

**PELAYANAN RUMAH SAKIT ISLAM ASY-SYIFAA DALAM MENINGKATKAN
MINAT BEROBAT KEMBALI PADA MASYARAKAT DI LAMPUNG TENGAH**



Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna Mendapatkan
Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan
Lampung

Oleh

Aknes Sagita

1741030053

Jurusan: Manajemen Dakwah

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H/2021 M**

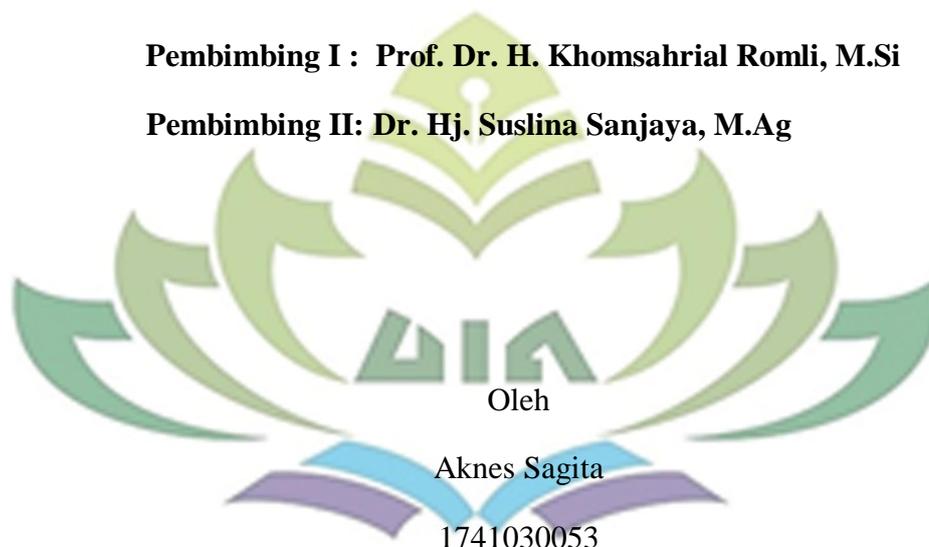
**PELAYANAN RUMAH SAKIT ISLAM ASY-SYIFAA DALAM MENINGKATKAN
MINAT BEROBAT KEMBALI PADA MASYARAKAT DI LAMPUNG TENGAH**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna Mendapatkan
Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan
Lampung

Pembimbing I : Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si

Pembimbing II: Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag



Oleh

Aknes Sagita

1741030053

Jurusan: Manajemen Dakwah

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
1442 H/2021 M**

ABSTRAK
PELAYANAN RUMAH SAKIT ISLAM ASY-SYIFAA DALAM MENINGKATKAN MINAT BEROBAT KEMBALI PADA MASYARAKAT DI LAMPUNG TENGAH

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan tentang pelayanan rumah sakit islam asy-syifaa dalam meningkatkan minat berobat kembali pada masyarakat di lampung tengah.

Penelitian yang dilakukan penulis merupakan penelitian lapangan (*Field Research*). Pendekatan yang digunakan untuk penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Adapun tehnik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan wawancara (interview), sedangkan observasi dan dokumentasi adalah sebagai metode penunjang untuk menyempurnakan hasil wawancara (interview). Populasi penelitian ini adalah direktur rumah sakit, tenaga medis, dan staff rumah sakit islam asy-syifaa bandar jaya lampung tengah, sedangkan pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *Non Random Sampling* yang artinya tidak semua individu dalam populasi ini diberikan peluang sama untuk ditugaskan menjadi anggota sampel ini penulis menggunakan jenis *Purposif Sampling*, yaitu metode penelitian yang berdasarkan pada ciri-ciri yang ada dalam populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan pelayanan rumah sakit islam asy-syifaa dalam meningkatkan minat berobat kembali pada masyarakat di lampung tengah adalah rumah sakit islam asy-syifaa memiliki beberapa cara atau strategi yaitu pihak rumah sakit islam asy-syifaa memberikan gift-gift kepada pasien ibu melahirkan berupa perlengkapan bayi dan akte kelahiran si bayi, menjalin komunikasi dengan pasien dengan menghubungi cara pasien, memberikan jasa ambulance gratis, dan memberikan roti dan minum setiap hari jum'at kepada pasien dan keluarga pasien. Namun dari semua strategi yang sudah dilakukan belum bisa dikatakan maksimal dikarenakan rumah sakit islam asy-syifaa memiliki beberapa kendala yang kaitannya dengan pelayanan yang mana hal tersebut dapat berpengaruh kepada minat pasien untuk berobat kembali ke rumah sakit islam asy-syifaa, yaitu: bangunan rumah sakit yang sudah tua dan belum direnovasi, ketidaklengkapannya sarana prasarana, dan ketidaklengkapannya alat-alat medis.

