

SKRIPSI

**MANAJEMEN PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MADISING
KABUPATEN PINRANG
(Studi Analisis Perspektif Manajemen Islam)**



OLEH

**JUMRIA
NIM.17.3300.001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2021 M/1443 H

**MANAJEMEN PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH MADISING KABUPATEN PINRANG
(Studi Analisis Perspektif Manajemen Islam)**



OLEH

**JUMRIA
NIM.17.3300.001**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

2021 M/1443 H

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Pasien Rawat Inap di
Rumah Sakit Umum Daerah Madising
Kabupaten Pinrang: Studi Analisis Perspektif
Manajemen Islam

Nama Mahasiswa : JUMRIA

Nomor Induk Mahasiswa : 17.3300.001

Program Studi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Dasar Penetapan : SK. Dekan FUAD IAIN Parepare

Pembimbing

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Muhammad Haramain, M. Sos.I

NIP : 198403122015031003

Pembimbing Pendamping : I Nyoman Budiono, M.M

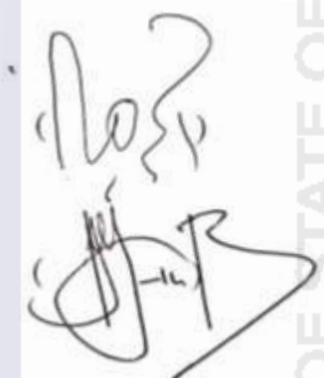
NIDN : 2015066907

Mengetahui;

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah



Dr. H. Abd. Halim K., M.A.
NIP:19590624 199803 1 001



PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Madising Kabupaten Pinrang: Studi Analisis Perspektif Manajemen Islam

Nama Mahasiswa : JUMRIA

Nomor Induk Mahasiswa : 17.3300.001

Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Program Studi : Manajemen Dakwah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah B-1069/In.39.7/07/2020

Tanggal Kelulusan : 15 Oktober 2021

Disahkan oleh Komisi Penguji

Muhammad Haramain, M.Sos.I. (Ketua)

I Nyoman Budiono, M.M. (Sekretaris)

Dr. Iskandar, S.Ag, M.Sos.I. (Anggota)

Dr. Nurhikmah, S.Sos.I., M.Sos.I. (Anggota)

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah

Dr. H. Abd. Halim K., M.A.
NIP. 19590624 199803 1 001

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ
أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Swt yang telah menurunkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya berupa kekuatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dan semoga dapat bermanfaat bagi pembacanya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada sang revolusioner Islam yang membawa agama Allah Swt, menjadi agama yang benar dan rahmatan Lil'alamini yakni baginda Rasulullah Saw, beserta keluarga, para sahabat, dan yang menjadi pengikut jejak beliau hingga akhir zaman kelak.

Penulis hanturkan terima kasih setulus-tulusnya kepada Ibunda Kunnu dan Ayahanda Rusi tercinta atas berkah doa tulusnya dan segala pengorbanannya, jasanya yang tak dapat penulis balas, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akademik, hingga rasa terima kasih pun tidak akan pernah cukup untuk mendeskripsikan wujud penghargaan penulis

Selain itu penulis mengucapkan terima kasih terkhusus kepada Bapak Muhammad Haramain, M.Sos.I selaku pembimbing I atas segala bantuan, bimbingan serta arahan yang telah diberikan selama dalam penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan pula banyak terima kasih kepada Bapak I Nyoman Budiono, M.M selaku pembimbing II atas segala bimbingan dan arahan yang telah diberikan kepada saya serta motivasi untuk bergerak lebih cepat dalam penyelesaian studi penelitian.

Selanjutnya, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus dan penghargaan kepada:

1. Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare yang telah bekerja keras dalam mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Dr. H. Abd. Halim K, M.A. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa IAIN Parepare khususnya di Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah.
3. Dr. Nurhikmah, S.Sos.I., M.Sos.I. selaku ketua Program Studi Manajemen Dakwah yang telah banyak membimbing penulis selama dalam perkuliahan di kampus IAIN Parepare.
4. Dr. Iskandar, S.Ag., M.Sos.I. selaku Penasihat akademik yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan terhadap penulis selama kuliah di kampus IAIN Parepare.
5. Seluruh dosen Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, khususnya Bapak dan Ibu Dosen Prodi Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis serta seluruh staf mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah yang selalu siap melayani.
6. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Direktur RSUD Madising, Kepala Ruangan Perawatan dan pasien rawat inap beserta seluruh jajarannya, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dalam menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.
8. Saudara kandung, Edi Rusi dan keluarga, Suriana dan Keluarga, Sudirman dan Suki yang telah memberikan dan dukungan yang diberikan.

9. Sahabat dan saudara seperjuangan Mahasiswa Manajemen Dakwah angkatan 2017, Juwita Anwar, Kasmida, Suria Sunarti, Ramadani Eka Asmi, Nuraini, Hasriani, Harya Niigsih Harjono, Ummul syahriani dll, senior yang selalu memberikan bantuan dan alur pemikirannya (Yullang, Suriati, Nuraisyah, Armawati, Putri dan Diana), teman jalan sekaligus saudara tak serahim yaitu Suci Ramadani, Adi firman, Fisdaus Ayu Lestari, Milawati, tetangga sekaigus kakak dan adik (Asniar dan Nirmat) Hasriana, Ariatna yang selama ini menghibur, memberikan semangat, motivasi, dukungan maupun tenaga dan juga doa kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kebijakan sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat kepada pembaca-Nya dan berkenaan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 10 Juli 2021 M
29 Zulkaidah 1442 H

Penulis,



JUMRIA
NIM.17.3300.001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : JUMRIA
NIM : 17.3300.001
Tempat/Tgl Lahir : Lambalumama 23 Maret 1998
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Usuluddin, Adab, dan Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit
Umum Daerah Madising Kabupaten Pinrang: Studi Analisis
Perspektif Manajemen Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 10 Juli 2021
29 Zulkaidah 1442 H

Penulis,



JUMRIA
NIM.17.3300.001

ABSTRAK

JUMRIA, 17.3300.001 *Manajemen Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Madising Kabupaten Pinrang Studi Analisis Perspektif Manajemen Islam* (Dibimbing oleh, Muhammad Haramain dan I Nyoman Budiono).

Penelitian ini berfokus kepada manajemen pelayanan pasien rawat inap studi analisis perspektif manajemen Islam dalam meningkatkan pelayanan terhadap pasien rawat inap, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui penerapan manajemen pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang dilakukan pegawai terhadap pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Madising Kabupaten Pinrang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata yang berupa tindakan baik secara lisan maupun tulisan. Adapun teknik analisis data yang digunakan ialah analisis deskriptif. Untuk menguji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi data, triangulasi metode dan triangulasi teori.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai pada unit rawat inap telah menerapkan manajemen pelayanan perspektif manajemen Islam dengan menerapkan nilai-nilai agama dalam memberikan pelayanan terhadap pasien rawat inap. Agar pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai ataupun perawat memberikan pelayanan yang terbaik dengan selalu memperhatikan dan memenuhi kebutuhan pasien rawat inap hal ini akan membuat pasien percaya terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan walaupun sarana dan prasana belum mendukung secara maksimal namun petugas ataupun perawat tetap melakukan pelayanan yang bermutu dan berkualitas sehingga pasien puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : *Manajemen Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Manajemen Perspektif Islam.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	7
B. Tinjauan Teori	9
1. Teori Manajemen Pelayanan(<i>Manajemen service</i>).....	9
2. Teori Manajemen Pelayanan dalam Perspektif Manajemen Islam	13
3. Teori Kualitas Pelayanan	20
C. Kerangka Konseptual	22
D. Kerangka Pikir.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	36

B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	37
C. Fokus Penelitian	37
D. Jenis dan Sumber Data Yang Digunakan	38
E. Teknik Pengumpulan Dan Pengolahan Data	39
F. Uji Keabsahan Data	40
G. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Singkat Lokasi Penelitian	42
B. Penerapan Manajemen Pelayanan di Unit Rawat Inap dalam Analisis Perspektif Manajemen Islam di RSUD Madising Terhadap Pasien Rawat Inap	49
C. Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Pasien Rawat Inap Pada Unit Rawat Inap di RSUD Madising	60
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	I
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
BIODATA PENULIS	

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Nama Tabel	Halaman
0.1	Kerangka Pikir	35
0.2	Struktur Organisasi RSUD Madising	46
0.3	Struktur Organisasi Unit Perawatan RSUD Madising	63
0.4	Alur/Mekanisme	70



DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Nama Gambar	Halaman
0.1	Indeks Kepuasan Pasien	76



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul lampiran	Keterangan
1	Surat Izin Melaksanakan Penelitian Dari Kampus	Terlampir
2	Surat Izin Melaksanakan Penelitian Dari Kabupaten	Terlampir
3	Surat Keterangan Telah Meneliti	Terlampir
4	Pedoman Wawancara	Terlampir
5	Surat Keterangan Wawancara	Terlampir
6	Dokumentasi	Terlampir
7	Biodata Penulis	Terlampir



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen merupakan seni atau proses dalam menyelesaikan suatu rencana yang berkaitan dengan pencapaian suatu tujuan dalam sebuah organisasi. Dalam proses penyelesaian rencana akan ada beberapa faktor yang akan terlibat dalam manajemen yaitu, adanya penggunaan sumber daya organisasi, adanya proses yang bertahap dari mulai perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengimplementasian, hingga pengendalian dan pengawasan. Dalam Islam manajemen di pandang sebagai perwujudan amal soleh yang harus bertitik tolak dari nilai-nilai agama. Nilai tersebut akan memunculkan motivasi aktivitas untuk mencapai hasil yang baik.

Manajemen sangat penting untuk mewujudkan tujuan dari organisasi agar dapat dicapai secara efektif dan efisien. Hal ini akan mengarahkan kepada tujuan yang diinginkan, maka dari itu manajemen perlu dijelaskan berdasarkan dari fungsi manajemen, sebagaimana dikemukakan dalam definisi manajemen.¹

Disisi lain koordinasi merupakan fungsi yang harus dilakukan oleh sumber daya yang ada dalam organisasi agar dapat meraih tujuan dengan baik. Fungsi manajemen diperlukan agar keseluruhan sumber daya organisasi dapat dikelola secara efektif dan efisien sehingga tujuan dari sebuah organisasi dapat tercapai. Seperti halnya melakukan sebuah pelayanan dalam sebuah organisasi harus memiliki rencana dengan menggunakan fungsi manajemen agar dapat melakukan pelayanan dengan baik dan dapat menghasilkan tujuan yang efektif dan efisien.

¹Erni Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta : Kencana, 2005).

Pelayanan berarti memberikan suatu layanan atau bantuan kepada orang yang memerlukan. Dalam hal ini tindakan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan harus tercermin dari perilaku terpuji. Meskipun setiap agama mendorong agar memiliki sikap melayani yang baik kepada setiap orang, agama Islam memberikan penekanan khusus tentang sikap dalam melayani. Dalam Islam, pilar sikap melayani adalah menerapkan nilai-nilai agama yaitu berbuat Ihsan kepada orang lain. Alquran menyuruh manusia untuk berbuat baik kepada manusia.

Pelayanan ialah sebuah usaha untuk memberikan bantuan ataupun pertolongan kepada orang lain yang membutuhkan. Seperti halnya pelayanan kesehatan memberikan layanan dengan mencegah dan meningkatkan kesehatan, memelihara serta menyembuhkan penyakit perorangan, keluarga ataupun publik masyarakat. Disahkannya Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menjadi dasar hukum penyelenggara pelayanan publik². Dalam Undang-Undang ini menjelaskan secara nyata bagaimana makna pelayanan, dimana pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan terhadap masyarakat, dalam peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk berhak atas kebutuhan pelayanan yaitu, barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan masyarakat.

Pelayanan kesehatan merupakan hal yang tidak terlepas dari pengaruh globalisasi. Globalisasi telah mengubah cara hidup orang banyak. Hal ini membuat banyak organisasi termasuk pelayanan kesehatan untuk melakukan perubahan dengan berinovasi dalam memberikan pelayanannya. Pelayanan yang inovatif akan menguntungkan bagi masyarakat sebagai pengguna jasa, dengan inovasi pelayanan

²Republik Indonesia, *Undang-Undang* Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.

akan lebih diminati masyarakat. Era Globalisasi merupakan tuntutan dari perkembangan zaman dimana berbagai persaingan menjadi semakin sulit sedangkan kebutuhan manusia semakin meningkat, termasuk akan kebutuhan pelayanan kesehatan. Rumah sakit merupakan bagian dalam memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Pelayanan Rumah sakit merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan. Dalam pelayanan, rumah sakit dapat diharapkan memberikan pelayanan yang berkualitas tanpa adanya pengecualian dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Maka dari itu pelayanan kesehatan harus selalu berinovasi dalam memberikan pelayanan agar kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa terpenuhi. Pelayanan itu sendiri sifatnya sosial dan merupakan salah satu kebaikan dalam menolong antar sesama. Dengan memberikan pelayanan yang baik dan bermutu sesuai harapan masyarakat yang merupakan pengguna jasa.

Inovasi dalam pelayanan saat ini merupakan keharusan dalam meningkatkan ketersediaan layanan yang semakin mudah, murah, terjangkau, dan merata. Penyediaan pelayanan yang berkualitas merupakan kewajiban yang harus dilakukan setiap penyelenggara negara.

Salah satu pelayanan publik yang sangat penting bagi masyarakat dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan kesehatan. Wujud dari pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat dan diselenggarakan oleh pemerintah salah satunya adalah Rumah sakit. Kualitas pelayanan merupakan inti dari berlangsungnya hidup sebuah lembaga penyedia layanan kesehatan, oleh karena itu perlunya revolusi mutu terpadu agar dapat berkembang. Maka dari itu selalu diperlukan yang namanya inovasi untuk selalu menunjang kepuasan publik terhadap

kualitas pelayanan kesehatan, dengan pertimbangan bahwa banyaknya institusi penyedia pelayanan kesehatan dan persaingan semakin banyak, maka dari itu setiap lembaga pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit harus mampu menjadi lembaga yang menyediakan jasa dan layanan yang selalu memanjakan pelanggan atau konsumen dengan memberikan mutu pelayanan yang terbaik.

Rawat inap adalah salah satu bentuk layanan kesehatan yang ada pada rumah sakit yang diberikan kepada masyarakat yang dimana pasien harus tinggal atau menginap. Rawat inap adalah pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medik, dengan menginap di ruang unit rawat inap pada sarana kesehatan rumah sakit dengan alasan penderita harus menginap.

Pelayanan kesehatan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia pelaksanaan pelayanan sudah menjadi kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik dinegara ini cenderung hanya berjalan ditempat, sedangkan implikasinya dapat diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang publik.³ Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hah-hak sipil setiap warga negara atas barang jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini demi kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan berbangsa sehingga terciptanya kepuasan publik.⁴ Berdasarkan penjelasan ini, dan melihat fenomena yang terjadi saat ini. Dimana

³Abdul Mahsyar'Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik'',*Jurnal Pelayanan Publik*, no.2, (2011)

⁴Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*, (Gorontalo :Ideas Publishing, 2018)

terdapat pada instansi baik negeri maupun swasta, melakukan pelayanan kesehatan yang belum maksimal, untuk itu perlu kajian mendalam bagaimana manajemen pelayanan kesehatan yang diterapkan di rumah sakit umum daerah Madising Kabupaten Pinrang penulis tertarik dan bermaksud untuk mengangkat judul penelitian, yaitu : Manajemen Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah sakit umum daerah Madising Kabupaten Pinrang: Studi Analisis Perspektif Manajemen Islam.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan manajemen pelayanan terhadap pasien rawat inap di Rumah sakit umum daerah Madising Kabupaten Pinrang dalam tinjauan perspektif manajemen Islam?
2. Bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap pasien rawat inap di Rumah sakit umum daerah Madising Kabupaten Pinrang dalam tinjauan perspektif manajemen Islam?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan maka tujuan dari penelitian dalam pembahasan ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan manajemen pelayanan terhadap pasien rawat inap dalam tinjauan perspektif manajemen Islam
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap pasien rawat inap dalam tinjauan perspektif manajemen Islam

D. Kegunaan Penelitian

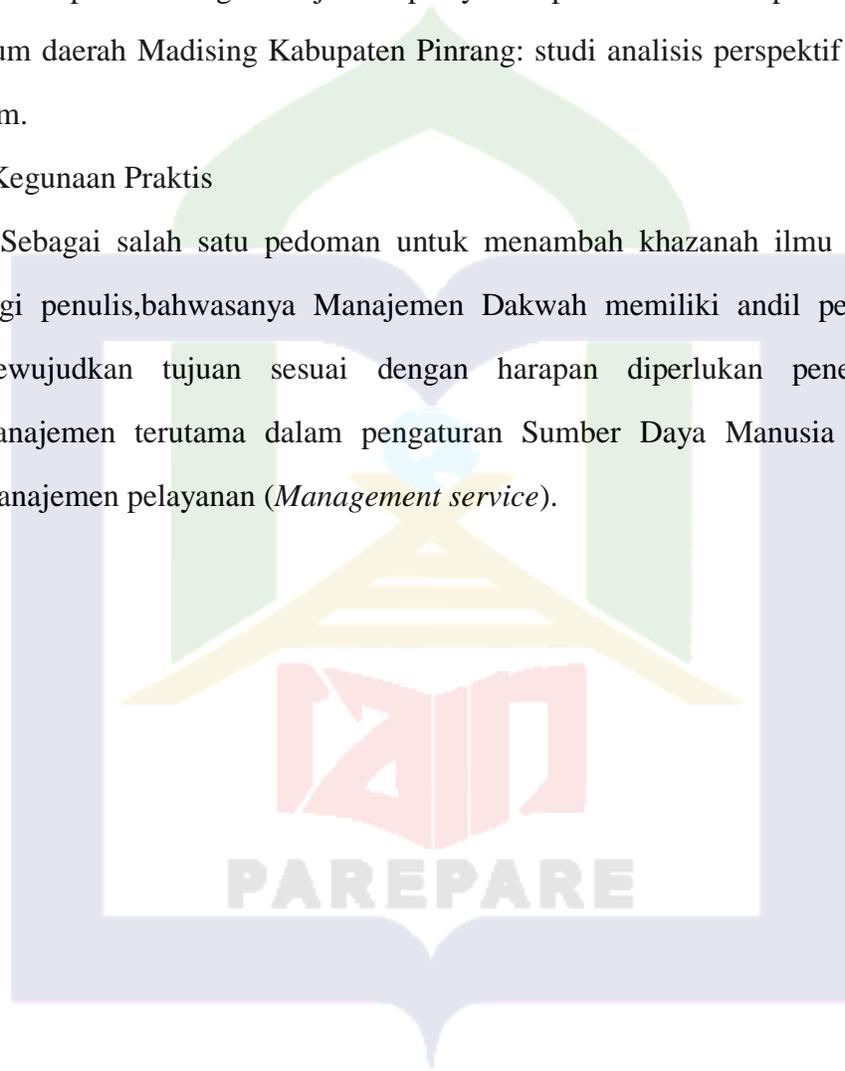
Adapun kegunaan dari penelitian ini, mencakup dua hal yaitu :

1. Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan informasi bagi para pembaca di Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, khususnya Prodi Manajemen Dakwah pada bidang manajemen pelayanan pasien rawat inap di Rumah sakit umum daerah Madising Kabupaten Pinrang: studi analisis perspektif manajemen Islam.

2. Kegunaan Praktis

Sebagai salah satu pedoman untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan bagi penulis, bahwasanya Manajemen Dakwah memiliki andil penting dalam mewujudkan tujuan sesuai dengan harapan diperlukan penerapan ilmu manajemen terutama dalam pengaturan Sumber Daya Manusia (SDM) dan Manajemen pelayanan (*Management service*).



