qur'an dan terjemahannya.*, h. 135

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dalam data yang telah dibahas dan dianalisis pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan hasil penelitian yang penulis lakukan sebagai berikut :

1. Kegiatan pelayanan kesehatan oleh petugas tenaga medis terhadap pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Metro berjalan sesuai dengan perilaku akhlak islami hal ini terbukti dari tanggapan-tanggapan yang berhasil dihimpun penulis yang meliputi tanggapan dari pasien, keluarga/penunggu pasien dan petugas pelayanan kesehatan itu sendiri yang menyatakan bahwa pelayanan pasien rawat jalan dan pasien rawat inap di rumah sakit Rumah Sakit Islam Metro dilaksanakan dengan sabar, ramah, sopan, santun dan bernuansa islami seperti mengucapkan salam, menggunakan jilbab, senantiasa berdzikir dan berdoa dalam menjalankan tugas pelayanan kepada pasien serta amanah sehingga terkesan ikhlas.

2. Sebagaimana tanggapan pasien muslim dan non muslim yang puas dan merasa nyaman terhadap pelayanan petugas pelayanan kesehatan pasien rawat inappun merasa puas dan berpendapat perlu diterapkannya perilaku akhlak islami pada kegiatan pelayanan kesehatan terhadap pasien. Mereka mengharapkan dengan pelayanan berakhlak islami akan membantu proses penyembuhan dan mendapat pelayanan yang bertanggung jawab dan berkualitas.

55

3. Seluruh petugas kesehatan pelaya en, keluarga / penunggu pasien berpendapat perlu diterapkannya nilai-nilai akhlak Islami pada kegiatan pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit Islam Metro. Hal ini dikarenakan perilaku positif yang dilakukan petugas kesehatan secara tidak langsung memiliki makna yang sangat berharga bagi moril pasien.

## **B. Saran**

Adapun saran-saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Petugas kesehatan agar mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelayanan yang bermartabat dan berakhlak Islami sehingga dengan pelayanan tersebut pasien merasa nyaman, tenang dan cepat sembuh karena mendapat support dan motivasi dari petugas kesehatan yang berakhlak islami.
2. Petugas pelayanan agar mempertahankan dan meningkatkan motifasi dalam menjalankan pelayanan berakhlak islami karena pasien dan keluarga

penunggu sangat merespon positif pelayanan barakhlak islami tersebut. Hal yang paling penting adalah bahwa dengan menjalankan pelayanan secara islami akan mempererat silaturahmi dan menambah syiar agama Islam.

3. Kegiatan pembinaan rohani Islam agar diefektifkan dan diaktifkan di rumah sakit Rumah Sakit Islam Metro mengingat mayoritas pegawai dan pasien rumah sakit adalah muslimin dan muslimat. Demikian juga dengan fasilitas ibadah bagi petugas kesehatan, pasien dan keluarga penunggu pasien agar disyiarkan. Sehingga dengan menjalankan tugas pelayanan disamping sebagai bentuk pengabdian kepada satuan sekaligus juga memiliki nilai ibadah kepada Allah SWT dalam rangka mengabdikan kepada masyarakat, Bangsa, Negara dan Agama.

## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di desa Metro Kibang, Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur, pada tanggal 28 Mei 1995 anak kedua dari dua bersaudara, pasangan Bapak Taukid dan Ibu Ismiati.

Pada tahun 1999 Peneliti masuk TK Al-Qur'an pada tahun 2001. Kemudian melanjutkan ke Sekolah Dasar Negeri 1 Metro Kibang Lampung Timur diselesaikan pada tahun 2007. Lalu melanjutkan ke Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama di SLTP Kartikatama Metro yang diselesaikan pada tahun 2010. Kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas SMA Negeri 1 Metro Kibang yang diselesaikan pada tahun 2013. Pada tahun 2013 Peneliti melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di STAIN Jurai Siwo Metro sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Agama Islam Negeri pada Jurusan Syariah melalui jalur Seleksi Mandiri (SM) dan akan selesai di IAIN Metro Lampung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah Zaky Al-Kaaf, *Ekonomi dalam Perspektif Islam*, Bandung: PT. Pustaka Setia Pertama Maret 2002
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: CV. Diponegoro, 2010
- Ery Rustiyanto, *Statistik Rumah Sakit untuk Pengambilan Keputusan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010
- Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Ekonisia, 2002
- Husain Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011
- Joyce Marcella Laurens, *Arsitektur dan Perilaku Manusia*, Jakarta: PT. Grasindo, 2004
- Kuat Ismanto, *Manajemen Syari'ah: Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009
- Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Ed.Revisi, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009
- Muhammad, *Ekonomi Mikro dalam Perspektif Islam*, Yogyakarta: BPFE, 2005
- Oman Sukmana, *Dasar-dasar Psikologi Lingkungan*, Malang: UMM Press, 2003
- Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Edisi Revisi, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016
- Philip Kotler, *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo, 2005
- Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, cet. 3, Jakarta: Balai Pustaka, 2003
- Reni Ibrahim, "Pelayanan Kesehatan dalam Sistem Islam", diakses tanggal 7 desember 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cet. 16, Bandung: Alfabeta, 2012
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Sesuatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010
- Thorik Gunara, Utus Hardiyono Sudibyoy, *Marketing Muhammad*, Bandung: PT. Karya Kita, 2007
- W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2005