Kata Kunci: Pelayanan, rumah sakit, dan minat berobat.



ABSTRACT
**PELAYANAN RUMAH SAKIT ISLAM ASY-SYIFAA DALAM MENINGKATKAN MINAT
BEROBAT KEMBALI PADA MASYARAKAT DI LAMPUNG TENGAH**

This study aims to describe the services of the Asy-Syifaa Islamic hospital in increasing the interest in seeking treatment again in the community in Lampung Tengah.

Research conducted by the author is a field research (Field Research). The approach used for this research is a qualitative approach. The techniques used to collect data are interviews, while observation and documentation are supporting methods for perfecting the results of the interview. The population of this study were hospital directors, medical personnel, and staff of the Islamic Hospital Asy-Syifaa Bandar Jaya Lampung Tengah, while the sampling in this study was using the Non Random Sampling technique, which means that not all individuals in this population are given the same opportunity to be assigned to be In this sample, the writer uses purposive sampling type, which is a research method based on the characteristics that exist in a previously known population.

The results of this study indicate that the service of the Ash-Syifaa Islamic Hospital in increasing the interest in seeking treatment again in the community in Central Lampung is that the Ash-Syifaa Islamic Hospital has several ways or strategies, namely the Ash-Syifaa Islamic Hospital provides gifts to maternal patients. in the form of baby equipment and the baby's birth certificate, communicating with patients by contacting the patient, providing free ambulance services, and providing bread and drinks every Friday to the patient and the patient's family. However, of all the strategies that have been carried out, it cannot be said to be maximal because the Asy-Syifaa Islamic Hospital has several obstacles related to services, which can affect the patient's interest in seeking treatment again at the Ash-Syifaa Islamic Hospital, namely: the hospital building, which are old and have not been renovated, the incompleteness of the infrastructure, and the incomplete medical equipment.

Keywords: Service, hospital, and interest in treatment





**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131 Telp. (0721) 783260

PERSETUJUAN

**Judul : Pelayanan Rumah Sakit Asy-Syifaa Dalam
Meningkatkan Minat Berobat Kembali Pada
Masyarakat Di Lampung Tengah**
Nama : Aknes Sagita
NPM : 1741030053
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

Telah dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqosyah
Fakultas Dakwah dan Ilmu komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si
NIP. 196104091990031002

Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag,M.Ag
NIP. 197206161997032002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag,M.Ag
NIP. 197206161997032002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat: Jl.Leitkol H.Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131 Telp.(0721) 783260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“PELAYANAN RUMAH SAKIT ISLAM ASY-SYIFAA DALAM MENINGKATKAN MINAT BEROBAT KEMBALI PADA MASYARAKAT DI LAMPUNG TENGAH”**

Disusun oleh **Aknes Sagita, NPM. 1741030053, Jurusan Manajemen Dakwah**, telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Dakwah dan Ilmu komunikasi, pada hari/tanggal: **Selasa, 04 Mei 2021.**

TIM SIDANG

Ketua Sidang : M.Husaini M.T



Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I



Penguji I : Badarudin, M.Ag



Penguji II : Prof.Dr.H.Khomsahrial Romli, M.Si (.....)

Penguji Pendamping: Dr. Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag,M.Ag (.....)



Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

Prof.Dr.H.Khomsahrial Romli, M.Si
NIP.196104091990031002

MOTTO

﴿۱﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْجِعْ ﴿۱﴾ ﴿۶﴾ فَإِذَا عَتَمْتُمْ فَانصَبْ ﴿۶﴾

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”(QS. Al-Insyirah,6-8)



PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, Shalawat dan salam atas Nabi Muhammad SAW, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Pertama untuk kedua orang tuaku yaitu Bapak Ali Hasan dan Ibu Rohaila tercinta yang telah melahirkan, merawat, membesarkan, menyemangati dan mendidikku dengan penuh kasih sayang dan senantiasa selalu berdoa untuk keselamatan dan keberhasilanku baik untuk didunia maupun untuk diakhirat.
2. Adik-adikku yaitu Ojik Sagita dan Kiki Sagita dan seluruh kerabat yang selalu memberikan motivasi dan selalu menyemangati untuk keberhasilanku, harapan kalian adalah semangat untukku.
3. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berguna bagiku selama ada dibangku kuliah.
4. Sahabat-sahabatku dan juga teman-teman seperjuangan yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis dalam penulisan skripsi.
5. Almamater UIN Raden Intan Lampung yang telah mendidik dan mendewasakanku dalam berpikir dan bertindak.