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Dalam penelitian ini dibahas tentang Manajemen pelayanan pasien rawat inap di Rumah sakit umum daerah Madising Kabupaten Pinrang : Studi analisis perspektif manajemen Islam, maka penulis menggunakan beberapa referensi sebagai bahan acuan yang berhubungan dengan skripsi yang penulis teliti antara lain:

Penelitian yang dilakukan oleh Yuliana Di Institut Agama Islam Negeri Parepare (IAIN) pada tahun 2018 yang berjudul "Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan dana Haji ("Studi pada Bank Syariah Mandiri Cabang kota Parepare"), Skripsi ini disusun oleh Yuliana Ibrahim, yang menjadi pembeda antara peneliti saudara Yuliana Ibrahim dengan peneliti sekarang adalah didalam skripsi saudara Yuliana Ibrahim berfokus pada teori manajemen pelayanan terhadap pelayanan dana haji untuk mengetahui pelayanan pada bank syariah secara Islam, sementara peneliti berfokus pada manajemen pelayanan terhadap pasien rawat inap di Rumah sakit umum daerah Madising Bungi Kabupaten Pinrang dalam analisis perspektif manajemen Islam. Pada penelitian Yuliana penulis mengambil bahan tinjauan terdahulu karena memiliki subjek penelitian yang sama, membahas mengenai manajemen terhadap pelayanan dana haji dan juga menggunakan pendekatan kualitatif.⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Rianis Aprillia Wandhansari Di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel pada tahun 2017 yang berjudul "Strategi Peningkatan Kepuasan

⁵Yuliana Ibrahim, "*Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana dan Haji(Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare*", Skripsi Sarjana; Fakultas Dakwah dan Komunikasi: Parepare, Program Sarjana Institut Agama Islam Negeri, 2018.

konsumen pada Pelayanan Rawat Inap RS Gatoel Mojokerto dalam Perspektif Manajemen Pelayanan Islam”. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa petugas rawat inap di Rs Gatoel Mojokerto telah menerapkan Manajemen pelayanan Islam dengan mengadakan speaker disetiap ruangan rawat inap selain itu setiap malam jumat petugas rawat inap selalu mengajak pasien yasinan setelah salat maghrib. Pada penelitian Rianis Aprillia Wandhansari penulis mengambil bahan tinjauan terdahulu karena memiliki subjek penelitian yang sama, yaitu membahas mengenai kualitas pelayanan terhadap pasien rawat inap. Dan yang menjadi pembeda antara peneliti saudari Rianis Aprillia Wandhansari dengan peneliti sekarang adalah didalam skripsi saudari Rianis Aprillia Wandhansari berfokus pada kualitas pelayanan pegawai terhadap masyarakat di Rs Gatoel Mojokerto mengetahui bagaimana pelayanan petugas RS terhadap pasien rawat inap, sementara peneliti berfokus pada manajemen pelayanan terhadap pasien rawat inap di Rumah sakit umum daerah Madising Bungi Kabupaten Pinrang dalam analisis perspektif manajemen Islam.⁶

Penelitian yang dilakukan oleh Irmayani Di Institut Agama Islam Negeri Parepare (IAIN) pada tahun 2018 yang berjudul : “Strategi Manajemen Peningkatan Pelayanan Dan Kepercayaan Jamaah Haji Dan Umrah (Studi PT.Zakiah Dina Tayibah Tour dan Travel Kota Parepare)”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan meningkatkan pelayanan dan kepercayaan terhadap jamaah haji dan umrah pada perusahaanya terjadi perkembangan yang sangat pesat dengan menggunakan teori pelayanan

⁶ Rianis Aprillia Wandhansari” *Strategi Peningkatan Kepuasan konsumen pada Pelayanan Rawat Inap RS Gatoel Mojokerto dalam Perspektif Manajemen Pelayanan Islam*”, Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: (Surabaya, Program Sarjana Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2017).

perspektif Islam yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, motivasi pengawasan serta bertindak sesuai dengan ajaran Alquran & hadits.⁷ Yang menjadi pembeda antara peneliti saudara Irmayani dengan peneliti sekarang adalah didalam skripsi saudara Irmayani berfokus pada peningkatan pelayanan dan kepercayaan jamaah haji dan umrah di PT. Zakiah Dina Tayibah Tour dan Travel kota Parepare, sementara peneliti berfokus pada manajemen pelayanan terhadap pasien rawat inap di Rumah sakit umum daerah Madising Bungi Kabupaten Pinrang dalam analisis perspektif manajemen Islam.

B. Tinjauan Teori

1. Teori Manajemen Pelayanan (*Managament Service*)

Menerapkan teori hal yang perlu dijelaskan, dalam penelitian ini penulis menerapkan teori manajemen pelayanan (*Management Service*), penggunaan manajemen pelayanan dalam penelitian ini sangat penting dikarenakan hal ini akan menjadi faktor yang dapat menunjang keberhasilan dari sebuah organisasi dalam meningkatkan produktivitasnya ialah dapat dilihat dari seberapa banyak peminatnya. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan diperlukan dalam sebuah organisasi atau instansi untuk menunjang proses pelayanan. Jenis kualitas yang baik adalah jenis pelayanan yang dapat memuaskan dan sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat dalam pelayanan yang dapat melampaui harapan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan berupa memberikan kemudahan, kecepatan dalam melayani, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung. Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong atau menyediakan segala

⁷Irmayani, “*Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan Dan Kepercayaan Jamaah Haji Dan Umrah*”, Skripsi Sarjana; Fakultas Dakwah dan Komunikasi: (Parepare, Program Sarjana Institut Agama Islam Negeri, 2018).

apa yang diperlukan oleh orang lain untuk melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh setiap manusia dalam melayani guna untuk memenuhi kebutuhan manusia.

Menurut kasmir pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri yaitu sebagai berikut:

a. Ciri-ciri pelayanan yang baik

1) Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan masyarakat tergantung dari karyawan yang melayani. Karyawan dalam melayani harus memiliki sikap yang ramah, sopan dan menarik. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati masyarakat sehingga masyarakat merasa senang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan .

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Untuk melayani masyarakat salah satu hal yang sangat penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasaran. Seperti peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang penerima tamu harus dilengkapi dengan sebagai fasilitas sehingga membuat masyarakat nyaman dalam ruang tersebut.

3) Bertanggung jawab.

Dalam menjalankan pelayanan karyawan harus bisa melayani masyarakat dari awal sampai selesai sehingga masyarakat merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan, melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur. Sehingga dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dan sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani masyarakat harus sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Layanan yang diberikan harus sesuai dengan jadwal untuk menghindari membuat kesalahan dalam pelayanan yang diberikan sehingga dapat sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan masyarakat.

5) Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat untuk memudahkan pelayanan. Karyawan juga harus cepat dan tanggap dalam memahami keinginan masyarakat. Selain itu, masyarakat harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat.

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Tugas karyawan harus selalu berhubungan dengan masyarakat, karyawan perlu mengetahui mengenai kemampuan dan pengetahuan yang baik untuk memahami masalah yang terjadi pada masyarakat atau kemampuan dalam bekerja agar dapat memberikan pelayanan yang baik.

7) Memahami kebutuhan masyarakat

Karyawan harus cepat dan tanggap terhadap apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Karyawan yang lambat akan membuat masyarakat lari. Usaha dalam memahami dan mengerti keinginan dan kebutuhan masyarakat secara tepat akan timbul rasa percaya terhadap pelayanan yang di berikan. Kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.⁸

b. Unsur-unsur Pelayanan

- 1) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan atau menyediakan suatu layanan tertentu kepada pelanggan, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- 2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai pelanggan (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- 3) Jenis layanan, yaitu beberapa layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- 4) Proses layanan, yaitu suatu proses atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan oleh bagian customer service perusahaan.
- 5) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para

⁸Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h.186.

pelanggan itu biasanya berkaitan erat dengan standar pelayanan seperti standar kualitas barang atau jasa yang di nikmati pelanggan.⁹

2. Teori Manajemen Pelayanan dalam Perspektif Islam

a. Pengertian manajemen dalam Islam

Dalam pandangan ajaran Islam, segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib dan teratur, serta prosesnya harus dilakukan dengan sebaik-baiknya. Suatu pekerjaan tidak boleh dikerjakan dengan asal-asalan. Hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran Islam. Sebab Islam merupakan agama yang sempurna dan didalamnya ada pedoman atau ajaran yang digunakan manusia sebagai rujukan dalam menentukan segala tindakan¹⁰. Adapun lima poin manajemen pelayanan yang bersumber pada Al'quran yaitu:

1) Perencanaan dalam perspektif Islam

Allah Swt. menciptakan alam semesta dan seisinya sesuai dengan hak dan perencanaan yang matang dan juga disertai dengan tujuan yang jelas. Seperti firman Allah dalam Q.S. Shaad/38: 27.

وَمَا خَلَقْنَا السَّمَاءَ وَالْأَرْضَ وَمَا بَيْنَهُمَا بَطْلًا ذَلِكَ ظَنُّ الَّذِينَ كَفَرُوا فَوَيْلٌ لِلَّذِينَ كَفَرُوا مِنَ النَّارِ ٢٧

Terjemahnya:

Dan kami tidak menciptakan langit dan bumi dan apa yang ada diantara keduanya dengan sia-sia. Itu anggapan orang-orang kafir, maka celakalah orang-orang yang kafir itu karena mereka akan masuk neraka.¹¹

Makna pada ayat diatas adalah Allah menciptakan langit dan bumi ada hikmanya. Allah SWT tidak menciptakan langit dan bumi secara sia-sia memiliki

⁹Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Cet.II; Jakarta: Elex Media Komputind, 2004).

¹⁰Rianis Aprillia Wandhansari, *Strategi Peningkatan Konsumen pada Pelayanan Rawat Inap di RS Gatoel Mojokerto dalam Perspektif Manajemen Pelayanan Islam*, (Skripsi UIN SUNAN AMPEL, 2017).

¹¹Departemen Agama RI Al-Qur'an dan Terjemahannya, h.445

tujuan dan rencana agar manusia bisa memeriksa tentang keesaan-Nya. Sama halnya dalam sebuah organisasi sia-sia tanpa tujuan dan perencanaan. Perencanaan sesungguhnya merupakan aturan yang berasal dari Allah SWT. Segala sesuatu telah direncanakan, tidak ada sesuatu pun yang tidak direncanakan. Jika Allah saja telah menyusun perencanaan dalam segala sesuatu, maka dalam menyusun perencanaan kita juga harus mampu melakukannya secara matang sebelum melakukan pekerjaan. Islam memandang perencanaan sebagai suatu yang penting ketika sebelum melakukan suatu tindakan. Hal ini karena dalam Islam dapat diketahui bahwa kehidupan ini bersifat dinamis. Maka dari itu, kemampuan dalam perencanaan dapat mengubah perencanaan yang diperlukan.

2) Pengorganisasian dalam Perspektif Islam

Dalam Islam, organisasi diibaratkan seperti sebuah bangunan yang saling menguatkan diatur secara teratur dan rapi. Hal ini telah tertuang didalam Q.S. Ash-Shaff/61:4.

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَتْهُمْ بُيُوتٌ مَّرْصُومًا ۚ

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur, mereka seakan-akan seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.¹²

Makna pada ayat diatas adalah Allah menyukai orang-orang yang berjihad dalam barisan yang teratur. Jika dihubungkan dengan manajemen pelayanan, maka ayat tersebut menjelaskan bahwa untuk membangun sebuah tim yang hebat, maka diperlukan sebuah pengorganisasian yang baik dan benar. Pengorganisasian di sini dibahasakan oleh Allah dengan makna barisan yang teratur. Organisasi dalam Perspektif Islam. Dalam diri manusia pandangan Islam bukan semata-mata wadah, melainkan lebih menekankan pada bagaimana sebuah pekerjaan dilakukan secara

¹² Departemen Agama RI Al-Qur'an dan Terjemahnya.

rapi teratur dan bertanggung jawab sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif. Organisasi lebih menekankan pengaturan mekanisme kerja dan disertai dengan kesabaran, kesungguhan dan keseriusan.

3) Motivasi

Terdapat sifat kegelisahan yang timbul karena adanya kebutuhan yang tidak terpenuhi. Berangkat dari adanya kebutuhan terhadap “kedekatan” kepada Allah maka rasa cinta dan takut kepada Allah juga bisa memicu munculnya kegelisahan yang berorientasi pada upaya memperbaiki diri agar mendapatkan rida. Motivasi adalah memberikan dorongan terhadap manusia yang membutuhkan semangat dalam berbuat. Dengan adanya motivasi dapat mempermudah karyawan dalam memberikan pelayanan, usaha dalam memberikan motivasi terhadap masyarakat merupakan hal yang akan memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga sifat kegelisahan tidak lagi timbul dalam diri masyarakat dan dapat mendekatkan diri pada Allah SWT.

4) Pengawasan dalam pandangan Islam

Pengawasan dalam pandangan Islam dilakukan untuk meluruskan yang tidak lurus, mengoreksi yang salah, dan membenarkan yang hak. Pengawasan dalam ajaran Islam paling tidak terbagi menjadi dua hal pertama, kontrol yang berasal dari diri sendiri yang bersumber dari tauhid dan keimanan kepada Allah Swt. Seseorang yang yakin bahwa Allah pasti mengawasi hamba-Nya, maka ia akan bertindak hati-hati. Kedua, sebuah pengawasan akan lebih efektif jika sistem pengawasan tersebut juga dilakukan dari luar diri sendiri. Sistem pengawasan itu dapat terdiri atas mekanisme pengawasan dari pemimpin yang berkaitan dengan tugas yang telah diberikan, kesesuaian antara penyelesaian tugas, perencanaan tugas dan lain-lain.

Pengawasan merupakan proses terakhir dalam manajemen yang digunakan untuk memastikan bahwa semua aktivitas yang di rencanakan dapat terlaksanakan sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya.

5) Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam

Islam mengajarkan kepada kita bahwa jika ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang atau jasa, maka harus dengan memberikan hal yang berkualitas. Jangan memberikan sesuatu yang buruk kepada orang lain. itu artinya dalam manajemen pelayanan, menejer ataupun petugas pelayanan harus bekerja dengan ikhlas dan sungguh-sungguh agar bisa memberikan hasil yang maksimal terhadap masyarakat. Adapun beberapa konsep manajemen pelayanan dalam Islam dalam mengatur hubungan antar manusia yaitu, Persamaan (*Musawah*), artinya dalam memberi pelayanan manusia harus melayani dengan adil karena pada hakikatnya manusia itu sama tidak ada yang lebih tinggi atau rendah derajatnya. Persaudaraan (*Ukhuwah*) artinya antara muslim satu dengan yang lain adalah saudara, jadi hendaklah dia memberi pelayanan dengan ikhlas layaknya melayani saudara sendiri. Cinta kasih (*Mahabbah*) artinya dalam memberikan pelayanan, seseorangpun harus melakukannya dengan penuh cinta atas pelayanan yang diberikan secara nyaman. Damai (*Silm*) artinya tenang dalam memberikan pelayanan sehingga dalam memberikan pelayanan akan terasa damai sehingga pelayananpun seseui dengan keinginan. Tolong menolong (*Ta'awun*) artinya bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik dan dibutuhkan sehingga dapat menolong sehingga dapat memperlancar proses pelayanan. Toleransi (*Tasamuh*) sikap yang menghargai perbedaan, menghormati perbedaan dan tidak membedakan sehingga dalam pelayanan tidak kendala dan dapat dilaksanakan dengan

lancar.¹³

Jadi, pelayanan merupakan suatu perbuatan yang sangat mulia, dengan memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Hal tersebut menunjukkan perbuatan yang baik dan siapa saja yang berbuat, maka ia akan mendapatkan pahala dari Allah Swt. Islam sebagai suatu agama merupakan sistem akidah, syariah, dan akhlak.¹⁴ Dalam pandangan Islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal sehingga dapat memenuhi standar pelayanan di antaranya yaitu:¹⁵

a. Profesional (Fathanah)

Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan, yaitu dengan menempatkan seseorang sesuai dengan bidang dan keahliannya masing-masing, sehingga hasil dari suatu pekerjaan yang dikerjakan dapat sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, sehingga dapat menghindari hal yang dapat menghambat dalam memberikan pelayanan. Profesional dalam bekerja akan memberikan kepercayaan terhadap masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sifat profesional digambarkan dalam Q.S. Al-Isra /17:84:

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرِيضَتُكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Terjemahnya:

Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing. Maka Allah lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.¹⁶

Makna pada ayat ini adalah mengerjakan sesuatu sesuai dengan keadaannya atau

¹³ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Rajawali pers, 2017).

¹⁴ Muhammad Rachmadi & Muslim, *Manajemen Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam*, (Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial, no. 2, Juli-Desember 2015).

¹⁵ Rianis Aprillia Wandhansari, *Strategi Peningkatan Konsumen pada Pelayanan Rawat Inap di RS Gatoel Mojokerto dalam Perspektif Manajemen Pelayanan Islam*, (Skripsi UIN SUNAN AMPEL, 2017).

¹⁶ Departemen Agama RI Al-Qur'an dan Terjemahnya.

kemampuannya sehingga menghasilkan hal yang dapat mencapai tujuan yang maksimal seperti halnya dalam melayani mengerjakan sesuai dengan kemampuan dan keadaan dapat memberikan pelayanan yang maksimal maka Allah akan memberikan jalan yang terbaik.

b. Kesopanan dan Keramahan (Tabligh)

Tabligh artinya komunikatif dan *argumentatif*. Orang memiliki sifat *tabligh* akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Sopan dan keramah-tamahan dalam memberikan pelayanan akan membuat masyarakat antusias terhadap pelayanan yang diberikan, dan sikap tersebut akan membuat masyarakat merasa puas. Hal ini ditegaskan dalam Q.S. Ta Ha/20:44.

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَحْشَىٰ

Terjemahnya:

Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut. Mudah-mudahan dia sadar atau takut.¹⁷

Makna pada ayat diatas adalah kelembutan dalam berbicara merupakan sikap yang selalu diminati semua orang. Nilai kelembutan adalah bagian dari keindahan ajaran agama Islam. Islam mengajarkan tentang nilai kelembutan yang senantiasa melahirkan kedamaian. Maka dari itu kelembutan akan mempermudah pelayanan dikarenakan penerimana layanan akan merasa damai dan mudah mencerna apa yang disampaikan pegawai.

c. Jujur (Sidik)

Jujur merupakan suatu hal yang sangat mempengaruhi loyalitas perusahaan. Jujur merupakan kesesuaian, antara berita yang disampaikan dengan fakta, antara

¹⁷ Departemen Agama RI Al-Qur'an dan Terjemahnya.

fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi. Sikap jujur adalah menyatakan yang sebenar-benarnya sesuai dengan fakta dan melakukan sesuatu sesuai dengan aturan. Jujur akan meningkatkan kinerja pada perusahaan. Hal ini digambarkan dalam Q.S. At-Taubah/9:119.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَكُوْنُوْا مَعَ الصّٰدِقِيْنَ ﴿١١٩﴾

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kailan kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar (jujur).¹⁸

Makna dari ayat diatas adalah berlaku jujur akan mengantarkan pada kebenaran karena Allah memerintahkan orang yang beriman menjalankan perintah dan menjahui larangan-Nya dengan sepenuhnya, hal ini dapat mempengaruhi pelayanan dalam organisasi, dengan jujur dalam memberikan sebuah pelayanan.

d. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Tanggung jawab berkomitmen terhadap pekerjaan dan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan. Bekerja dengan sepenuh hati merupakan bagian dari hal yang bertanggung jawab dan profesional. digambarkan dalam Q.S. An-Nisa/4:58.

﴿۞﴾ اِنَّ اللّٰهَ يَأْمُرُكُمْ اَنْ تُوَدُّوْا الْاَمَانَاتِ اِلَىٰ اَهْلِهَا وَاِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ اَنْ تَحْكُمُوْا بِالْعَدْلِ اِنَّ اللّٰهَ لِنِعْمٰۤا يَعْظُمُ بِهٖۤ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ سَمِيْعًا بَصِيْرًا ﴿٥٨﴾

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya.¹⁹

Kandungan dari ayat diatas adalah Allah memerintahkan agar seseorang memegang amanat berupa menjalankan perintah-perintah-Nya untuk hidup yang penuh berkah dan hikmah. Dari ayat tersebut kita dapat menarik kesimpulan dengan

¹⁸ Departemen Agama RI Al-Qur'an dan Terjemahnya.

¹⁹ Departemen Agama RI Al-Qur'an dan Terjemahnya.

bertanggung jawab atau amanah dalam pelayanan akan menciptakan keberkahan dan hikmah yang baik bagi pemberi layanan dan penerima.