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Aknes Sagita, dilahirkan di Desa Haji Pemanggilan Kecamatan Anak Tuha Kabupaten Lampung Tengah pada tanggal 18 Agustus 1999. Anak pertama dari pasangan Bapak Ali Hasan Ibu Rohaila, penulis memiliki dua adik laki-laki yang bernama Ojik Sagita dan Kiki Sagita.

Pendidikan yang penulis tempuh pertama kali pada tingkat sekolah dasar (SD) yaitu di Sekolah Dasar Negeri (SDN) 1 Haji Pemanggilan yang selesai pada tahun 2011. Kemudian penulis melanjutkan lagi pada tingkat sekolah menengah pertama (SMP) yaitu di Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 2 Anak Tuha yang selesai pada tahun 2014. Dan dilanjutkan kembali pada tingkat sekolah menengah atas (SMA) yaitu di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Gunung Sugih yang selesai pada tahun 2017. Dan mengikuti pendidikan tingkat Perguruan Tinggi pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung dimulai pada semester 1 Tahun Akademik 2017/2018.

Selama menjadi siswa pernah aktif dalam mengikuti organisasi intra dan ekstra sekolah seperti, Anggota Pramuka, Anggota Band, dan Anggota Tari di SMA N 1 Gunung Sugih.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan karunia-Nya pula akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dimana skripsi ini merupakan salah satu syarat guna mencapai Gelar Sarjanah Sosial (S.Sos) dalam Ilmu Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah UIN Raden Intan Lampung.

Dilihat dari isi skripsi yang telah penulis uraikan, skripsi ini pasti banyak terdapat kekeliruan dan kekurangan. Dengan demikian skripsi ini jauh dari kata sempurna, baik dalam teknis penulisan, pengangkatan dan pembahasan materi maupun bahasa penyampaian.

Sekalipun demikian skripsi ini tidaklah terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan yang baik ini. Penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh Mukri, M.Ag selaku rector UIN Raden Intan Lampung .
2. Bapak Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung dan Pembimbing I
3. Bunda Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag, selaku kajar MD dan pembimbing II yang telah banyak memberi bimbingan dalam penulisan skripsi ini terutama dalam mengarahkan materi penulisan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak M. Husaini, MT selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung .
5. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
6. Seluruh Staff Karyawan dan Staff Perpustakaan terimakasih atas bantuannya.
7. Ayah dan Ibuku tercinta terimakasih atas doa kalian.
8. Ibuk dr. Imilia Sapitri, M.Kes selaku Direktur Rumah Sakit Islam Sy-Syifaa yang telah bersedia memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian di rumah sakit islam asy-syifaa, dan semua narasumber yang telah bersedia membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi dengan memberikan informasi-informasi terkait pembahasan yang penulis bahas.
9. Semua pihak yang tidak disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan bantuannya dan segala dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Demikianlah, semoga atas segala jasa yang baik yang telah diberikan Bapak dan Ibu sekalian. Akan mendapatkan balasan amal yang berlipat ganda dari Allah SWT dan semoga skripsi ini akan bermanfaat bagi diri penulis dan kita semua.