3. Kualitas Pelayanan

Gronroos menjelaskan bahwa mutu pelayanan berdasarkan manufaktur adalah kecocokan produk dengan spesialisasi desain. Sedangkan mutu berdasarkan produk adalah tingkat karakteristik produk yang dapat diukur. Kualitas pelayanan merupakan peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka menerima pelayanan yang baik sesuai dengan apa yang diharapkan. Bahkan Brown memberikan penekanan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang harus dikerjakan penyedia jasa dengan baik, dalam rangka meraih keunggulan bersaing pelanggan akan mencari bukti dari kualitas jasa yang ditawarkan, dan mereka akan menyimpulkan tentang kualitas dari tempat orang, peralatan, simbol, harga yang mereka terima.²⁰

Maka dari itu pengertian kualitas pelayanan adalah sebagai tingkat kesempurnaan untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen.²¹ Jika kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat atau pasien sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Kepuasan para penerima layanan hanya bisa dicapai melalui suatu pelayanan yang berkualitas. Istilah kualitas menurut Tjiptono mengandung kriteria yang meliputi, kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan

²⁰Th. A. Radito, "Analisis Pengaruh Kualitas Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas", (Jurnal Ilmu Manajemen, no.2 April 2014).

²¹ Dr. Rahman Mulyana, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*, (Bandung; Unpad Press, 2016).

berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat. Melakukan segala sesuatu secara benar dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dijelaskan bahwa ada beberapa kriteria dalam upaya pemenuhan harapan pada penerima layanan. Setiap penerima layanan menginginkan kepuasan dari produk layanan yang diterimanya. Kepuasan penerima layanan merujuk pada ciri-ciri atau atribut pelayanan tersebut seperti yang dikatakan Tjiptono sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan misalnya, banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu, kebersihan dan lain-lain

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi konsumen, juga sangat penting dalam pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas jasa yang diberikan maka akan semakin baik pula citra jasa tersebut dimata konsumen.²² Hal ini dapat meningkatkan progress pada perusahaan atau instansi yang menyediakan pelayanan.

²²Th. A. Radito, "Analisis Pengaruh Kualitas Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas", (Jurnal Ilmu Manajemen, no.2 April 2014).

Dimensi kualitas tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataan diterima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas atau memuaskan dan jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan kurang atau tidak sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan. Dengan menggunakan teori kualitas pelayanan akan membuat konsumen menjadi puas terhadap layanan yang didapatkan. Dikarenakan kualitas pelayanan merupakan komponen yang sangat penting dalam persepsi konsumen.

C. Kerangka Konseptual

1. Manajemen

Manajemen secara pengertian, sebagaimana dikemukakan oleh Mery Parker Follet adalah seni dalam menyelesaikan sesuatu melalui orang lain. Segala sesuatu yang perlu dilakukan dalam rangka pencapaian tujuan tertentu. Tujuan tersebut sangat beragam, tergantung dari jenis sebuah organisasi. Apabila kita ambil contoh organisasi bisnis, maka diantara tujuan organisasi bisnis adalah meraih profit. Karena dalam praktiknya, selain pengertian organisasi adalah sekumpulan orang, untuk menyelesaikan suatu pekerjaan bukan sesuatu yang mudah, terlebih jika apa yang harus diselesaikan banyak sekali dan tidak dapat diselesaikan oleh satu orang.²³ Manajemen adalah seni dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan dalam organisasi. Manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian orang-orang serta sumber daya

²³Erni Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta : Kencana, 2005).

organisasi lainnya. Manajemen Islam adalah agama yang didalamnya terdapat keteraturan untuk mewujudkan tujuan kehidupan manusia sampai kepada hal-hal yang besar, dengan mengatur masa kini (dunia) dan kehidupan depan (akhirat). Manajemen dalam Islam adalah mengetahui arah yang akan dituju, kesukaran apa yang harus dihindari, kekuatan apa yang harus dilakukan dan bagaimana menjalankan perencanaan dan serta mengelola anggota sebaik-baiknya dalam proses mengerjakannya. Dalam Islam manajemen adalah perwujudan amal soleh yang bertitik niat baik.²⁴ Manajemen dalam Islam bersumber dari nash-nash Al-Quran dan petunjuk-petunjuk As-Sunnah dan berasaskan nilai-nilai kemanusiaan yang berkembang dimasyarakat.²⁵

Manajemen pelayanan keperawatan adalah rangkaian kegiatan pelayanan keperawatan yang dilaksanakan oleh perawat dalam menerapkan fungsi dari manajemen dalam mencapai keperawatan yang profesional dengan memegang prinsip efektif dan efisien. Manajemen pelayanan keperawatan juga melakukan tata kelola pelayanan keperawatan dengan menggunakan tahapan pendekatan yang sistematis. Mulai dengan menggunakan tahapan pembuatan perencanaan, mengorganisasikan, penyusunan staff dan tim kerja, melakukan pengarahan diikuti pengendalian, serta di akhiri dengan melakukan evaluasi dan umpan balik.²⁶

Manajemen pelayanan kesehatan berarti penerapan prinsip-prinsip manajemen dalam pelayanan kesehatan untuk sistem dan pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat

²⁴ Zainarti, Manajemen Islami Perspektif Al-Qur'an, (Jurnal Iqra, No.01, Mei 2014)

²⁵ Prof.Dr.H.M.Ma'ruf Abdullah, Sh. MM., *Manajemen Berbasis Syariah*,(Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2012).

²⁶ Dr. Blacius Dedi, SKM.,M.Kep, *Kepemimpinan dan Manajemen Pelayanan Keperawatan(Teori, Konsep an Implementasi)*, (Semarang, 2019)

berjalan dengan baik, sesuai dengan prosedur, teratur dan yang lebih penting lagi adalah dapat menyenangkan konsumen dan membuat konsumen puas.²⁷

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat di simpulkan bahwa manajemen pada dasarnya merupakan seni atau proses dalam menyelesaikan sesuatu yang terkait dengan pencapaian tujuan. Dalam penyelesaiannya terdapat tiga faktor yang terlihat:²⁸

- a. Adanya penggunaan sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia, maupun faktor-faktor lainnya. Atau sumber daya tersebut dapat meliputi sumber daya manusia, sumber daya alam, sumber daya keuangan, serta informasi.
- b. Adanya proses yang bertahap dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengimplementasian hingga pengendalian dan pengawasan.
- c. Adanya seni didalam menyelesaikan pekerjaan.

Mengapa manajemen diperlukan agar tujuan dari organisasi dapat dicapai secara efektif dan efisien. Manajemen diperlukan sebagai upaya agar kegiatan dapat berjalan. Selain dari pada itu peran manajemen sumber daya manusia juga perlukan dalam organisasi untuk penentuan, penataan mengarahkan kepada kegiatan bisnis secara efektif dan efisien, dan yang menjadi fokus dalam manajemen sumber daya manusia adalah kemampuan manusia, karena manusialah yang dapat melaksanakan kegiatan-kegiatan organisasi, manusia dapat dikatakan bahwa manusia yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya, termasuk mengendalikan teknologi yang ada dalam organisasi. Dapat dipahami bahwa manajemen sumber daya manusia adalah

²⁷ Prof.Dr.sca.agr. Ir.Suyadi, MSc., *Manajemen Pelayanan Kesehatan: Suatu Pendekatan Interdisipliner*, (Malang: 2011)

²⁸Erni Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta : Kencana, 2005).

suatu proses kegiatan perencanaan, perekrutan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi. Keberhasilan manajer mencapai tujuan organisasi tergantung dari kemampuannya menerapkan fungsi-fungsi manajemen.²⁹ Maka perlu dijelaskan berdasarkan fungsinya, atau dikenal sebagai fungsi manajemen (*management functions*). Fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengakui satu tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Fungsi manajemen, terdiri dari 4 fungsi yaitu:³⁰

- 1) Perencanaan atau *Planning* yaitu proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan dimasa yang akan datang dan penentu strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi. Perencanaan dalam tahap awal dalam sebuah aktivitas organisasi yang berkaitan dengan pencapaian tujuan organisasi. Proses perencanaan merupakan rangkain dalam organisasi yang menyusun rencana untuk menyesuaikan dengan tujuan dan keterbatasan.
- 2) Pengorganisasian atau *Organizing*, yaitu proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi bisa bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi. Pengorganisasian merupakan suatu proses untuk menentukan,

²⁹ Wirman Syafri dan Alwi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik*, (Sumedang : IPDN, 2014).

³⁰ Erni Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta : Kencana, 2005).

pengelompokkan, mengatur dan membentuk pola hubungan kerja orang-orang atau sumber daya manusia dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

- 3) Pengimplementasian atau *Directing* yaitu proses implementasi program agar bisa dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktivitas yang tinggi.
- 4) Pengendalian dan pengawasan atau *Controlling*, yaitu proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah di rencanakan, diorganisasikan, dan diimplementasikan bisa berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun sebagian perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapinya

Beberapa literatur mengemukakan pengertian yang berbeda, namun memiliki esensi yang sama. Sekalipun para ahli manajemen memiliki perbedaan pandangan dalam melihat fungsi manajemen akan tetapi esensinya tetap sama, bahwa:

- a. Manajemen terdiri dari berbagai proses yang terdiri dari tahapan tertentu yang berfungsi untuk mencapai tujuan organisasi.
- b. Setiap tahapan memiliki keterkaitan satu sama lain dalam pencapaian tujuan organisasi.

2. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan bukan hanya memberikan pelayanan setelah penjualan sekaligus diimbangi dengan kualitas seluruh produk. Adapun pelayanan pelanggan adalah pelayanan kepada pemakai jasa

dengan tujuan memberikan kepuasan seoptimal mungkin yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.³¹

Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai usaha melayani orang lain. Menurut Supranto pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan tidak cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses menggunakan jasa tersebut. Gronroos menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.³²

Pengertian jasa/pelayanann yang diberikan oleh Davidow dan Uttal sebagai pelayanan terhadap pengguna layanan merupakan segala bentuk, kegiatan, informasi yang menambah kemampuan pengguna layanan untuk menyadari pentingnya nilai dari suatu produk atau jasa inti.³³

Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pasal 21 dijelaskan bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana prasarana dan atau fasilitas seperti tempat ibadah, dan kompetensi pelaksana.³⁴

³¹Th. A. Radito, "Analisis Pengaruh Kualitas Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas", (*Jurnal Ilmu Manajemen*, no.2 April 2014).

³²Kamaruddin Sellang, *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*, (Yogyakarta:Om bak, 2016).

³³Dr. Rahman Mulyana, *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*, (Bandung; Unpad Press, 2016).

³⁴Muhammad rachmadi & Muslim, "Manajemen Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam, (*Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, no 2, Juli 2015).

Pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggan dengan standar pelayanan yang berlaku pada instansi, pelayanan prima memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan dengan mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan.³⁵

Islam sangat memperhatikan pelayanan berkualitas, memberikan yang terbaik dan tidak memberikan yang buruk. Pelayanan yang berkualitas komitmen dalam memberikan pelayanan yang terbaik, memahami, mengerti dan merasakan kebutuhan seseorang dalam pelayanan.³⁶

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang berupa pemberian layanan atau melayani pihak-pihak yang membutuhkan guna memenuhi kebutuhannya. Dimana pelayanan ditujukan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang ditandai oleh berkurangnya keluhan dari konsumen. Pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan

Tjiptono mengemukakan empat karakteristik pokok dari jasa/pelayanan sebagai berikut: *Intangibility* Jasa bersifat *intangible*, artinya tidak dapat di lihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Konsep *intangible* ini sendiri memiliki 2 pengertian, yaitu: sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa dan sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, di informasikan, atau dipahami secara rohaniiah.

³⁵Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*, (Gorontalo :Ideas Publishing, 2018)

³⁶Dr. Sunardi, SE., M.Si. & Sri Handayani, SE.Sy., *Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia* (Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah)

- 1) *Inseparability*, bahwa jasa biasa dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.
- 2) *Variability*, jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *nonstandardized output*, artinya banyak variasi bentuk kualitas dan jenis, tergantung siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada 3 (tiga) faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa yaitu kerjasama atau partisipasi pengguna layanan selama penyampaian jasa, moral/motivasi karyawan dalam melayani pengguna layanan, dan beban kerja perusahaan.
- 3) *Perishability*, merupakan *komoditas* tidak tahan lamadan tidak disimpan.³⁷

3. Rumah Sakit

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang teroganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkeanjutan, serta pengobatan penyakit yang diderita pasien.³⁸

Rumah sakit merupakan layanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah daerah baik didesa maupun di kota yang ada di setiap kecamatan. Setiap rumah sakit memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda, mulai dari pemeliharaan, diagnosis dan penyembuhan organ tubuh manusia. Maka dari itu pelayanan rumah sakit harus menjangkau masyarakat baik di desa hingga kota dengan prinsip-prinsip inovasi didalamnya.³⁹ Secara umum pelayanan rumah sakit terdiri dari pelayanan rawat jalan dan rawat inap.

Pelayanan kesehatan yang diberikan adalah pelayanan kesehatan menyeluruh meliputi Kuratif (pengobatan) Preventif (upaya pencegahan) promotif

³⁷Taufiqurokhman dan Evi Satisp, *Teori Perkembangan Manajemen Publik* (Tangerang Selatan, UMJ PRESS, 2018).

³⁸Solichah Supartningsih, "Kualitas *Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: kasus pada pasien rawat jalan*",(Jurnal Medicoeticolegal dan Manajeme rumah sait, no 6 April 2017)

³⁹Mujiarto, Djoko Susanto, dan Rizki Yudha Bramantyo"Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek",(Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara, no.1, 2019).

(peningkatan kesehatan) dan Rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Rumah sakit sendiri dibedakan berdasarkan strata.

Sekalipun pelayanan kedokteran berbeda dengan pelayanan kesehatan masyarakat, namun untuk dapat disebut sebagai suatu pelayanan kesehatan yang baik, keduanya harus memiliki berbagai persyaratan pokok. Azwar menyatakan bahwa syarat pokok yang dimaksud meliputi hal-hal sebagai berikut:⁴⁰

- a. Tersedia dan berkesinambungan artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan oleh serta keberadaannya dimasyarakat adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.
- b. Dapat diterima dan wajar Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan dan kepercayaan masyarakat, serta bersifat tidak wajar, bukanlah suatu pelayanan kesehatan yang baik.
- c. Mudah di capai, pengertian ketercapaian yang dimaksud disini terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Pelayanan kesehatan yang terlalu terkonsentrasi didaerah perkotaan saja, dan sementara itu tidak ditemukan di daerah pedesaan, bukan pelayanan kesehatan yang baik.
- d. Mudah dijangkau, pengertian keterjangkauan yang dimaksudkan disini terutama dari sudut biaya. Untuk dapat mewujudkan keadaan yang seperti ini harus dapat diupayakan biaya pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang mahal dan karena itu hanya mungkin dinikmati oleh sebagian kecil masyarakat saja, bukan pelayanan kesehatan yang baik.

⁴⁰Chiswardani Suryanti, Dharminto, Zahroh Shaluhayah, “*Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Ina Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*”, (Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, No.04, Desember 2006).

- e. Bermutu, maksudnya adalah yang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan dipihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

4. Rawat Inap

Rawat inap adalah pemeliharaan kesehatan rumah sakit dimana penderita tinggal/mondok sedikitnya satu hari berdasarkan rujukan dari pelaksanaan pelayanan kesehatan lain. Rawat inap merupakan suatu bentuk perawatan dimana pasien dirawat tinggal dirumah sakit untuk jangka waktu tertentu. Selama pasien dirawat harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien.

Pelayanan rawat inap adalah pelayanan medis yang paling utama dirumah sakit, tempat berinteraksi antara pasien dan petugas medis dalam waktu lama. Pelayanan rawat inap melibatkan pasien, dokter, dan perawat dalam hubungan yang sensitif yang menyangkut kepuasan, mutu pelayanan dan citra rumah sakit.⁴¹

Menurut sabarguna ada tiga proses penting yang dilakukan oleh petugas diruang perawatan yaitu proses yang berhubungan dengan perawatan, proses yang berhubungan dengan alat dan proses yang berhubungan dengan lingkungan.⁴²

a. Kualitas pelayanan pasien rawat inap

Kualitas pelayanan kesehatan diruang rawat inap rumah sakit dapat diuraikan menjadi beberapa aspek yaitu;⁴³

⁴¹ Chiswardani Suryanti, Dharminto, Zahroh Shaluhayah, “*Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Ina Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*”, (Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, No.04, Desember 2006).

⁴² Regina Pricilia Robot, Rizal Sengkey, dan Yaulie D.Y. Rendingen, “*Aplikasi Manajemen Rawat Inap Dan Rawat Jalan Di Rumah Sakit*”, (Jurnal Teknik Informatika, no. 4, 2018).

⁴³ Nydia Andriani, “*Gambaran Manajemen Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Inap Di Instalasi Administrasi Pasien Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta Tahun 2011*”, (Skripsi Sarjana, Fakultas Kesehatan Masyarakat: Depok, 2012).

1. Penampilan keprofesian atau aspek klinis, aspek ini menyangkut pengetahuan, sikap dan perilaku dokter, perawat, dan tenaga profesional lainnya.
2. Efisiensi dan efektivitas, aspek ini ini menyangkut pemanfaatan sumber daya manusia dirumah sakit agar dapat berdaya guna dan berhasil guna.
3. Keselamatan pasien, aspek ini menyangkut keselamatan dan pasien.
4. Kepuasan pasien, aspek ini meyangkut kepuasan fisik, mental dan sosial pasien terhadap lingkungan rumah sakit, kebersihan kenyamanan, kecepatan pelayanan, keramahan, perhatian, biaya yang diperlukan dan sebagainya.

Pelayanan kesehatan diruang rawat inap rumah sakit erat kaitannya dengan dokter, perawat atau petugas lain dirumah sakit, aspek hubungan antara manusia, kemanusiaan, kenyamanan, atau kemudahan fasilitas dan lingkungan, peralatan dan perlengkapan serta biaya pengobatan.

Menurut Muslihuiddin dalam Pahlevi, mutu asuhan pelayanan rawat inap dikatakan baik apabila:

- a) Dapat memberikan rasa tentram kepada pasiennya.
- b) Memberikan pelayanan yang benar-benar profesional sejak masuknya pasien kerumah sakit sampai pulangny pasien.

Dari kedua aspek tersebut memiliki makna atau arti sebagai berikut; petugas penerima pasien dalam melakukan pelayanan terhadap pasien harus mampu melayani dengan cepat karena mungkin pasien memerlukan penanganan segera. Penanganan pertama dari perawat harus mampu membuat pasien menaruh kepercayaan pasien bahwa pengobatan yang diterima dimulai secara benar. Penanganan oleh dokter yang profesional akan menimbulkan kepercayaan pasien bahwa mereka tidak salah pilih rumah sakit. Ruang yang bersih dan nyaman, memberikan nilai tambah pada rumah

sakit. Peralatan yang memadai dengan operator yang profesional. Lingkungan rumah sakit yang nyaman. Dan biaya pengobatan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat sehingga pelayanan diseluruh rumah sakit tidak hanya dapat dinikmati oleh masyarakat yang mampu saja, masyarakat tidak mampu pun dapat menikmatinya.

Pelayanan kesehatan perorangan yang meliputi observasi, diagnosa pengobatan, keperawatan, rehabilitasi, medik, dengan menginap diruang inap pada sarana kesehatan rumah sakit maupun puskesmas pemerintah dan swasta, yang oleh karena penyakitnya penderita harus menginap.

Di rumah sakit ada yang dinamakan registrasi pendaftaran dan pelayanan pasien rawat inap yang terkait dengan pengertian, tujuan, dan pertanggung jawaban tiap registrasi. Registrasi pendaftaran rawat inap berisi kumpulan pasien yang masuk perhari dari data ada di registrasi.⁴⁴

b. Kepuasan pelayanan pasien rawat inap

Kepuasan telah menjadi konsep sentral dalam pelayanan. Pasien mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang baik dan dapat memuaskan. Pada dasarnya kepuasan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja hasil yang dirasakan. Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka pasien merasa tidak puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka pasien akan merasa sangat puas.⁴⁵

⁴⁴Lily Wijaya & Deasy Rosmala Dewi, Manajemen Informasi Kesehatan II: Sistem Sub Sistem Pelayanan RMIK, (Jakarta : Tim P2MP, 2017).

⁴⁵ Sinta Wisma Sari, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Raat Inap Di Puskesmas Gondang Sragen* (Naskah Publikasi, Program Studi Magister Manajemen: Surakarta, 2016).

Kepuasan pasien di tentukan oleh seluruh pelayanan yang ada pada rumah sakit, keseluruhan pelayanan meliputi, pelayanan admisi, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana dan prasarana, fasilitas, lingkungan fisik rumah sakit serta pelayanan administrasi. Kepuasan pasien dapat dipegaruhi oleh perhatian pada pelayanan, kondisi kebersihan lingkungan yang nyaman dan ruangan perawatan yang nyaman akan memberikan kepuasan terhadap pasien.