Bandar Lampung,

Penulis

Aknes sagita

1741030053

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	iii
SURAT PERNYATAAN	v
PERSETUJUAN PEMBIMBING	vi
PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	2
C. Fokus dan Sub-Fokus Penelitian	3
D. Rumusan Masalah.....	3
E. Tujuan Penelitian	3
F. Manfaat Penelitian	3
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	3
H. Metode Penelitian	4
I. Sistematika Pembahasan	6
BAB II PELAYANAN, RUMAH SAKIT, DAN MINAT KEMBALI	
A. Pelayanan.....	7
1. Pengertian pelayanan.....	7
2. Pelayanan Dalam Islam	7
3. Dasar-Dasar Pelayanan	9
4. Bentuk-Bentuk Pelayanan	10
5. Sasaran Pelayanan	11
B. Rumah Sakit.....	14
1. Pengertian Rumah Sakit	14
2. Tipe-Tipe Rumah Sakit.....	14
3. Fungsi Rumah Sakit.....	15
4. Kewajiban Rumah Sakit	16
C. Minat Kembali	16
BAB III RUMAH SAKIT ISLAM ASY-SYIFAA BANDAR JAYA LAMPUNG TENGAH	
A. Gambaran Umum Objek	
1. Sejarah Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa	18
2. Visi, Misi, dan motto Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa.....	18
3. Struktur Organisasi Rumah Sakit Islam Asy-Sifaa.....	19
4. Analisis SWOT Pelayanan Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa	20
B. Penyajian Fakta Dan Data Penelitian	
1. Penyajian Fakta.....	21
a) Pelayanan dan Pelayanan Medis Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa	22
2. Data Penelitian	25
a) Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa.....	25
b) Tugas Pokok Dan Fungsi Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa	27
c) Data Kunjungan Pasien Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa	32
d) Contoh dan hasil kuisioner pada pasien rumah sakit islam asy-syifaa	33
BAB IV PELAYANAN RUMAH SAKIT ISLAM ASY-SYIFAA DALAM MENINGKATKAN MINAT BEROBAT KEMBALI PADA MASYARAKAT DI LAMPUNG TENGAH	
A. Analisis Data Penelitian	35

B. Temuan Penelitian	37
1. Pelayanan Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa Dalam Meningkatkan Minat Berobat Kembali Pada Masyarakat Di Lampung Tengah	37
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	40
B. Rekomendasi	41
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tabel 3.2 Analisis SWOT Pelayanan Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa.....	20
2. Tabel 3.3 Daftar Nama Dan Tingkat Kelas Ruangan Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa	23
4. Tabel 3.4 Kapasitas Tempat Tidur.....	25
5. Tabel 3.5 Jumlah Dokter	25
6. Tabel 3.6 Jumlah Perawat.....	25
7. Tabel 3.7 Jumlah Tenaga Kesehatan Lainnya	26
8. Tabel 3.8 Jumlah Tenaga Non Medis	26
9. Tabel 3.9 Jumlah Karyawan Keseluruhan	27
10. Tabel 3.10 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan 2020.....	32
11. Tabel 3.11 Data Kunjungan Pasien Rawat Inap 2020.....	32
12. Tabel 3.12 Data Kunjungan Pasien Berdasarkan Daerah 2020.....	32
13. Tabel 3.13 Contoh Kuisisioner Pada Pasien Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa	33
14. Tabel 3.14 Hasil Kuisisioner Pada Pasien Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa 2020	34



DAFTAR GAMBAR

1. Tabel 3.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa.....19



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Interview
- Lampiran 2 : Pedoman Observasi
- Lampiran 3 : Daftar Nama-Nama Sampel
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Izin Penelitian dari Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa
- Lampiran 5 : Surat Rekomendasi Penelitian Dari PTSP Provinsi Lampung
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Tentang Penetapan Judul dan Pembimbing Akademik Skripsi Mahasiswa
- Lampiran 7 : Kartu Konsultasi Skripsi
- Lampiran 8 : Daftar Foto



BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai kerangka awal dalam pembahasan penelitian ini, perlu adanya penegasan judul agar tidak menimbulkan keambiguan pemahaman terhadap judul yang dibahas oleh penulis. Sehingga penerjemahan istilah-istilah dalam judul yang diangkat merupakan hal yang harus dilakukan agar maksud penulis dapat tersampaikan secara utuh kepada pembaca. Selain itu, penerjemahan ini juga bermaksud untuk mempertegas pokok permasalahan yang dibahas. **“Pelayanan Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa Dalam Meningkatkan Minat Berobat Kembali Pada Masyarakat Di Lampung Tengah”**. Adapun istilah-istilah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

Pelayanan adalah suatu cara memenuhi kebutuhannya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Arti proses itu sendiri adalah segala tindakan yang dilakukan oleh manajemen untuk mencapai tujuan organisasi.

Pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Secara kodrati manusia dalam rangka mempertahankan hidupnya sangat memerlukan pelayanan baik dari diri sendiri maupun melalui orang lain. Layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain.¹

Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa Bandar Jaya Lampung Tengah adalah Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa (RSAS) mulai berdiri seiring berdirinya Yayasan Rumah Sakit Islam Lampung (YARSI Lampung) yaitu sejak tanggal 01 maret 1981 di Yukum Jaya. Pada Mulanya berupa Balai Pengobatan Asy-Syifaa yang menempati rumah kontrakan di Jalan Negara Yukum Jaya. Pada tahun 1984 mulai dibangun Gedung Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa yang sekarang ini yang difungsikan pada tahun 1986.

Setelah memiliki beberapa izin mulai dari izin prinsip, Izin sementara I dan Izin sementara II maka pada tahun 2001 telah mendapat Izin Tetap Penyelenggaraan Rumah Sakit dari Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Seiring habisnya masa berlaku Izin Tetap tersebut Selama 5 tahun maka pada tahun 2006 yang lalu telah diberi Izin Perpanjangan I Penyelenggaraan Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa dan pada tahun 2011 telah diberi Izin Operasional tetap yang masih berlaku sampai sekarang ini.

RSAS merupakan rumah sakit swasta pertama yang ada atau tertua di Lampung Tengah. Namun sejak mulai berdirinya banyak mengalami pasang dan surut dalam perkembangannya baik disebabkan oleh faktor intern maupun faktor ekstern.

¹ Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, (Jakarta: Bumi Aksara, 1992, Cet 1), 16-17.

Meningkatkan adalah suatu cara yang dilakukan untuk meningkatkan sesuatu hal untuk mencapai tujuan.

Minat Secara umum, pengertian minat ini merupakan perhatian yang mengandung unsur-unsur perasaan. Minat ini merupakan dorongan atau keinginan dalam diri seseorang pada objek tertentu.

Berobat dalam kamus besar bahasa Indonesia merupakan kata kerja yang berasal dari kata dasar obat.²

Jadi inti pada penegasan judul dalam penelitian ini adalah, peneliti ingin membahas tentang pelayanan seperti apa yang diterapkan di dalam rumah sakit Islam Asy-Syifaa Bandar Jaya Lampung Tengah dalam meningkatkan minat berobat kembali pada masyarakat di Lampung Tengah. Sehingga masyarakat di Lampung Tengah dapat tertarik untuk berobat kembali atau kunjungan ulang ke rumah sakit Islam Asy-Syifaa Bandar Jaya Lampung Tengah.

B. Latar Belakang Masalah

Pelayanan menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) adalah perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang/jasa. Pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagian proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Pengertian pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau aktifitas seseorang/individu, kelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. 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 dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Dan manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.³

Dari pengertian tentang pelayanan diatas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (baik individu, kelompok, atau organisasi) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan, lembaga, atau organisasi penyelenggara pelayanan.

Pelayanan yang dibahas dalam penelitian ini ada kaitannya juga dengan pelayanan publik karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit adalah pelayanan yang diberikan kepada semua masyarakat. Dan pelayanan publik adalah pelayanan yang ditargetkan sebagai kepuasan bagi siapapun yang menerimanya.⁴

Dan arti tersendiri dari rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dengan kata lain rumah sakit adalah unit atau institusi pemberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat, didalam setiap rumah sakit pasti mereka memiliki sistem kerja yang berbeda-beda dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Namun tidak bisa dipungkiri bahwa setiap rumah sakit pasti melakukan yang terbaik dalam memberikan pelayanan terbaik mereka kepada masyarakat selaku pasien.

Hal tersebut lah yang melatarbelakangi penulis ingin mengangkat judul ini, karena dengan sistem pelayanan yang berbeda-beda yang diterapkan oleh setiap rumah sakit sehingga penulis ingin

² KBBI. Meningkatkan, minat, berobat. (On-line) Tersedia di <https://kbbi.web.id/> (8 juni 2020 jam 16.15)

³ Ratminto, Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2012), 2.

⁴ Lijan Poltak Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik, (Jakarta: Bumi Akasara 2007), h 52

mengetahui seperti apakah pelayanan yang diterapkan di dalam rumah sakit islam asy-syifaa bandar jaya lampung tengah dalam meningkatkan minat berobat kembali pada masyarakat di lampung tengah. Apakah dengan sistem pelayanan yang sudah diterapkan di dalam rumah sakit islam asy-syifaa bandar jaya lampung tengah tersebut dapat meningkatkan minat berobat kembali pada masyarakat di lampung tengah sehingga dapat disimpulkan apakah sistem pelayanan tersebut sudah berjalan dengan baik atau tidak.