5. Manajemen Pelayanan Islam

Manajemen pelayanan Islam adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas pelayanan dari tercapainya tujuan-tujuan pelayanan sesuai syariah Islam.⁴⁶

Manajemen Islam menurut Ulama Indonesia Prof Kh Ali Yafie, dalam Islam manajemen dipandang sebagai perwujudan dari amel soleh yang bertitik tolak dari niat baik. Niat baik memunculakn motivasi dalam menjalankan kegiatan dalam manajemen untuk tujuan bersama. Manajemen Islam mengajarkan tentang kehidupan yang terarah dan teratur sehingga dapat mencapai tujuan akhir secara maksimal dengan bekerja sama.⁴⁷

D. Kerangka Pikir

Penelitian ini membahas tentang manajemen pelayanan yang diterapkan di Rumah sakit umum daerah Madising Bungi Kabupaten Pinrang yang bertitik fokus pada kualitas pelayanan yang diberikan pegawai puskesmas yang menjadikan landasan utama mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat apakah sesuai dengan ekspektasi masyarakat yang menjadikan puskesmas sebagai wadah

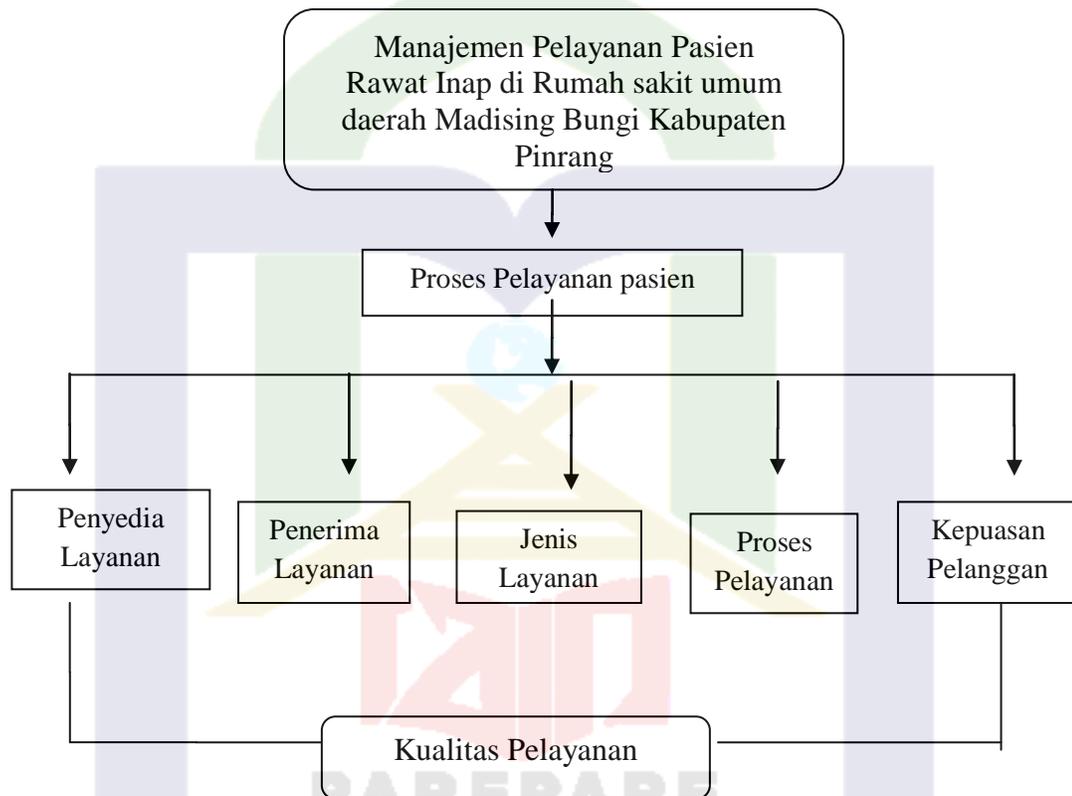
⁴⁶ Ratminto, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009).

⁴⁷ Zainarti, *Manajemen Islami Perspektif Al-Qur'an*, (Jurnal Iqra, No.01, Mei 2014)

dalam menyelesaikan problem yang berhubungan dengan kesehatan dari kalangan masyarakat itu sendiri dengan menggunakan teori manajemen pelayanan, manajemen pelayanan dalam perspektif Islam, kualitas pelayanan dan pengaplikasiannya

1. Bagan Kerangka Pikir

Tabel 0.1



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah suatu cabang ilmu pengetahuan yang memberikan gambaran tentang cara-cara pelaksanaan penelitian yang meliputi kegiatan-kegiatan mencari, mencatat, merumuskan dan menganalisis sampai menyusun laporannya berdasarkan fakta-fakta atau gejala ilmiah.

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan pada penelitian yang akan diteliti, maka penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan (*Field Research*) merupakan penelitian yang bertujuan untuk melihat lebih mendalam tentang suatu unit sosial sedemikian rupa sehingga menghasilkan gambaran yang terorganisir dengan baik dan lengkap mengenai unit sosial tersebut.

Ditinjau dari fokus kajian ini, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, artinya penelitian ini tentang data yang dikumpulkan berupa gambar dan diuraikan dengan kata-kata, misalnya hasil wawancara antara penulis dan informan⁴⁸. Dalam sebuah penelitian lapangan, seorang peneliti hendaknya melakukan penelitian dengan langsung melihat objeknya, sehingga peneliti langsung mengamati dan mewawancarai objek yang akan diteliti untuk mendapatkan data-data yang diperlukan. Penelitian deskriptif juga berarti penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan fenomena atau karakteristik individual, situasi, atau kelompok tertentu secara akurat. Dengan kata lain, tujuan penelitian deskriptif adalah mendeskripsikan seperangkat peristiwa atau kondisi populasi saat ini.⁴⁹ Jadi pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang bermaksud

⁴⁸ Lexy J. Moleong, "Metode Penelitian Kualitatif," Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1997.

⁴⁹ Sudarman Danim, "Menjadi Peneliti Kualitatif", Bandung: CV Pustaka Setia, 2002.

untuk memahami fenomena tentang apa yang di alami oleh objek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, minat, motivasi, tindakan, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata- kata dan bahasa. Pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan informasi lengkap tentang Manajemen Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah sakit umum daerah Madising Kabupaten Pinrang Kabupaten Pinrang.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dijadikan sebagai tempat pelaksanaan penelitian berkaitan dengan masalah yang diangkat adalah Manajemen Pelayanan Rawat Inap Di Rumah sakit umum daerah Madising Kabupaten Pinrang: Studi analisis Perspektif Manajemen Islam.

2. Waktu Penelitian

Setelah penyusunan proposal penelitian dan telah diseminarkan serta telah mendapat surat izin penelitian, maka penulis akan melakukan penelitian yang akan dilaksanakan kurang lebih (± 30) hari.

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan yang diterapkan di rumah sakit umum daerah Madising Bungi dalam memberikan pelayanan pada pasien. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang berkaitan dengan kesehatan yang bermutu, selain itu pasien rawat inap berhak atas pelayanan yang adil, jujur dan manusiawi di rumah sakit. Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Fokus penelitian harus diungkapkan secara eksplisit untuk mempermudah peneliti sebelum melaksanakan observasi.

Fokus penelitian ini difokuskan kepada masyarakat selaku pasien terutama pada pegawai yang ada di rumah sakit umum daerah Madising Bungi dengan mengangkat permasalahan, yaitu :Bagaimana penerapan manajemen pelayanan terhadap pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Madising?

D. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif artinya data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif ini dapat diperoleh dari berbagai macam cara atau teknik pengumpulan data misalnya observasi, analisis dokumen, dan wawancara. Bentuk lain pengambilan data dapat diperoleh dari gambar melalui pemotretan atau rekaman video.

2. Sumber Data

Data adalah sekumpulan bukti atau fakta yang dikumpulkan dan disajikan untuk tujuan tertentu. Berdasarkan sifat data itu ada dua yaitu data primer dan sekunder.

- a. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti. Adapun sumber data yang dimaksud yaitu pelayanan pegawai terhadap masyarakat, bagaimana pegawai tersebut melakukan pelayanan yang baik atau memberikan kepuasan kepada masyarakat disebuah instansi. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara terhadap pasien, mengenai bagaimana manajemen pelayanan dirumah sakit umum daerah Madising Bungi apakah baik atau tidak.. Selain mewawancarai pasien peneliti akan melakukan wawancara terhadap jajaran staf di rumah sakit umum daerah Madising yang bertugas memberikan pelayanan terhadap pasien rawat inap.

- b. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dan dilaporkan dari instansi atau data yang diperoleh dari tulisan orang lain sebagai pelengkap sumber data primer. Dan sekunder dapat diperoleh berbagai sumber seperti dokumentasi, buku, hasil penelitian berwujud laporan, jurnal dll.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Teknik pengumpulan data adalah segala sesuatu yang menyangkut bagaimana cara atau dengan apa dapat dikumpulkan. Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan empat teknik yaitu: wawancara, pengamatan atau observasi dan dokumentasi, sebagai berikut:

1. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah suatu cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh keterangan dan informasi dengan cara tanya jawab semacam percakapan antara peneliti dan informan atau pegawai yang ada instansi, yang bertujuan memperoleh informasi mengenai permasalahan yang ingin diteliti. Dalam wawancara, orang yang dimintai informasi (sumber data) disebut dengan informan. Pewawancara harus dapat menciptakan suasana akrab, sehingga informan dapat memberikan keterangan yang kita inginkan dengan penuh kerelaan agar mendapatkan informasi yang real yang terkait dengan permasalahan yang diteliti.⁵⁰

2. Pengamatan/Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data, observasi berarti mengamati dan memperhatikan. Istilah observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan dan mengamati secara akurat, mencatat data yang ada menurut fakta. Sehingga diperoleh

⁵⁰Bagong Suyanto, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta : Kencana, 2007)

pemahaman atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan mengenai permasalahan yang ingin diteliti.

Adapun data yang di peroleh dalam observasi ini secara langsung adalah data yang konkrit dan nyata tentang subyek kaitannya dengan Manajemen Pelayanan Pegawai Terhadap Pasien Rawat Inap di Rumah sakit umum daerah Madising Bungi Kabupaten Pinrang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan pustaka sebagai bahan analisis dalam penelitian ini. Teknik yang digunakan untuk mencatat data sekunder yang tersedia dalam bentuk arsip atau dokumen. Teknik ini dipergunakan untuk mengetahui data dokumentasi yang berkaitan dengan hal-hal yang akan penulis teliti.⁵¹

F. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang disajikan dapat dipertanggung jawabkan.⁵² Karena teknik keabsahan data pada penelitisn kualitatif dilakukan untuk membuktikan dan menguji data yang diperoleh peneliti.

⁵¹Burhan Bunging, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006).

⁵²Muhammad Kamal Zubair, dkk *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare*(Parepare: IAIN Parepare, (2020).

G. Teknik Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini melalui dua cara yaitu⁵³: a) *editing* merupakan kegiatan untuk meneliti kembali rekaman catatan data yang telah dikumpulkan dalam suatu penelitian; b) Verifikasi peninjauan kembali mengenai kegiatan yang telah dijalankan sebelumnya sehingga hasilnya benar-benar dapat dipercaya. Data yang sudah diperoleh kemudian disajikan dalam bentuk naratif deskriptif.

2. Analisis Data

Pada dasarnya, analisis data adalah sebuah proses mengatur urutan data dan mengorganisasikanya kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar, sehingga dapat ditemukan tema dan rumusan kerja seperti yang disarankan oleh data.⁵⁴ Peran analisis data adalah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode dan mengkategorikan data yang terkumpul baik dari catatan lapangan, gambar atau foto dan dokumen. Analisis data ini, digunakan dalam pengambilan data sebuah penelitian. Melalui teknik ini, Penulis dapat menganalisis setiap data yang terkumpul dilapangan, mampu mengelola data dan memberi gambaran yang didapatkan dari lokasi penelitian serta menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah didapatkan.

⁵³ Dewi Sadiyah, *Metode Penelitian Dakwah*.

⁵⁴ Dewi Sadiyah, *Metode Penelitian Dakwah*,

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Singkat Rumah Sakit Umum Daerah Madising Kabupaten Pinrang

1. Sejarah singkat Rumah Sakit Madising Bungi

Masyarakat Kabupaten Pinrang hidup di daerah pesisir, dataran rendah dan tidak sedikit pula yang hidup dan tinggal di wilayah pegunungan. Beberapa kecamatan dalam wilayah Kabupaten Pinrang memiliki kawasan pegunungan yaitu, Kecamatan Batulappa, Kecamatan Duampanua, dan Kecamatan Lembang, kawasan pegunungan di 3 (tiga) kecamatan yang berada pada bagian utara Kabupaten Pinrang tersebut didiami oleh penduduk pribumi dengan mata pencaharian petani dengan akses pelayanan kesehatan masih kurang.

Kurangnya akses pelayanan kesehatan rumah sakit sangat dirasakan oleh sebagian besar masyarakat Kecamatan Batulappa, Kecamatan Duampanua, terutama Kecamatan Lembang. Jarak tempuh terdekat dari kecamatan Lembang ke Rumah Sakit Umum Daerah RSUD Lasinrang Pinrang yaitu sekitar 40 KM dan terjauh sekitar 80-100 KM. Masyarakat Kecamatan Lembang yang tinggal diperbatasan Kabupaten Polman lebih banyak mengakses sarana pelayanan rumah sakit di RSUD Polman Sulawesi Barat karena alasan jarak tempuh lebih dekat di bandingkan harus ke RSUD Lasinrang Pinrang. Jarak tempuh yang jauh ditambah lagi dengan kondisi jalan yang kurang mendukung membuat waktu tempuh ke RSUD Lasinrang Pinrang ditempuh dalam waktu 1-2 jam. Beberapa kasus kegawat daruratan (ibu bersalin, neonates, kecelakaan lalu lintas) berujung pada kematian karena faktor terlambatnya pasien mendapatkan pelayanan emergency rumah sakit. Bertolak dari kenyataan ini, maka Pemerintah Daerah Kabupaten Pinrang menetapkan untuk membangun

beberapa sarana kesehatan yang bisa diakses oleh masyarakat terutama masyarakat yang tinggal di daerah pegunungan dan masyarakat Kabupaten Pinrang pada umumnya yang hidup dan tinggal di daerah perbatasan dengan Kabupaten Polman Provinsi Sulawesi Barat.

Komitmen Pemerintah Kabupaten Pinrang untuk lebih mendekatkan sekaligus memperluas cakupan pelayanan kesehatan khususnya pelayanan rumah sakit kepada masyarakat Kabupaten Pinrang, dibuktikan dengan pembangunan rumah sakit baru kelas D Pratama Bungi pada tahun 2016 diperbatasan Kecamatan Duampanua dengan Kecamatan Lembang, tepatnya di Desa Bungi Kecamatan Duampanua Kilometer 33 dari kota Kabupaten yang berada di sebelah utara Kabupaten Pinrang.

Berdasarkan peraturan daerah kabupaten pinrang nomor 14 tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Pinrang, rumah sakit pratama bungi mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan yang bersifat spesifik dibidang pelayanan kesehatan yang menjadi tanggung jawabnya berdasarkan kewenangannya sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku.

Pada awal tahun 2017 pembangunan Rumah Sakit Pratama Bungi telah rampung dengan ciri khas bangunan minimalis memberikan keunikan tersendiri. Pada tanggal 09 Oktober Tahun 2017 Rumah Sakit pratama mulai dioperasikan dan berselang sebulan kemudian, tepatnya pada tanggal 14 November 2017 barulah rumah sakit ini diresmikan oleh Bapak Bupati Pinrang (H. A Aslam Patonangi, S.H., M.Si) yang didampingi oleh Bapak Wakil Bupati Pinrang (Ir. Darwis Bastama) dan disaksikan oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Pinrang (drg. Dyah Puspita Dewi, M.Kes) bersama dengan kepala OPD lainnya lingkup Kabupaten Pinrang. Pada tanggal 17

februari tahun 2019 berubah nama dan di klasifikasikan menjadi Rumah sakit kelas D berdasarkan SK Kepala Dinas Kesehatan kabupaten pinrang No. 430 /21/SKK/II2019 tentang izin Operasional Rumah Sakit Umum Daerah kelas D Madising.

2. Visi dan Misi Rumah Sakit Madising

Visi, misi, dan motto rumah sakit madising bungi kabupaten pinrang

a. Visi

Menjadi rumah sakit unggulan, Terpercaya dan dicintai Masyarakat.

b. Misi

- 1) Menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, profesional sesuai standard
- 2) Memberikan pelayanan yang tanggap, ramah dan santun.
- 3) Menciptakan lingkungan yang bersih, indah, aman, dan nyaman.
- 4) Mengembangkan kompetensi sumber daya manusia yang berkualitas, berkarakter dan berdedikasi.
- 5) Melaksanakan tata kelola rumah sakit yang transparan dan akuntabel

c. Motto

“Melayani santun dan seikhlas hati”

3. Tujuan

- a. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan
- b. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit.
- c. Meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit dan
- d. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit.

4. Budaya kerja

Budaya kerja Rumah Sakit Umum Daerah Madising adalah “*SIPAKAMASE*”

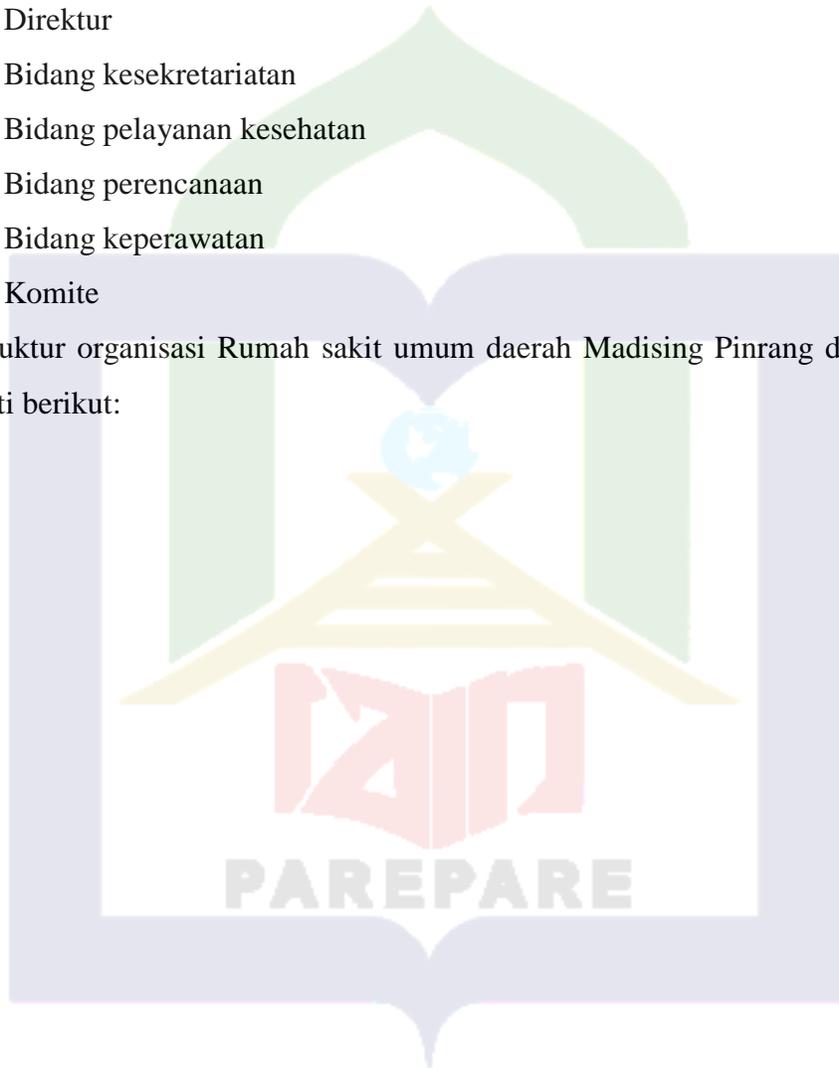
(Santun Ikhlas Peduli Amanah Kreatif Adil Mandiri Arif Sigap Edukasi)

5. Struktur organisasi

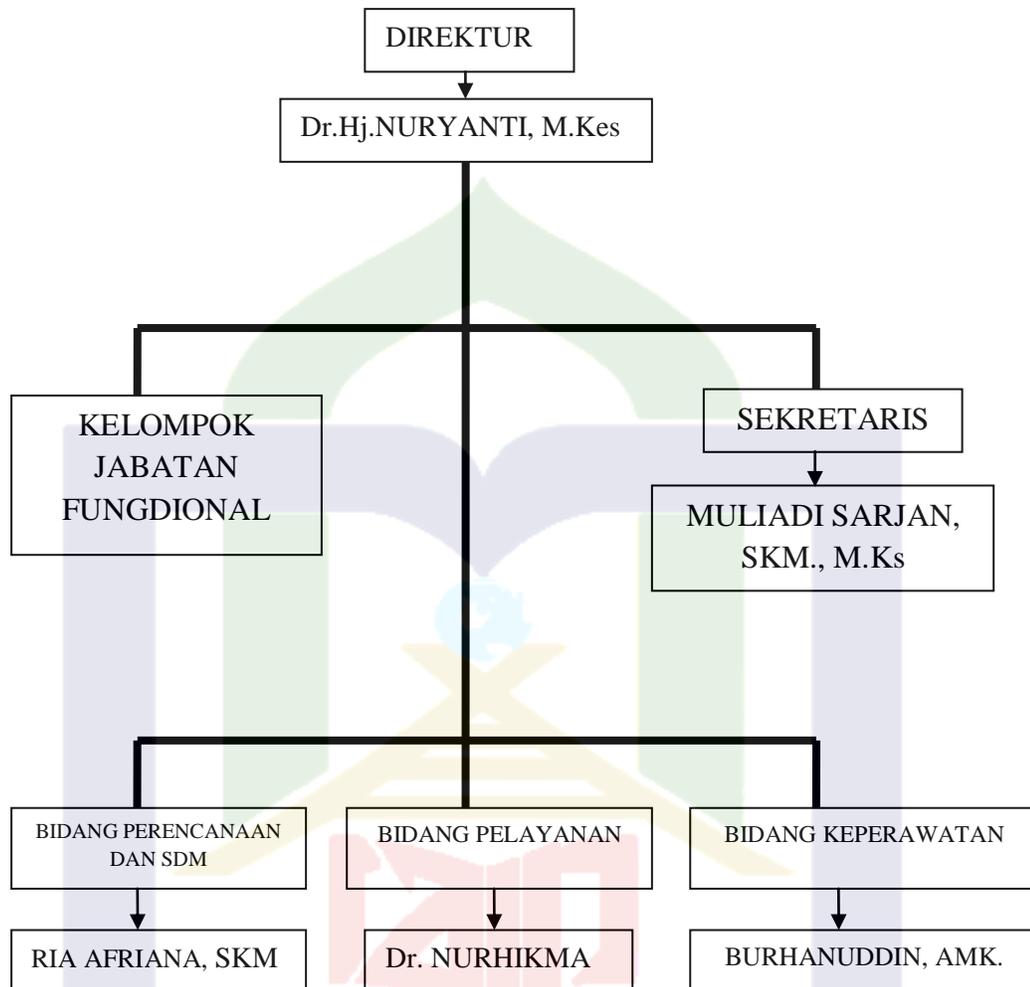
Struktur Rumah Sakit Umum Daerah Madising Bungi kabupaten Pinrang sebagai berikut :

- a. Direktur
- b. Bidang kesekretariatan
- c. Bidang pelayanan kesehatan
- d. Bidang perencanaan
- e. Bidang keperawatan
- f. Komite

Struktur organisasi Rumah sakit umum daerah Madising Pinrang dapat dilihat seperti berikut:



Tabel 0.2



6. Jenis pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Madising Kabupaten Pinrang

a. Rawat Jalan

Rumah Sakit Umum Daerah Madising Pinrang memiliki 4 poli klinik dengan uraian (berurutan dari kanan ke kiri pada gambar): Poli klinik Obgyn (Obstetry dan Penyakit Dalam), Poli klinik Umum, Poli klinik Gigi, dan Poli klinik Spesialis yang jadwal pelayanannya buka setiap hari mulai pukul 08.00 -13.00 kecuali hari minggu dan hari libur.

b. Rawat Inap

Memiliki 2 (dua) ruangan sebagai tempat pelaksanaan pelayanan administrasi pasien rawat inap dan 1 (satu) tempat Nurse Station. Mempunyai 10 kamar yang terbagi menjadi 3 kelas yaitu kelas I, kelas II dan kelas III dengan 38 tempat tidur yang tersebar di : 1) Teratai 01/Kelas III (5 tempat tidur), 2) Teratai 02/Kelas III (5 tempat tidur), Teratai 03/Kelas III (5 tempat tidur), Teratai 04/Kelas III (5 tempat tidur), Teratai 05/Kelas II (4 tempat tidur), Teratai 06/Kelas II (4 tempat tidur), Teratai 07/Kelas II (4 tempat tidur), Teratai 08/Kelas I (2 tempat tidur), Teratai 09/Kelas I : (2 tempat tidur), 10) Teratai 10/Kelas I (2 tempat tidur).

c. Unit Gawat Darurat (UGD)

Pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD) buka 24 jam sehari yang berfungsi secara umum sebagai pintu pertama pada setiap kunjungan ke gawat daruratan pasien yang masuk rumah sakit. Unit ini dilengkapi beberapa ruangan diantaranya ruangan periksa (triase), ruang tindakan, dan ruang observasi.

d. UGD Maternal dan Kamar Bersalin

UGD maternal dan Kamar Bersalin memberikan pelayanan 24 jam sehari. UGD Maternal merupakan ruang pertama untuk kasus Obstetri dan Ginekologi, khusus untuk pasien yang akan bersalin, mendapatkan pelayanan persalinan di kamar bersalin dan selanjutnya ditransfer keruang perawatan setelah proses persalinan selesai. Untuk kasus obstetric dan ginekolo lainnya bila membutuhkan perawatan lebih lanjut, ditransfer keruang perawatan setelah mendapatkan penagnan. UGD Maternal dan Kamar bersalin di Rumah Sakit Umum Daerah Madising Pinrang terdiri dari 4 (empat) tempat tidur untuk pelayanan persalinan bagi ibu hamil.

e. Kamar Bayi

Sejumlah 5 tempat tidur bayi yang dilengkapi dengan 4 incubator touch screen

memungkinkan sang bayi mendapatkan perawatan yang maksimal di Rumah Sakit Umum Daerah Madising.

f. Kamar Operasi

Rumah sakit Umum Daerah Madising dilengkapi dengan kamar operasi, karena belum tersedianya tenaga Dokter Spesialis Bedah maka belum di fungsikan.

g. Penunjang

Pelayanan penunjang medik diantaranya Unit laboratorium klinik, Unit farmasi, radiology, laundry, gizi, dan pelayanan ambulance juga tersedia selain itu dilengkapi juga sarana ibadah dengan adanya mushollah di Rumah Sakit Type D, meski masih type D namun sarana dan prasarannya sudah setara dengan rumah sakit type C.

7. Gambaran Umum Lokasi Rumah Sakit Umum Daerah Madising Kabupaten Pinrang

a. Wilayah

Secara geografis wilayah Rumah Sakit Umum Daerah Madising Kabupaten Pinrang terletak dibagian utara Kabupaten Pinrang yang berada di Desa Bungi Kecamatan Duampanua Kabupaten Pinrang dengan batas-batas wilayah yaitu: Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Toraja, Sebelah Selatan berbatasan dengan Kota Madya Pare-Pare, Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Polman dan Mamasa, sedangkan Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Enrekang dan Sidenreng Rappang dengan jarak dari Ibu kota kabupaten Pinrang 33 KM.

b. Luas wilayah

Rumah Sakit dibangun diatas Tanah $\pm 2.200m^2$.

c. Tugas Pokok dan Fungsi

Rumah Sakit Umum Daerah Madising kabupaten Pinrang mempunyai tugas pokok dalam Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama dan pelayanan medis dasar. Adapun pelayanan kesehatan yang dimaksud tersebut adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya kuratif dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya promotif dan preventif serta melaksanakan rujukan.

Sedangkan fungsi dari Rumah Sakit Umum Daerah Madising Kabupaten Pinrang adalah menyelenggarakan:

- 1) Pelayanan Medik
- 2) Pelayanan Penunjang Medik dan Non Medik
- 3) Pelayanan Asuhan Keperawatan termasuk Kebidanan
- 4) Pelayanan Rujukan
- 5) Pelayanan Administrasi dan Keuangan
- 6) Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan.

B. Penerapan Manajemen Pelayanan di Unit Rawat Inap dalam Analisis Perspektif Manajemen Islam di RSUD Madising Terhadap Pasien Rawat Inap

Manajemen pelayanan merupakan faktor keberhasilan sebuah perusahaan dalam meningkatkan produktifitasnya yang dilihat dari persentase peminatnya. Dalam proses perubahannya kualitas pelayanan diperlukan beberapa hal untuk menunjang proses pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang dapat melampaui harapan dari pengguna layanan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan berupa kemudahan,

kecepatan, kemampuan, kepercayaan dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung dalam melayani pasien.

Manajemen dan bentuk pelayanan yang dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh rumah sakit yang diarahkan langsung oleh pimpinan rumah sakit di bagian unit rawat inap kepada pegawai untuk menyesuaikan pelayanan kepada pasien agar tercapainya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagai pimpinan di unit rawat inap tentunya memiliki kinerja dan manajemen yang baik dalam mengatur segala hal khususnya terhadap pegawai atau perawat agar memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien atas ilmu yang dimiliki dan bimbingan dari pimpinan itu sendiri.

Hal ini selaras dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Gusnah Hapeng selaku kepala ruangan unit rawat inap di RSUD Madising Bungi Kabupaten Pinrang, ia menjelaskan sebagai berikut:

“Bahwa untuk mencapai kepuasan pasien pegawai harus mampu bekerja sama untuk mencapai indeks kepuasan dari pasien. Artinya, semua harus saling membimbing satu sama lain agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pasien”.⁵⁵

Berdasarkan apa yang disampaikan dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen pelayanan bukan hanya sekedar melayani pasien yang membutuhkan pelayanan akan tetapi sistem manajemen pelayanan juga diperuntukan kepada pegawai sehingga dalam melayani dapat bekerja secara maksimal tidak melakukan pelayanan yang asal-asalan dan mengutamakan nilai-nilai agama dan kemanusiaan, berpedoman pada aturan yang ada agar tercapai hasil yang maksimal, dengan diadakannya evaluasi, kinerja pegawai terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien yang akan menjadi perbandingan dari pelayanan sebelumnya yang diberikan terhadap pasien.

⁵⁵ Gusnah Hapeng, Kepala Ruangan Unit Rawap Inap RSUD Madising, Wawancara di RSUD Madising, 1 Juli 2021.

Peranan pimpinan sangat penting, hal ini disebabkan karena pimpinan bukan hanya berperan sebagai sosok yang senantiasa memberikan arahan namun pimpinan juga memiliki peran mengambil keputusan terhadap manajemen pelayanan yang digunakan, dan menerapkan kebijakan terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Selain dari itu pimpinan harus mampu mengatur sumber daya manusia yang ada di RSUD Madising terutama pada bagian unit rawat inap, untuk mencapai tujuan yaitu pelayanan yang berkualitas. Kepala ruangan di unit rawat inap mengatur tenaga kerja atau sumber daya manusia yang ada pada unit rawat inap dengan memberikan tugas sesuai dengan kemampuan dan kapasitas dari perawat untuk tujuan dari pelayanan.

Manajemen sumber daya manusia lebih mengarah pada bentuk fungsi-fungsi manajemen, karena itu manajemen sumber daya manusia merupakan hal penting dalam membentuk kekuatan organisasi, kerja melalui sumber daya manusia yang strategis dapat mencapai tujuan organisasi dan beberapa fungsi serta aktivitas yang menjamin sumber daya manusia digunakan secara efektif untuk meningkatkan kinerja organisasi. Dalam meningkatkan produktivitas pelayanan yang baik pada unit perawatan diperlukan sumber daya manusia yang baik pula, selain dari itu untuk menunjang hal tersebut, pada unit perawatan harus menerapkan ciri-ciri pelayanan yang baik.

1. Tersedianya Karyawan yang Baik.

Kenyamanan pasien tergantung dari bagaimana perawat memberikan pelayanan. Perawat dalam melayani harus memiliki sikap yang ramah, sopan dan menarik. Perawat juga harus mampu mengambil hati pasien ataupun keluarga pasien agar memberikan rasa senang dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pada unit

rawat inap kepala ruangan selalu memberikan arahan sebelum melakukan pelayanan agar selalu memberikan keramahan terhadap pasien dengan selalu menerapkan 3S senyum, sapa dan salam dalam melayani. Selain dari itu pada unit perawatan harus membuat pelayanan yang benar-benar dapat memuaskan pasien ataupun pengguna layanan dengan memperhatikan bagaiman proses manajemen sumber daya manusia yang ada pada unit perawatan. Dalam pelaksanaan manajemen sumber daya manusia terdapat tiga hal pokok yang sangat penting untuk diperhatikan dalam proses pemberdayaan sumber daya yang ada pada organisasi terutama di RSUD Madising yaitu perencanaan SDM, pemberdayaan SDM, dan pengawasan SDM. Berdasarkan tiga dimensi kerja memiliki spesipik sistem kerja.

a. Perencanaan Sumber Daya Manusia

Dalam kegiatan perencanaan sumber daya manusia, ada beberapa langkah yang digunakan sebagai sistem kerja yang harus dilakukan yaitu, memahami konsep dasar manusia sebagai landasan awal untuk menentukan kompetensi SDM, kemudian melakukan analisis kebutuhan dan pengimformasian dan seleksi SDM wawancara, penerimaan dan penempatan. Manajemen sumber daya adalah prosedur berkelanjutan bertujuan untuk memasok orang-orang yang ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada unit rawat inap agar pelayanan kesehatan yang diberikan dapat menjamin keselamatan pasien dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang tepat. Perencanaan merupakan suatu kegiatan atau proses yang penting untuk menunjang kegiatan dirumah sakit. Perencanaan SDM merupakan tolak ukur kerberhasilan rumah sakit dengan melihat apa yang dibutuhkan dan apa yang harus dihilangkan untuk meningkatkan kinerja pekerja dirumah sakit terutama pada unit rawat inap pada pelayanan yang diberikan.

Di rumah sakit umum daerah Madising kepala ruangan pada unit rawat inap melakukan beberapa langkah dalam menempatkan perawat sesuai dengan kemampuannya dengan memahami dan melihat dimana kompetensi perawat sebelum memberikan tanggung jawab, kemudian melihat apa yang dibutuhkan pada unit rawat inap setelah itu melakukan wawancara terhadap perawat agar ditempatkan dimana sesuai kebutuhan unit. Dalam menempatkan karyawan sesuai dengan kemampuannya ada beberapa langkah yang diterapkan kepala unit rawat inap dengan menerapkan analisis manajemen pelayanan perspektif Islam yang selaras dengan Manajemen sumber daya manusia yang diterapkan pengawai rumah sakit umum daerah Madising terkhusus di unit rawat inap. Adapun beberapa poin pelayanan yang bersumber pada Al-Quran:

10. Perencanaan dalam Perspektif Manajemen Islam

Perencanaan dalam perspektif manajemen Islam merupakan proses yang menentukan hal-hal yang ingin dicapai dalam pelayanan dengan melibatkan nilai-nilai agama dalam perencanaan. Perencanaan sesungguhnya merupakan aturan dari Allah SWT hal ini dapat dilihat dari keesaan-Nya menciptakan langit dan bumi dengan perencanaan. Islam memandang bahwa perencanaan merupakan hal penting sebelum melakukan suatu tindakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Gusnah Hapeng selaku kepala ruangan di unit rawat inap adapun penerapan manajemen Islam dalam meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Madising khususnya pada unit rawat inap yaitu:⁵⁶

“Pada unit rawat inap telah menggunakan perencanaan manajemen Islam dengan menerapkan nilai-nilai agama dalam rencana yang telah ditentukan pada unit rawat inap contoh kecil dari perencanaan yang diterapkan adalah selalu mengucapkan salam sebelum masuk ruangan, melakukan doa bersama, dan

⁵⁶Gusnah Hapeng, Kepala Ruangan Unit Rawap Inap RSUD Madising, Wawancara pada tanggal 1 Juli 2021

pegawai selalu mengajak pasien memperbanyak doa sebelum melakukan aktivitas pelayanan terhadap pasien. Selain dari itu pada unit keperawatan pegawai melakukan pelayanan terhadap pasien yang sudah bisa pulang dengan mengantar pasien sampe depan rumah sakit untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti pasien terjatuh.”

Dari hasil wawancara diatas memberikan bukti bahwa RSUD Madising terkhusus pada unit rawat inap telah menerapkan manajemen perspektif Islam dengan menerapkan nilai-nilai agama.

11. Pengorganisasian dalam Perspektif Manajemen Islam

Dalam membangun sebuah tim yang hebat, maka diperlukan sebuah pengorganisasian yang baik dan benar dengan memperhatikan sumber daya manusia agar penempatan pekerja dalam pengorganisasian tetap sasaran sesuai dengan kemampuan dan posisi yang telah diberikan. Organisasi dalam perspektif Islam bukan semata-mata wadah, melainkan lebih menekankan pada bagaimana pekerjaan dilakukan secara rapi. Organisasi menekankan pengaturan mekanisme kerja dan disertai dengan kesabaran, kesungguhan dan keseriusan. Pada wawancara yang dilakukan terhadap kepala ruangan unit rawat inap telah melakukan pengorganisasian secara rapi dan teratur dengan menyesuaikan sumber daya manusia dalam melaksanakan manajemen pelayanan dengan memberikan pembagian tugas di unit perawatan sebagai berikut:

- a. Kepala ruangan bertugas menghandle bagian perencanaan dan segala kegiatan manajemen pelayanan pada unit perawatan.
- b. Perawat primer sebagai ketua tim dalam merencanakan hal-hal yang dibutuhkan pasien dan perawat primer ada 2 yaitu ketua tim 1 dan ketua tim 2 yang memiliki tugas menjadi jaga tetap pada unit perawatan.
- c. Kordinator bidan yang memiliki tugas untuk merawat pasien yang melahirkan, anak-anak, perawatan penyakit dalam, selain itu kordinator bidan sudah

menjadi pegawai tetap dan jaga tetap dibagian unit perawatan terkhusus pada unit rawat inap.

- d. Perawat asosiasi (PA) memiliki tugas memasang infus kepada pasien dan perawat asosiasi terbagi lagi ada yang masuk jaga pagi, siang dan malam bergantian dalam hal penjagaan pasien.
- e. Logistik memiliki tugas meyiapkan BHP, obat-obatan, alat kebersihan, alat kesehatan dan mengurus bagian berkas-berkas pada unit keperawatan.

3) Pengawasan dalam Perspektif Manajemen Islam

Pengawasan adalah proses atau tugas yang dilakukan pimpinan untuk mengawasi kinerja yang dilakukan pegawai pada perencanaan yang telah ditetapkan. Pengawasan dalam pandangan Islam meluruskan yang tidak benar mengoreksi yang salah dan membenarkan yang hak. Dalam pengawasannya, pimpinan selalu mengevaluasi kinerja petugas keperawatan dengan melihat bagaimana respon pasien rawat inap. Apakah rencana yang telah terapkan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pasien atas pelayanan yang di berikan petugas keperawatan.

b. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia.

Pemberdayaan adalah upaya untuk mengembangkan sumber daya dengan memberikan dorongan, memotivasi, dan membangkitkan kesadaran akan potensi yang dimiliki dan berupaya untuk mengembangkannya. Pemberdayaan SDM adalah memberdayakan manusia melalui perubahan dan pengembangan manusia itu sendiri seperti kemauan, kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan dalam meningkatkan kinerja yang diharapkan RSUD Madising. Dalam organisasi SDM memiliki keterkaitan yang signifikan dengan kinerja pekerja yang dapat mempengaruhi keberhasilan organisasi. Oleh karena itu SDM sangat penting

dilaksanakan untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan pegawai terkhusus pada unit perawatan di RSUD Madising kabupaten Pinrang. Di unit rawat inap kepala ruangan selalu memberikan motivasi terhadap perawat sebelum melakukan tugasnya dengan selalu memperhatikan bagaimana kinerja dari perawat. Motivasi merupakan hal yang penting mendorong seseorang untuk menjadi lebih baik.

Inti dari motivasi yang diberikan adalah kembali kepada ketauhidan yaitu mengembalikan semuanya kepada Allah dengan ikhlas dan bersabar. Selain dengan memberikan motivasi kepada pasien petugas juga memberikan edukasi terhadap penyakit yang di derita seorang pasien. Selain dari itu petugas rawat inap juga mempunyai motivasi tersendiri. Kemanapun dan dimanapun setiap petugas harus selalu belajar dengan motivasi *man jadda wa jada*, barang siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan berhasil.

c. Pengawasan Sumber Daya Manusia

Pengawasan merupakan pengarahan kebijakan jalannya organisasi. Fungsi pengawasan adalah mencegah hal-hal yang dapat menyebabkan timbulnya hambatan yang dapat mengganggu tujuan organisasi. Pengawasan dapat dilihat dari supervisi SDM yaitu, bertugas mengarahkan, membina, menunjukkan keteladanan (perlakukan orang lain dengan baik sebagaimana anda ingin diperlakukan) dan bersikap rasional. Karena hal ini mempengaruhi beberapa hal seperti kepuasan kerja. Seorang manajer dalam pengawasan SDM harus terlebih dahulu mengetahui hal apa yang dilakukan dalam pencapaian tujuan organisasi.

Dirumah sakit umum daerah Madising terutama pada unit rawat inap kepala ruangan melakukan pengawasan pelayanan melalui questioner yang diberikan terhadap pasien kemudian melakukan evaluasi terhadap kinerja perawat dengan

membina dan meningkatkan pelayanan sesuai dari keluhan pasien. Pada wawancara dengan ibu Gusnah Hapeng selaku kepala ruangan pada unit rawat inap mengatakan bahwa Jadi begini dek, saya melakukan pengawasan dengan cara melihat respon dari pasien rawat inap yang telah dipulangkan dari hasil questioner yang diberikan kepada pasien . Disitu saya liat, apa saja hal yang tidak membuat pasien tidak puas pada pelayanan yang diberikan setelah itu saya memperbaiki hal-hal yang harus ditingkatkan.⁵⁷

d. Efisiensi dan Efektivitas

Merupakan aspek yang menyangkut pemanfaatan sumber daya manusia. Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Madising pinrang memanfaatkan sumber daya manusia sebagai penggerak pada rumah sakit untuk mencapai efisiensi dalam lingkup pelayanan di rumah sakit. Dalam melaksanakan pelayanan rumah sakit Madising memiliki jumlah tenaga medis sebanyak 8 orang tenaga keperawatan (perawat dan bidan) sebanyak 74 orang, tenaga kesehatan yang lain sebanyak 27, tenaga penunjang kesehatan sebanyak 11 orang, tenaga penunjang non kesehatan sebanyak 16 orang dan tenaga administrasi dan manajemen sebanyak 10 orang.

Tenaga medis yang ada pada unit perawatan sebanyak 19 orang yang memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai dengan kompetensinya. Tenaga medis yang ada pada unit rawat inap sudah melalui seleksi sebelum di masukkan pada tim.

2. Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik

Untuk melayani pasien hal yang perlu diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana. Seperti peralatan dan

⁵⁷ Gusnah Hapeng, Kepala Ruangan Unit Rawap Inap RSUD Madising, Wawancara pada tanggal 1 Juli 2021

fasilitas yang dimiliki rumah sakit umum daerah Madising baik itu diruang tunggu pasien, ruang penerima pasien dan yang paling penting kamar rawat inap pasien yang harus lengkap agar sarana dan fasilitas tersebut dapat membuat masyarakat ataupun pasien nyaman pada saat menerima pelayanan.

Di rumah sakit umum daerah Madising memiliki sarana dan prasarana yang termasuk lengkap, namun ada beberapa sarana yang belum digunakan dikarenakan belum memiliki tenaga medis yang ahli dalam mengoperasikan peralatan tersebut.

3. Bertanggung Jawab

Dalam menjalankan pelayanan petugas ataupun perawat harus mampu melayani pasien dari awal sampai selesai sesuai dengan apa yang diinginkan pasien, memberikan pelayanan dengan rasa tanggung jawab akan memberikan rasa puas terhadap pasien dengan mengikuti prosedur operasi standar yang ada pada rumah sakit.

Di rumah sakit umum daerah Madising setiap unit memiliki SOP (standar operasional prosedur) masing-masing yang akan memberikan kemudahan dalam bekerja. Standar operasional prosedur di RSUD Madising memberikan tanggung jawab terhadap pegawai dengan peraturan, pedoman atau acuan kerja yang dibuat rumah sakit untuk semua unit yang ada di RSUD Madising. Peraturan, pedoman, dan standar pelayanan yang ada pada rumah sakit ditunjukkan dengan memasang papan informasi di setiap unit agar dapat dilihat pasien, keluarga pasien ataupun petugas kesehatan. Selain dari itu setiap pegawai harus memiliki STR (surat tanda registrasi) untuk melengkapi tanggung jawab pegawai terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dan setiap perawat juga harus memiliki SIP (surat izin

perawat) agar dapat menjamin keselamatan pasien dengan bukti bahwa perawat telah berkompeten dalam bidangnya.

4. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat.

Dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan rumah sakit disetiap unit. Layanan yang diberikan harus sesuai dengan aturan yang telah di buat dan sesuai dengan jadwal untuk menghindari kesalahan dalam memberikan pelayanan sehingga sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan RSUD Madising dan sesuai dengan keinginan pasien.

Di RSUD Madising setiap unit mengikuti standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dengan memberikan pelayanan cepat dan tepat terhadap pasien.

5. Mampu Berkomunikasi

Pegawai harus mampu berkomunikasi dengan baik kepada pasien untuk memudahkan proses pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pegawai rumah sakit harus cepat dan tanggap dalam memahami apa yang diinginkan pasien dengan melibatkan sikap ramah dan sopan terhadap pasien. Selain itu pegawai harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah sesuai dengan bahasa apa yang digunakan pasien agar memudahkan komunikasi dalam pelayanan.

Di RSUD Madising komunikasi berjalan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan dikarenakan mampu melayani dan memahami apa keinginan pasien terkhusus pada pasien rawat inap.

6. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik.

Pegawai rumah sakit harus memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik untuk memahami masalah apa yang terjadi pada masyarakat agar memberikan

pelayanan yang memang dibutuhkan. Dengan pengetahuan dan kemampuan yang baik akan memberikan rasa aman terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Sesuai dengan standar operasional prosedur pegawai RSUD Madising harus memiliki STR dan SIP untuk mendukung pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki pegawai. Jadi di RSUD Madising benar-benar bertanggung jawab dengan keselamatan pasien dikarenakan tidak akan memberikan tugas sebelum memiliki bukti bahwa memiliki kompetensi. Dengan ini pihak rumah sakit tidak akan takut dalam memberikan wawasan terhadap pasien mengenai kesehatannya.

7. Memahami Kebutuhan Masyarakat

Pegawai harus mampu memahami kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tanggap terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan yang cepat akan memberikan rasa puas dan akan membuat masyarakat kembali menggunakan jasa pelayanan kesehatan jika membutuhkan penanganan. Selain dari kemampuan, rumah sakit juga memberikan kepuasan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan, kemampuan tersebut ditunjukkan oleh RSUD Madising dengan sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

Sikap tanggung jawab yang dilakukan perawat terhadap pasien merupakan hal yang membuat perawat amanah dalam melakukan tugasnya untuk memberikan pelayanan terhadap setiap pasien pada unit rawat inap.

C. Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Pasien Rawat Inap pada Unit Rawat Inap di RSUD Madising

1. Kualitas Pelayanan terhadap Pasien Rawat Inap di RSUD Madising

Kualitas Pelayanan terhadap Pasien Rawat Inap di RSUD Madising dapat diuraikan menjadi beberapa aspek pelayanan yaitu, penampilan keprofesian atau

aspek klinis merupakan pengetahuan yang menyangkut tentang sikap dan perilaku dokter, perawat dan tenaga profesional lainnya. Dan aspek keselamatan pasien dirumah sakit adalah tempat dimana sistem yang diterapkan untuk mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan seperti cedera akibat perawatan medis dan kesalahan pengobatan melalui sistem assessment resiko, identifikasi dan pengelolaan faktor resiko, pelaporan dan analisis insiden serta peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, dan pengurangan resiko infeksi terkait pelayanan kesehatan. Sistem pada rumah sakit merupakan hal-hal yang ditujukan untuk memberikan keselamatan terhadap pasien. Rumah sakit umum daerah Madising untuk meningkatkan keselamatan pasien menerapkan sistem yang dapat mencegah cedera pada pasien.

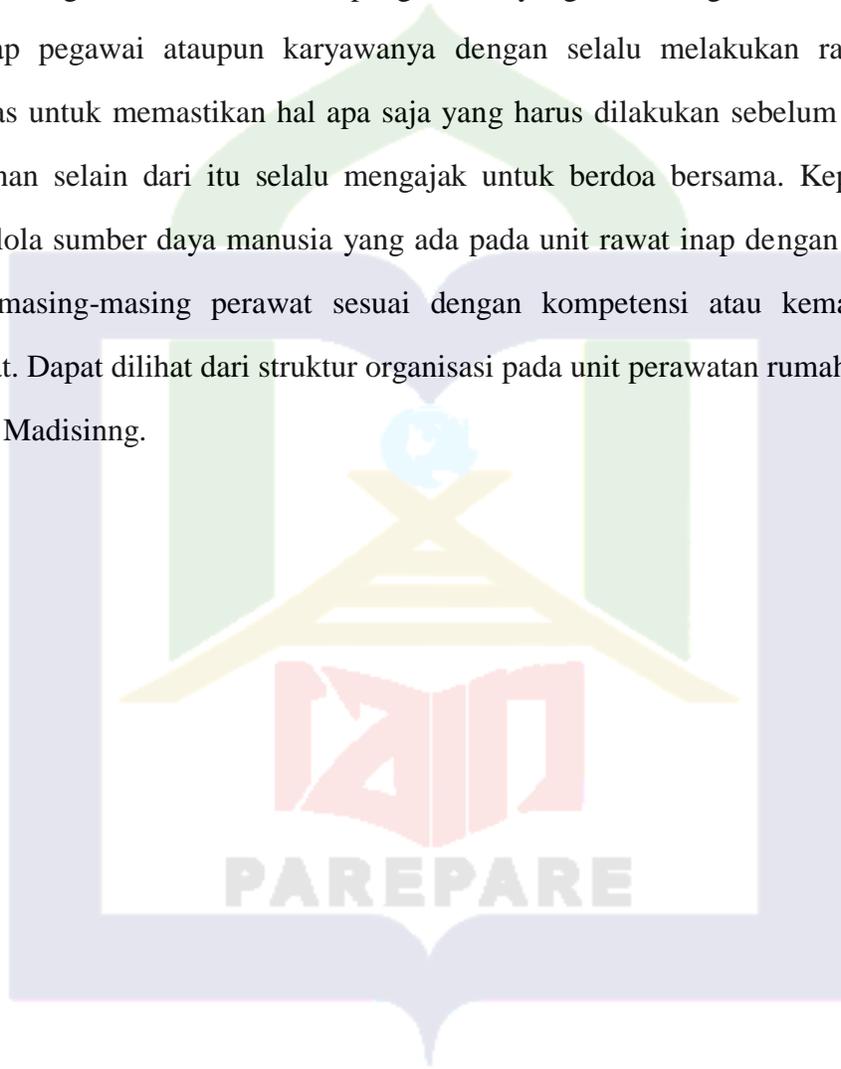
Terlepas dari aspek kualitas pelayanan kesehatan ruang rawat inap di rumah sakit umum daerah Madising adapun beberapa hal yang menjadi acuan dari kualitas pelayanan yaitu mengelola sumber daya manusia yang ada pada unit rawat inap dengan memperhatikan kualitas pelayanan perspektif Islam.

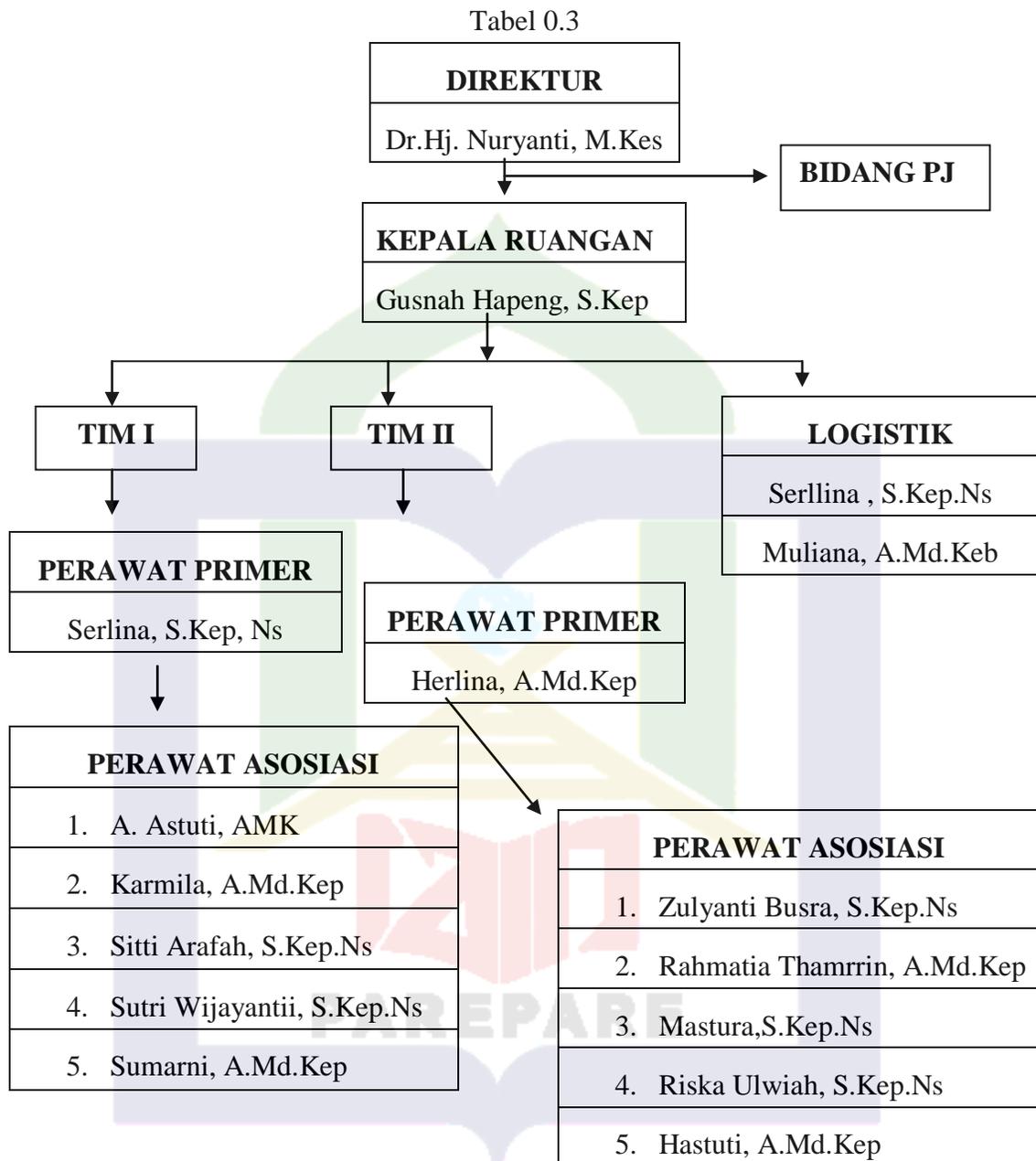
Dalam meningkatkan kualitas pelayanan ada beberapa hal yang dapat dilakukan dengan memperhatikan bagaimana ciri-ciri pelayanan yang baik. Pada unit rawat inap kepala ruangan memperhatikan bagaimana agar kualitas pelayanan pada unit keperawatan dapat memberikan kepuasan pelayanan terhadap pasien.

a. Tersedianya Karyawan yang Baik.

Karyawan yang baik dapat memberikan rasa nyaman terhadap pasien sehingga menimbulkan rasa senang, puas dan merasa aman pada saat diberikan pelayanan namun pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami dan merasakan dengan demikian pelayanan akan sampai ke hati pasien. Seperti yang dikatakan salah satu responden, Ibu Gusnah Hapeng

selaku kepala ruangan unit rawat inap di rumah sakit umum daerah Madising mengatakan bahwa perawat pada unit perawatan ditekankan agar selalu menerapkan 3S (senyum, sapa, dan salam) sebelum memberikan pelayanan. Pada unit rawat inap kepala ruangan telah melakukan pengelolaan yang baik dengan menetapkan SOP terhadap pegawai ataupun karyawannya dengan selalu melakukan rapat sebelum bertugas untuk memastikan hal apa saja yang harus dilakukan sebelum memberikan pelayanan selain dari itu selalu mengajak untuk berdoa bersama. Kepala ruangan mengelola sumber daya manusia yang ada pada unit rawat inap dengan memberikan tugas masing-masing perawat sesuai dengan kompetensi atau kemampuan dari perawat. Dapat dilihat dari struktur organisasi pada unit perawatan rumah sakit umum daerah Madising.





Dari struktur diatas dapat dilihat bahwa di unit perawatan sudah melakukan pengelolaan yang baik dengan menempatkan perawat sesuai dengan kompetensinya selain dari sikap seorang pegawai diperlukan pengelolaan yang baik pula untuk mendapatkan karyawan yang baik.

2. Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik

Dalam melayani tidak hanya memperhatikan sumber daya manusianya saja namun perlu diperhatikan juga hal apa yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan yaitu sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan yang baik. Sarana dan prasarana merupakan salah satu hal yang penting dalam penyelenggaraan kesehatan. Sarana dan prasarana kesehatan yang akan menunjang upaya layanan kesehatan yang baik pada tingkat individu maupun keluarga dan masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang optimal bagi masyarakat, perlu di dukung dengan sarana dan prasarana kesehatan yang dapat mendukung penyelenggaraan kesehatan. Sarana dan prasarana atau sistem utilitas rumah sakit adalah sistem dan peralatan yang mendukung pelayanan mendasar perawatan kesehatan yang aman. Sistem ini mencakup distribusi listrik, air, ventilasi dan aliran udara, gas medis, pipa air, pemanasan, limbah dan sistem tempat ibadah, komunikasi dan data. Sarana dan prasarana di rumah sakit umum daerah Madising sudah bisa dikatakan sangat lengkap. Dalam wawancara dengan ibu Gusnah Hapeng selaku kepala ruangan mengatakan bahwa:

“Kalau diunit rawat inap masalah pelayanan keperawat atau dokternya tidak mengeluh ji dek, mereka lebih mengeluh kesarana seperti airnya kuning, biasa tidak ada air, kadang juga mereka mengeluh panas karena satuji kipasnya didalam ruangan baru 5 sama, kadang juga pasien kelas 1 ada yang minta AC, tapi yang paling sering dikeluhkan itu masalah air, karena air sering kuning walaupun disaring berkali-kali, kadang bagus kalau sudah disaring tapi sebentar ji kembali lagi kuning.”⁵⁸

Dilihat dari wawancara diatas bahwa dalam pelayanan, tidak ada pasien yang mengeluh namun sarana dirumah sakit masih sering dikeluhkan pasien karena belum maksimal namun pihak rumah sakit selalu berusaha dalam memperbaiki sarana yang

⁵⁸ Gusnah Hapeng, Kepala Ruangan Unit Rawap Inap RSUD Madising, Wawancara di RSUD Madising, 1 Juli 2021.

ada rumah sakit agar pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat maksimal dan memuaskan pasien.

c. Bertanggung jawab

Kepala ruangan unit perawatan Ibu Gusnah Hapeng mengatakan bahwa setiap pegawai yang ada pada rumah sakit terkhusus tenaga medis yang ada harus memiliki STR (surat tanda registrasi) dan SIP (surat izin perawat) sebagai tanda bahwa tenaga medis berkompeten dan mendapatkan pengakuan dibidangnya dan hal ini dapat menjadi bukti bahwa tenaga medis memiliki tanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Dalam Islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk seperti bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan rumah sakit umum daerah Madising.

Dalam meningkatkan pelayanannya petugas rawat inap menerapkan nilai-nilai Islami untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan bertanggung jawab terhadap pasien. Wawancara pada Ibu Gusnah Hapeng mengatakan bahwa:

1. Profesional (Fatanah)

Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan, yaitu dengan menempatkan seseorang sesuai dengan bidang dan keahliannya masing-masing.

“kalau disini dek setiap pegawai di unit rawat inap itu harus memiliki STR (Surat Tanda Registrasi) untuk membuktikan apakah petugas kompeten dalam bidangnya karena mereka tidak diakui dalam jurusannya jika tidak memiliki STR. Selain STR petugas juga harus memiliki SIP (Surat Izin Perawat) untuk mendukung keprofesionalitas dalam keperawatan, cuman kadang yang terkendala disini perpanjangan STRnya karena STR itu tidak boleh mati harus diperpanjang terus, kan itu buktinya bahwa kita sudah kompeten.”⁵⁹

⁵⁹ Gusnah Hapeng, Kepala Ruangan Unit Rawat Inap RSUD Madising, Wawancara pada tanggal 1 Juli 2021

Hal ini membuktikan bahwa perawat pada unit rawat inap profesional dalam melakukan pelayanannya dengan memiliki STR dan SIP untuk meendukung bahwa perawat berkompeten dalam memberikan keperawatan pada pasien rawat inap.

2. Kesopanan dan keramahan (Tabligh)

“Kalau disini yang saya liat dek bagus-bagus semua, tidak ada yang suka marah-marahi pasiennya, cuman kadang ada pasien yang memang harus sedikit agak keras tapi tetap menggunakan kata-kata yang bagus agar pasient tidak merasa bahwa perawat sedang memarahinya, karena kadang mereka yang dikasih obatnya kalau ditinggalkan tidak mau na minum obatnya tapi untuk kebaikannya mereka bukan juga dimarahi bagaimana.”⁶⁰

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa setiap petugas keperawatan memiliki sikap yang tablig dengan tutur kata yang baik, tepat dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan pada pasien.

3. Jujur (Sidik)

“Kalau disini alhamdulillah perawat-perawatnya bagus ki termasuk jujur semua dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan fakta yang disampaikan kepada pasien maupun keluarga pasien.”

Dari hasil wawancara terlihat bahwa petugas keperawatan melakukan kegiatan pelayanan dengan jujur sesuai dengan fakta yang terjadi pada pasien rawat inap agar dapat membantu pasien dalam proses perawatan atau pelayanan.

4. Amanah

“Setiap perawat disini termasuk amanah karena bertanggung jawab semua ji dengan tugas dan kewajibannya pada saat na layani ki pasien, tidak pernah lari dari tanggung jawabnya, selalu siap memberikan layanan.”

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Tolak ukur kualitas pelayanan dalam Islam disebut dengan standarisasi syariah. Ini menjadi sebagai standar penilaian bagaimana kemampuan tenaga medis pada saat memberikan pelayanan. Seperti daya tanggap dan menepati komitmen sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Maka apabila kamu telah selesai dari sesuatu urusan

⁶⁰ Gusnah Hapeng, Kepala Ruangan Unit Rawap Inap RSUD Madising, Wawancara pada tanggal 1 Juli 2021

tetaplah bekerja keras untuk urusan lainnya. Maka dari itu melayani menepati janji-janji untuk menghindari kesalahan dalam pelayanan, selain itu profesional dalam melayani sesuai dengan prosedur dan jadwal pelayanan yang telah ditetapkan akan membuat pelayanan yang diberikan cepat dan tepat sasaran.

Di lihat dari poin unsur-unsur pelayanan di rumah sakit umum daerah Madising telah menerapkan unsur pelayanan pada unit rawat inap, hal yang akan membuat pelayanan cepat dan tepat sasaran. Tingkat dan pelayanan kepuasan pasien sangatlah penting bagi rumah sakit umum daerah Madising terkhusus pada unit rawat inap. Hasil wawancara dari salah satu staff di unit rawat inap memberikan keterangan mengenai bagaimana unsur-unsur pelayanan pada unit rawat inap sebagai berikut:

1) Penyedia layanan

Pihak yang memberikan layanan terhadap pasien rawat inap pada unit rawat inap yaitu:

“kepala ruangan hanya memfasilitasi hal apa saja yg dibutuhkan pasien namun bagian yang menyediakan atau memberikan layanan itu pasti perawat primer, perawat asosiasi, dokter dan disini juga ada bidannya.”⁶¹

Dari hasil wawancara diatas bahwa ada beberapa penyedia layanan di unit rawat inap di rumah sakit umum daerah Madising yang akan melayani pasien sesuai dengan hal apa yang di butuhkan dan dikeluhkan oleh pasien sehingga dapat mempercepat layanan dan tepat sasaran.

2) Penerima layanan

Penerima layanan pada unit rawat inap adalah pasien yang diharuskan tinggal dirumah sakit untuk jangka waktu tertentu. Selama pasien dirawat petugas

⁶¹Herlina, ketua tim II Perawat Primer unit Rawat Inap , Wawancara di RSUD Madising, 3 Juli 2021.

keperawatan harus memberikan pelayanan yang terbaik pada pasien dengan cepat sesuai dengan keluhan kesehatan yang pasien derita.

3) Jenis layanan

Jenis layanan di berikan berbeda-beda pada unit rawat inap ada beberapa kamar, yang setiap kamar memiliki jenis keperawatan yang berbeda.

“Disini itu ada perawatan nipas nah disini di bedakan setiap kamar ada lima kamar pada unit rawat inap, kamar 1 itu perawatan nipas kalau misalnya ada penyakit kandungan dan melahirkan, dikamar 2 itu ada perawatan anak, kamar 3 ada perawatan bedah, kamar 4 ada perawatan saraf dan kamar 5 ada perawatan penyakit dalam.”⁶²

Ada berbagai jenis layanan yang disediakan unit rawat inap kepada pasien yang memilki keluhan tentang kesehatannya sesuai dengan layanan keperawatan yang disediakan rumah sakit umum daerah Madising jenis layanan tersebut dibedakan disetiap ruangan agar dapat melayani secara cepat dan tepat sasaran.

4) Proses pelayanan

Proses pelayanan adalah suatu rangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh perawat pada unit rawat inap yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas keperawatan, adapun proses pelayanan yang dilakukan pada unit rawat inap yaitu:

a) Persyaratan pelayanan

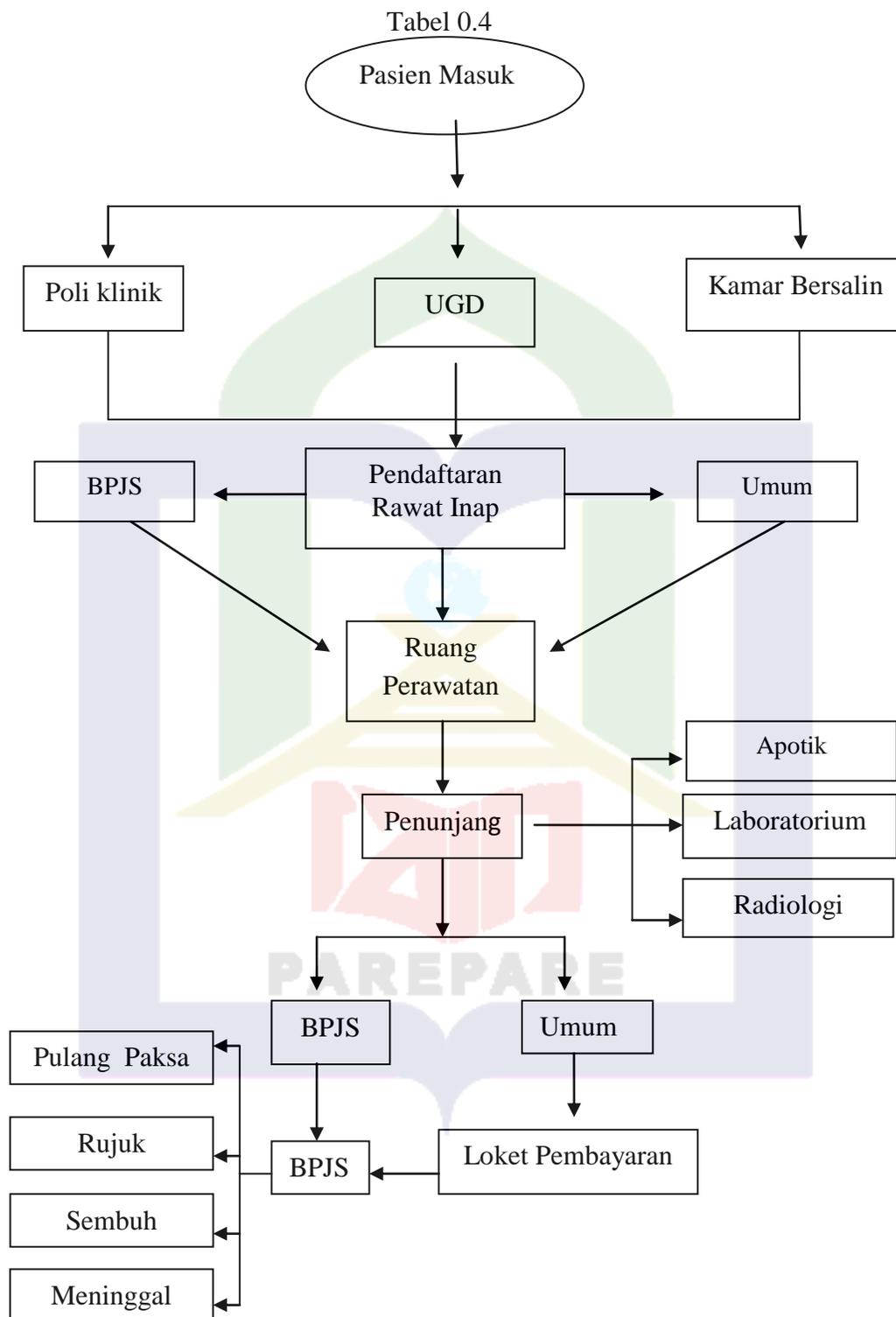
1. foto copy KK/KT yang masih berlaku
2. surat jaminan elegbilitas peserta(SEP)
3. kartu rawat jalan
4. pengantar opname
5. transfer pasien

⁶² Herlina, ketua tim II Perawat Primer unit Rawat Inap , Wawancara di RSUD Madising, 3 Juli 2021.

b) Alur/Mekanisme prosedur

Alur adalah peristiwa yang direka dan dijalin sedemikian rupa sehingga menggerakkan proses yang ingin dicapai dalam suatu pelayanan, disetiap kegiatan pelayanan memiliki alur atau hal-hal yang akan dilakukan untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan dalam sebuah pelayanan. Adapun struktur alur atau mekanisme prosedur pelayanan pada unit rawat inap sampai pasien dipulangkan yaitu:





c) Jangka Waktu Pelayanan

Sesuai kasus pasien

d) Produk Pelayanan

1. Pasang infuse
2. Pasang kateter
3. Buka kateter
4. Pasang maag selang/NGT
5. Transfusi
6. Pasang gudel
7. Intubasi(Pemasangan NTT)
8. Angkat Jahitan
9. Lavament
10. Resusitasi sederhana
11. Perawatan luka bakar
12. Perawatan teacheostomy
13. Perawatan tali pusat
14. Perawatan payudara

e) Pengelolaan Pegaduan

1. Melalui kotak saran daan keluhan
2. Melalui Hotline cener pengaduan : 08114115413
3. Melalui whats App : 08114115413
4. Melalui pengaduan langsung ke kantor layanan pengaduan
5. Melalui email : rsudmadising@gmail.com
6. Melalui website : rsudmadising.pinrang.go.id

f) Pelayanan Kesehatan Yang Tidak Di Jamin

1. Pelayanan kesehatan untuk tujuan estetik
2. Pelayanan untuk mengatasi infertilitas
3. Pelayanan meratakan gigi (ortodonsi)
4. Gangguan kesehatan akibat ketergantungan obat/alkohol
5. Gangguan kesehatan akibat sengaja menyakiti diri sendiri
6. Pengobatan komplementer alternatif dan tradisional (akupuntur, shin she)
7. Pengobatan dan tindakan medis yang yang dikategorikan sebagai percobaan (ekserimen)
8. Alat kontrasepsi, kosmetik, makanan, bayi dan susu.
9. Pelayanan kesehatan akibat bencana alam, kejadian luarbiasa/wabah

e. Mampu berkomunikasi

Komunikasi merupakan hal yang penting dalam pelayanan, komunikasi merupakan penghubung antara pasien dengan perawat maka dari itu perawat harus mampu berkomunikasi dengan baik untuk memahami kebutuhan pasien. Setiap tenaga medis harus memiliki kehandalan dalam berkomunikasi sebagaimana dicontohkan Nabi Muhammad saw, bahwa telah ada pada diri Rasulullah suri tauladan yang baik, sosok yang fasih dalam berbicara. Sedikit bicara namun mudah dimengerti dan tidak menyinggung perasaan, memberikan motivasi seperti yang dikatakan ibu Gusnah Hapeng selaku kepala ruangan unit rawat inap bahwa tenaga medis memberikan motivasi terhadap pasien mengenai keluhan kesehatan yang dirasakan hal ini menimbulkan komunikasi yang baik antara pasien dengan perawat di karenakan pasien merasa diperhatikan melalui komunikasi yang baik dengan memberikan motivasi.

f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Pengetahuan dan kemampuan merupakan hal yang sangat dibutuhkan, dengan adanya pengetahuan akan mudah mengetahui masalah yang terjadi pada pasien. Selain itu kemampuan dalam memahami masalah apa yang dikeluhkan pasien akan mempermudah prosedur pelayanan. Setiap tenaga medis diunit rawat inap RSUD Madising ditempatkan pada struktur organisasi sesuai dengan kemampuannya. Sedangkan persoalan pengetahuan ibu Gusnah Hapeng selaku kepala ruangan unit rawat inap mengatakan bahwa setiap perawat atau tenaga medis lainnya yang bertugas harus memberikan pengetahuan tentang penyakit yang diderita pasien untuk mencegah kemungkinan yang dapat menyebabkan penyakit pasien semakin parah. Melalui Rasulullah Muhammad SAW, kita diajarkan tentang seruan agar manusia mau berpikir dan mengelola kemampuannya untuk melayani dengan baik.

g. Memahami kebutuhan masyarakat

Memahami kebutuhan masyarakat merupakan poin penting dalam pelayanan, usaha dalam memahami kebutuhan pasien akan menimbulkan rasa percaya terhadap pelayanan yang diberikan dengan jaminan seperti memberikan keamanan, kenyamanan, kejujuran dan sebagainya. Selain memberikan rasa percaya terhadap pasien juga memberikan perhatian penuh yang diajarkan Islam yang berlandaskan pada iman. Sesuai dengan apa yang dikatakan salah satu pasien bahwa perawat ataupun tenaga medis lainnya memberikan perhatian penuh dengan benar-benar memperhatikan kebutuhan pasien rawat inap.

Dalam wawancara dengan salah satu pasien yang pernah di rawat unit rawat inap yaitu:

“persoalan sikap bagus ji karna ramah semua sama pasien tidak jutek ki, selalu berusaha menyenangkan pasien, selalu juga memberikan semangat dan selalu berusaha memenuhi kebutuhan ta kalau ada diperlukan.”⁶³

Dari wawancara diatas menunjukkan bahwa perawat dan dokter memiliki sikap dan perilaku yang baik terhadap pasien pada saat memberikan pelayanan. Sama halnya yang dikatakan oleh ibu putri selaku salah satu responden dan merupakan pasien rawat inap mengatakan:

“Ramah sekali, na tanyaki juga apa keluhan ta, selain itu bersih juga, betul-betul na perhatikan ki, tidak ada keluhan ku selama rawat inap ka. Pokoknya bagus semua.”⁶⁴

Hal ini menunjukkan bahwa perawat dan dokter pada unit rawat inap benar-benar memperhatikan kebutuhan pasien. Ini akan membuat pasien percaya terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

2. Analisis kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan yang di berikan di unit rawat inap

Kepuasan dianalisis dari tingkat perasaan pasien setelah membandingkan kinerja (hasil) yang pasien rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pasien adalah perasaan senang ataupun kecewa terhadap persepsi atau kesan yang diberikan terhadap kinerja pegawai dari hasil harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Aspek yang menyangkut kepuasan yang dialami oleh pasien yaitu kepuasan fisik, mental sosial pasien terhadap lingkungan rumah sakit, kebersihan kenyamanan, kecepatan pelayanan, keramahan perhatian dan biaya yang diperlukan. Segala macam pelayanan yang ditujukan kepada pasien dalam memberikan pelayanan, kecepatan pelayanan dan bertanggung jawab terhadap keselamatan pasien

⁶³ Muliati, Pasien yang pernah dirawat di Unit Rawat Inap , Wawancara pada tanggal 4 Juli 2021

⁶⁴ Putri, Pasien yang pernah dirawat di Unit Rawat Inap , Wawancara pada tanggal 4 Juli 2021

merupakan hal yang akan membuat pasien percaya terhadap pelayanan kesehatan atau pelayanan lainnya yang menyangkut kepuasan pasien. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin baik pula citra pelayanan tersebut dimata pasien terkhusus pada pasien rawat inap. Dalam lingkup rumah sakit umum daerah Madising dapat dilihat bahwa pegawai ataupun petugas kebersihan dirumah sakit telah melakukan aspek yang dapat membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dapat dilihat dari lingkungan rumah sakit yang selalu bersih menciptakan kenyamanan kepada pasien, memiliki kecepatan pelayanan seperti penerimaan pasien di unit rawat inap tidak membuat pasien menunggu terlalu lama terhadap pelayanan yang diberikan, namun terkadang dalam pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap harus menunggu dokter agak lama karna tenaga kesehatan seperti dokter masih memiliki tugas yang ganda seperti harus bertugas di poli dan diruang rawat inap hal ini yang membuat pasien harus menunggu, selalu memberikan keramahan terhadap pasien dengan 3S senyum sapa dan salam, dan persoalan biaya dicantumkan pada papan informasi standar pelayanan didepan unit rawat inap sehingga pasien dengan mudah mengetahui biaya yang harus di keluarkan. Kepuasan pasien adalah sesuatu yang harus dilakukan yang mengacu pada tujuan utama pelayanan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat dari kepuasan yang di peroleh pasien memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan standar kualitas layanan atau jasa yang pasien terima.

Adapun hal yang dilakukan rumah sakit untuk mengetahui bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima selama melakukan perawatan kesehatan di rumah sakit umum daerah madising dengan memberikan questioner kepada pasien melalui link yang dibagikan kepada pasien yaitu partisipasi survey: <http://skm.ppinrangkab.go.id>. Dengan adanya IKM (indeks kepuasan masyarakat)

pihak rumah sakit dapat mengetahui bagaimana kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan selain dari itu pihak rumah sakit juga dapat memperbaiki hal apa saja yang tidak memuaskan pasien pada saat menerima pelayanan.

Berikut hasil dari Indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien.

Gambar 0.1



Dari gambar diatas dapat menjelaskan bahwa kepuasan pasien adalah yang sangat penting dalam suatu pelayanan jasa, oleh karena itu sebisa mungkin memberikan pelayanan yang dapat memenuhi harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Karna ini akan menimbulkan kepercayaan terhadap pasien dan pasien akan bersedia untuk memberitahukan kepuasaanya terhadap pelayanan yang diberikan kepada dirinya, dan hasil dari survey menunjukkan bahwa kepuasan pasien baik dengan jumlah responden 641 orang. Hal ini selaras dengan apa yang disampaikan oleh salah satu pasien melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti, Sebagaimana yang disampaikan dalam petikan wawancara sebagai berikut:

“pelayanan yang di berikan sangat memuaskan pada saat melakukan pemeriksaan sangat ramah, menanyakan keluhan tentang kesehatan ta selama dirawat, bagus kekeluargaku sama bersih juga, na berikan ki perhatian penuh cuman yang

menjadi keluhan sedikit mengenai pendingin seperti kipas bawa sendiri dari rumah dan soal air kadang airnya tidak bagus, cuman itu yang saya keluhkan kalau pelayanan yang lain alhamdulillah bagus semua.”⁶⁵

Dari wawancara diatas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai ataupun perawat di rumah sakit umum daerah madising menimbulkan perasaan senang bagi pasien yang pernah dirawat terkhusus di unit rawa inap.

Pelayanan merupakan hal yang akan menunjang citra suatu rumah sakit, dengan memenuhi kebutuhan pasien sejak awal dan setiap saat akan menjadi hal baik bagi rumah sakit, dikarenakan masyarakat lebih percaya untuk melakukan pemeriksaan kesehatan di rumah sakit tersebut. Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, setiap organisasi harus mampu mengelola momen kritis dari pelayanan yang diberikan kepada pasien untuk memaksimalkan aspek untuk membentuk pelayanan yang berkualitas yang berasal dari opini pasien. Cara untuk mengetahui pelayanan yang diberikan berkualitas atau tidak dengan mengidentifikasi persepsi rumah sakit umum daerah Madising dan persepsi pasien terhadap pelayanan.

Di rumah sakit umum daerah Madising petugas atau perawat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien. Hal ini telah ditunjukan oleh beberapa pasien yang puas terhadap jasa pelayanan yang dibeikan. Ukuran keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan.

Menurut hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang pernah menjadi pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Madising, beliau menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan sangat memuaskan dengan memberikan keramahan pada saat memberikan pelayanan namun kadang air tidak bagus tapi persoalan pelayanan

⁶⁵Nani, Pasien yang pernah dirawat di Unit Rawat Inap , Wawancara pada tanggal 5 Juli 2021

sangat memuaskan.⁶⁶ Dari wawancara tersebut terlihat bahwa perawat berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan memberikan keramahan agar pasien merasa senang terhadap pelayanan diunit rawat inap.

Sebuah usaha dalam memberikan pelayanan kepada pasien harus memperhatikan kualitas dan mutu pelayanan. Pola dari perilaku yang perlu ditingkatkan adalah produk atau jasa yang berfokus pada tercapainya kepuasan pasien.

Di rumah sakit umum daerah Madising, petugas atau perawat di unit rawat inap sudah memperhatikan mutu pelayanan yaitu membenahi diri sebelum memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam menjalankan proses penyembuhan, perawat sangat memperhatikan kondisi pasien terlebih dahulu yaitu dengan melakukan pemeriksaan rutin terhadap pasien rawat inap. Dari hasil salah satu pasien rawat inap mengatakan bahwa, petugas/ perawat benar-benar memperhatikan kondisi pasien dengan memberikan perhatian penuh dan melakukan pemeriksaan yang rutin dalam proses penyembuhan. Dari wawancara tersebut sangat jelas bahwa perawat sangat memperhatikan mutu pelayanan pada unit rawat inap.

⁶⁶ Asriana, Pasien yang pernah dirawat di Unit Rawat Inap , Wawancara pada tanggal 7 Juli 2021

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil dan analisis dari tinjauan teori dan hasil penelitian yang dilakukan mengenai manajemen pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Madising : Studi Analisis Perspektif Manajemen Islam Kabupaten Pinrang dapat disimpulkan bahwa petugas rawat inap telah menerapkan manajemen pelayanan Islam dan mutu pelayanan pada rumah sakit umum daerah Madising bisa dikatakan baik, hal tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Penerapan manajemen pelayanan di rumah sakit umum daerah Madising bisa dikatakan baik dapat dilihat dari tersedianya karyawan yang baik pada rumah sakit terutama pada unit rawat inap. Kinerja pegawai rumah sakit baik dalam melayani namun masih memiliki problematika yang menghambat kelancaran pelayanan, salah satunya adalah masih kurangnya tenaga medis seperti dokter sehingga masih menghambat pelayanan yang tepat waktu namun pihak rumah sakit telah mengusahakan agar tenaga medis di rumah sakit umum daerah Madising lengkap sesuai dengan kebutuhan pasien dan rumah sakit.
2. Mutu pelayanan di rumah sakit umum daerah Madising sudah bisa dikatakan baik, meskipun belum didukung dengan sarana dan prasarana yang terbaik, seperti pendingin yang masih kurang dan sumber air yang belum bagus. Akan tetapi dalam melakukan pelayanan rumah sakit umum daerah Madising tetap berkualitas membuat pasien nyaman dalam pelayanan.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai manajemen pelayanan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Madising studi analisis perspektif manajemen Islam Kabupaten Pinrang, maka dapat diketahui manajemen pelayanan perspektif manajemen Islam sudah diterapkan namun belum maksimal dalam sarana dan tenaga medis di rumah sakit, sehingga penulis memberikan saran sehingga kedepannya dapat ditingkatkan dengan maksimal:

1. Mengoptimalkan tenaga medis seperti dokter karena di rumah sakit umum daerah Madising masih kurang tenaga medis terutama dokter, hal ini agar dokter tidak kewalahan dalam memberikan pelayanan kepada pasien karena seperti yang diketahui bahwa di rumah sakit umum daerah Madising dokternya memiliki tugas ganda bertugas bagian poli sekaligus bertugas di unit rawat inap.
2. Perlu meningkatkan sarana dan prasarana pada rumah sakit seperti pengadaan pendingin dan memperbaiki masalah tentang sumber air yang belum bagus agar air tidak kuning lagi dengan memperhatikan apa yang menyebabkan air kuning kemudian memperbaiki sumber air dengan melakukan penyaringan pada sumber air.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Ksarim

- Andriani, Nydia. *Gambaran Manajemen Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Inap Di Instalasi Administrasi Pasien Rumah Sakit Ketergantungan Obat Jakarta Tahun 2011*. UI Depok . 2012.
- Alwi, & Wirman Syafri. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik*. Sumedang. IPDN, 2014.
- Abdullah, Ma'ruf . *Manajemen Berbasis Syariah*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo. 2012.
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* .Cet II. Jakarta. Elex Media Komputind. 2004.
- Bunging, Burhan. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2006.
- Bramantyo, Mujiarto, Djoko Susanto & Rizki Yudha. “*Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien UPT Puskesmas Pandean Kematan Dongko Kabupaten Trenggalek*”. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Adm Negara*. No.1. (2019).
- Danim, Sudarman . *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2002.
- Dr. Sunardi, SE., M.Si. & Sri Handayani, SE. *Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia*. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*.
- Dr. Blacius Dedi, SKM., M.Kep, *Kepemimpinan dan Manajemen Pelayanan Keperawatan (Teori, Konsep an Implementasi)*. (2019).
- Djafri, Novianty. *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Gorontalo : Ideas Publishing, (2018)
- Dewi, Lily Wijaya & Deasy Rosmala. *Manajemen Informasi Kesehatan II: Sistem Sub Sistem Pelayanan RMIK*. Jakarta : Tim P2MP. (2017).
- Hasriyanti. *Manajemen Pelayanan Pegawai Terhadap Masyarakat Pada Kantor Kementerian Agama Parepare*. IAIN Parepare. 2019.

Lampiran 2. Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari Kabupaten

- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali pers.(2017).
- Ibrahim, Yuliana.2018.*Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji Dan Umrah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)*. IAIN Parepare.
- Irmayani. *Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan Dan Kepercayaan Jamaah Haji Dan Umrah*. IAIN Parepare. 2018.
- Jayanti , Azza Ivana, Baju Widjasena & Siswi.*Analisis Komitmen Rumah Sakit (RS) Terhadap Keselamatan Dan Kesehatan (K3) Pada RS Prima Medika Pemalang*. Jurnal Kesehatan Masyarakat. No 1.(2014).
- Jaya, Erwin. *Manajeenen Pelayanan Manasik Haji Pada KBIH Syekh Yusuf Di Kabupaten Gowa*. UIN Alauddin Makassar.(2016).
- Kasmir.2005.*Etika Customer Service*.Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada.
- Mbusa, Haris Towa Pua. *Manajemen Pelayanan Air Bersih Di Desa Maropokot Kecamatan Aesesa Kabupaten Nagekeo Provinsi Nusa Tenggara Timur*. Universita Muhammadiyah Makassar. 2020.
- Mulyana, Rahman. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Bandung. Unpad Press. 2016.
- Mahsyar ,Abdul. *Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*. Jurnal Pelayanan Publik . No.2.(2011).
- Muhammad Kamal Zubair, dkk.*Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare*.IAIN Parepare. 2020.
- Muhammad rachmadi & Muslim, *Manajemen Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam*.Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial, no 2, (2015)
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1997.
- Radito, Th A.*Analisis Pengaruh Kualitas Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas*. Jurnal Ilmu Manajemen..No.2.(2014).

Lampiran 2. Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari Kabupaten

- Ruky, Achmad S. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta. Gramedia Perpustakaan Utama. 2001.
- Rendingen, Regina Pricilia Robot Rizal Sengkey, & Yaulie D.Y. *Aplikasi Manajemen Rawat Inap Dan Rawat Jalan Di Rumah Sakit*. Jurnal Teknik Informatika. No. 4. (2018).
- Ratminto. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2009.
- Sadiyah, Dewi. *Metode Penelitian Dakwah*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya. 2015.
- Satipsi, Taufiqurokhman & Evi. *Teori Perkembangan Manajemen Publik*. Tangerang Selatan. UMJ PRESS. 2018.
- Sellang, Kamaruddin. *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta.. Ombak. 2016.
- Supartningsih, Solichah. *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: kasus pada pasien rawat jalan*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajeme rumah sakit, no 6 (2017).
- Shaluhayah, Chiswardani Suryanti, Dharminto, Zahroh *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Ina Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*". Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. no.04. (2006).
- Tisnawati, Erni Sule & Kurniawan Saefullah. *Pengantar Manajemen*. Jakarta. Kencana. 2005.
- Suyanto Bagong. *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta .Kencana. 2007.
- Sari, Sinta Wisma *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Raat Inap Di Puskesmas Gondang Sragen*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2016.
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Edisi Revisi Cet 4. Jakarta. Rajawali Pers. 2014.
- Wandhansari Rianis Aprillia. *Strategi Peningkatan Konsumen pada Pelayanan Rawat Inap di RS Gatoel Mojokerto dalam Perspektif Manajemen Pelayanan Islam*. UIN SUNAN AMPEL. 2017.
- Zainarti. *Manajemen Islami Perspektif Al-Qur'an*. Jurnal Iqra. no.01. (2014)

LAMPIRAN-LAMPIRAN





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH

Jalan Samudra No. 8 Serang, Kota Parepare 91131 Telpun (0411) 51907, Fax. (0411) 54994
PO Box 907 Parepare 91108 website: www.iaiparepare.ac.id, email: mail@iaiparepare.ac.id

Nomor : B-1ya 7 /In.39.7/PP.00.9/06/2021 Parepare, 21 Juni 2021
Lamp : -
Hal : Izin Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Daerah Kabupaten Pinrang
Cq. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Di-
Tempat

Assalamu Alaikum W'r. W'b.

Yang bertandatangan dibawah ini Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) parepare menerangkan bahwa:

Nama : JUNRIA
Tempat/Tgl. Lahir : Lambalumama, 23 Maret 1998
NIM : 17.3300.001
Semester : VIII
Alamat : Lambalumama

Adalah mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) parepare bermaksud akan mengadakan penelitian di Daerah Kota Pinrang dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

"MANAJEMEN PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MADISING BUNGI KABUPATEN PINRANG (Studi Analisis Perpektif Manajemen Islam)"

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Juni 2021 S/d Juli 2021

Sehubungan dengan hal tersebut dimohon kerjasamanya agar kiranya yang bersangkutan dapat diberi izin sekaligus dukungan dalam memperlancar penelitiannya.

Demikian, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum W'r. W'b.

Dekan,
Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah

Dr. H. Abdul Halim K. M.A.
(NIP. 19590624 199803 1 00)

PAREPARE



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Jend. Sukawati Nomor 40, Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG**
 Nomor : 503/0287/PENELITIAN/DPMPTSP/06/2021

Tentang

REKOMENDASI PENELITIAN

- Menimbang** : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 24-06-2021 atas nama JUMRIA, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Rekomendasi Penelitian
- Mengingat** :
1. Undang - Undang Nomor 20 Tahun 1959,
 2. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002,
 3. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2007,
 4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009,
 5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014,
 6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014,
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014,
 8. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016, dan
 9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.
- Memperhatikan** :
1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 0512/RJT.Teknis/DPMPTSP/06/2021, Tanggal : 24-06-2021
 2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0299/BAP/PENELITIAN/DPMPTSP/06/2021, Tanggal : 24-06-2021

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- KESATU** : Memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :
1. Nama Lembaga : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
 2. Alamat Lembaga : JL. AMAL BAKTI NO. 8 SOREANG
 3. Nama Peneliti : JUMRIA
 4. Judul Penelitian : MANAJEMEN PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP DI REMAH SAKIT UMUM DAERAH MADISING BUNGI KABUPATEN PINRANG (Studi Analisis perspektif Manajemen Islam)
 5. Jangka waktu Penelitian : 1 Bulan
 6. Sasaran/target Penelitian : STAF/PASIHEN
 7. Lokasi Penelitian : Kecamatan Dimpunana
- KEDUA** : Rekomendasi Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 24-12-2021.
- KETIGA** : Peneliti wajib menaati dan melakukan ketertarikan dalam Rekomendasi Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Dibebaskan di Pinrang Pada Tanggal 25 Juni 2021



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :
ANDI MIRANI, AP., M.Si
 NIP. 197406031993112001
Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang

Biaya : Rp 0,-



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BS&E

DPMPTSP



PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MADISING

email : rsudmadising.prg@gmail.com

Jln. Poros Pinrang - Polman KM. 33 Telp (0421) xxxxx Kode Pos 91253

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 161 /E/RSUDM/VII/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini Saya :

Nama : dr. Hj. NURYANTI, M.Kes
NIP : 19650412 199803 2 002
Pangkat/Gol : Pembina Tk. I, IV/b
Jabatan : Direktur

Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan Identitas di bawah ini :

Nama : JUMRIA
Tempat/Tgl. Lahir : Lambalumama, 23 Maret 1998
NIM : 17.3300.001
Semester : VIII
Alamat : Lambalumama

Telah selesai melakukan penelitian di RSUD Madising selama 4 (empat) hari, terhitung mulai tanggal 30 Juni 2021 s/d 03 Juli 2021 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "**MANAJEMEN PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MADISING BUNGI KABUPATEN PINRANG**" (*Studi Analisis Perspektif Manajemen Islam*)

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bungi, 05 Juli 2021

Direktur RSUD Madising
Kabupaten Pinrang

dr. Hj. NURYANTI, M.Kes
NIP. 19650412 199803 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPAPARE
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
Jln. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307**

**VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN
PENULISAN SKIPRSI**

NAMA : JUMRIA
NIM : 17.3300.001
FAKULTAS : USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
PRODI : MANAJEMEN DAKWAH
JUDUL : MANAJEMEN PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP DI
RUMAH UMUM DAERAH MADISING KABUPATEN PINRANG
(STUDI ANALISIS PERSPEKTIF MANAJEMEN ISLAM)

PEDOMAN WAWANCARA

**Manajemen pelayanan yang diterapkan di Rumah Sakit Umum daerah
Madising Bungi Kabupaten Pinrang**

1. Bagaimana mekanisme penerimaan pasien rawat inap?
2. Bagaimana manajemen pelayanan dirumah sakit apakah sesuai dengan manajemen perspektif manajemen Islam?
3. Bagaimana mekanisme penerapan pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum daerah Madising Kabupaten Pinrang dalam perspektif manajemen Islam?
4. Bagaimana bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat inap dalam perspektif manajemen Islam?
5. Bagaimana sikap dari pihak Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan terhadap pasien rawat inap dalam studi perspektif manajemen Islam?
6. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP?
7. Apakah sarana dan prasarana sudah lengkap seperti sarana untuk

beribadah?

8. Apakah ada kegiatan keagamaan untuk pasien rawat inap?

Mengukur Kepuasan Pelayanan yang diterima Pasien Rawat Inap

1. Bagaimana respon pasien pada saat diberikan pelayanan kesehatan dalam studi perspektif manajemen Islam?
2. Bagaimana pandangan pasien rawat inap terhadap pelayanan yang diberikan petugas kesehatan (perawat) dalam studi perspektif manajemen Islam?
3. Apakah ada pelayanan yang diberikan tidak memuaskan pada saat anda dirawat dalam studi perspektif manajemen Islam?
4. Bagaimana mekanisme pelayanan yang diterapkan oleh pihak puskesmas dalam memberikan pelayanan terhadap anda sebagai pasien rawat inap dalam studi perspektif manajemen Islam?
5. Bagaimana sikap petugas pada saat memberikan pelayanan terhadap pasien dalam studi manajemen Islam?

Parepare, 10 Juli 2021

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Muhammad Haramain, M. Sos.I

I Nyoman Budiono, M.M

NIP. 198403122015031003

NIDN. 2015066907

URAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Asriana

Jabatan : Mahasiswa

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Lemosusu, Kel.Betteng. Kec. Lembang. Kab. Pinrang

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Jumria, yang melakukan penelitian berkaitan dengan “**Manajemen Pelayanan Pasien Rawat Inap DiRumah Sakit Umum Daerah Madising Kabupaten Pinrang (Studi Analisis Perspektif Manajemen Islam)**”.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 07 Juni 2021



Asriana

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muliati

Jabatan : Mahasiswa

Jenis Kelamin : Perempuan

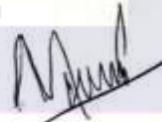
Alamat : Rampusa, Kel.Betteng. Kec. Lembang. Kab. Pinrang

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Jumria, yang melakukan penelitian berkaitan dengan “**Manajemen Pelayanan Pasien Rawat Inap DiRumah Sakit Umum Daerah Madising Kabupaten Pinrang (Studi Analisis Perspektif Manajemen Islam)**”.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare 09 Juli 2021

PAREPARE



MULIATI

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Serlina
Jabatan : Staf RSUD Madising
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : BTN Lampa Persada

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Jumria, yang melakukan penelitian berkaitan dengan “**Manajemen Pelayanan Pasien Rawat Inap DiRumah Sakit Umum Daerah Madising Kabupaten Pinrang (Studi Analisis Perspektif Manajemen Islam)**”.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Bungl 01 Juli 2021



Serlina

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

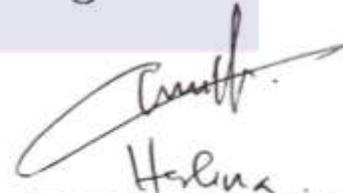
Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Herlina
Jabatan : Staf RSUD Madising
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Kajuangi

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Jumria, yang melakukan penelitian berkaitan dengan “**Manajemen Pelayanan Pasien Rawat Inap DiRumah Sakit Umum Daerah Madising Kabupaten Pinrang (Studi Analisis Perspektif Manajemen Islam)**”.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Bungi 08 Juli 2021


Herlina

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri
Jabatan : Ibu Rumah Tangga
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Cappalete, Kel.Tadokkong Kec.Lembang Kab. Pinrang

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Jumria, yang melakukan penelitian berkaitan dengan “**Manajemen Pelayanan Pasien Rawat Inap DiRumah Sakit Umum Daerah Madising Kabupaten Pinrang (Studi Analisis Perspektif Manajemen Islam)**”.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

PAREPARE

Parepare 09 Juli 2021


PUTRI

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gusnah
Jabatan : Staf RSUD Madising
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Pekkabata

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Jumria, yang melakukan penelitian berkaitan dengan “**Manajemen Pelayanan Pasien Rawat Inap DiRumah Sakit Umum Daerah Madising Kabupaten Pinrang (Studi Analisis Perspektif Manajemen Islam)**”.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Bungi, 01 Juli 2021

PAREPARE

Gusnah
Gusnah

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nani
Jabatan : Ibu Rumah Tangga
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Cappalete, Kel.Tadokkong Kec.Lembang Kab. Pinrang

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Jumria, yang melakukan penelitian berkaitan dengan “**Manajemen Pelayanan Pasien Rawat Inap DiRumah Sakit Umum Daerah Madising Kabupaten Pinrang (Studi Analisis Perspektif Manajemen Islam)**”.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Cappalete 05 Juli 2021


NANI





BIODATA PENULIS

JUMRIA, lahir pada tanggal 23 Maret 1998 di Lambalumama Kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang, Pinrang, Sulawesi Selatan. Anak terakhir dari (Lima bersaudara) dari pasangan suami istri dari Bapak Rusi dan Ibu Kunnu. Penulis memulai pendidikannya di SDN 225 Lambalumama pada tahun 2006 sampai 2011 kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Lembang pada tahun 2011 sampai 2014, kemudian melanjutkan pendidikan di SMKN 2 Pinrang pada tahun 2014 sampai 2017. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan SI di Institut Agama Islam Negeri Parepare (IAIN) Parepare dengan mengambil fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah dengan program studi Manajemen Dakwah pada tahun 2017.

Penulis telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PPL) di Kementrian Agama Kabupaten Sidrap dan telah melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat Dari Rumah (KPM-DR) di Lambalumama Kelurahan Tadokkong Kecamatan Lembang Kabupaten Pinrang Sulawesi Selatan. Penulis mengajukan Skripsi dengan judul **Manajemen Pelayanan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Madising Kabupaten Pinrang (Studi Analisis Perspektif Manajemen Islam)**.