C. Fokus dan Sub-Fokus Penelitian

1. Fokus Penelitian

Mengingat begitu banyak permasalahan yang terjadi terhadap keterbatasan waktu, pengetahuan dan biaya maka penulis akan membahas dan memfokuskan penelitian terhadap permasalahan yang terjadi di lapangan agar penulis dapat mengarah pada tujuan dan mempermudah proses pengelolaan data, maka penulis menetapkan fokus penelitian ini pada “Penelitian Ini Akan Berfokus pada. Pelayanan Yang Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa Bandar Jaya Lampung Tengah Terapkan Dalam Meningkatkan Minat Berobat Kembali Pada Masyarakat Di Lampung Tengah.

2. Sub-Fokus Penelitian

Sub-fokus masalah penelitian tersebut kemudian akan dijabarkan menjadi satu fokus penelitian yaitu mengenai ”Pelayanan Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa Dalam Meningkatkan Minat Berobat Kembali Pada Masyarakat Di Lampung Tengah”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan dan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa Dalam Meningkatkan Minat Berobat Kembali Pada Masyarakat Di Lampung Tengah.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Pelayanan Seperti Apakah Yang Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa Terapkan Dalam Meningkatkan Minat Berobat Kembali Pada Masyarakat Di Lampung Tengah.

F. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi tentang pelayanan rumah sakit islam asy-syifaa bandar jaya lampung tengah dalam meningkatkan minat berobat kembali pada masyarakat di lampung tengah.

2. Secara Praktis

a) Bagi Diri Sendiri

Agar dapat menambah wawasan bagi penulis mengenai pelayanan rumah sakit islam asy-syifaa dalam meningkatkan minat berobat kembali pada masyarakat di lampung tengah.

b) Bagi Lembaga

Penulis berharap dengan adanya penelitian yang membahas masalah pelayanan rumah sakit islam asy-syifaa dalam meningkatkan minat berobat kembali ini maka lembaga atau instansi tersebut dapat menerima dan dijadikan sebagai bahan masukan agar dapat lebih baik lagi kedepannya.

c) Bagi Pihak Lain

Penulis berharap penelitian yang dilakukan ini dapat dijadikan sebagai suatu informasi atau sebagai contoh bahan penelitian bagi mahasiswa lain yang mungkin tertarik untuk melakukan penelitian dan pembahasan yang sama dimasa yang akan datang.

G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti-peneliti lain yang membahas aspek lembaga yang sama. penelitian terdahulu ini berfungsi sebagai acuan untuk penelitian yang akan penulis bahas. Penelitian yang penulis bahas modelnya sama dengan penelitian

yang terdahulu dan juga permasalahan yang penulis bahas dan penelitian yang terdahulu memiliki kesamaan, namun perbedaannya terletak pada objek yang akan diteliti, dan kebijakan yang sesuai dengan yang diterapkan dimasing-masing rumah sakit.

1. Skripsi pada tahun 2015, Halimatusa'diah NIM 1111101000007, dengan judul “Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum Di Puskesmas Ciputat Jawa Timur Tahun 2015”. Berisi tentang analisis hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang dari hasil yang telah didapatkan bahwasanya mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang memiliki hubungan. Yaitu dengan adanya mutu pelayanan yang baik maka minat kunjungan ulang pasien akan meningkat dan juga sebaliknya jika mutu pelayanan tidak baik maka minat kunjungan ulang pasien akan menurun. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan ini menghasilkan adanya penurunan jumlah pasien kunjungan ulang pada tahun 2014 sehingga diidentifikasi adanya kemungkinan ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan sehingga mengakibatkan adanya penurunan pasien kunjungan ulang.
2. Skripsi, Dewi Handayani 09160539N Universitas Setia Budi dengan judul “Pengaruh Nilai Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Pada Niat Berobat Ulang Yang Di Mediasi Kepuasan Pelanggan Di Rumah Sakit Umum Daerah Hanau, Kalimantan Tengah” hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai pelayanan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap niat berobat ulang/kembali.
3. Jurnal pada tahun 2016, Retno Kusniati, Naili Farida, Sudiro, dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa Dan Nilai Pelanggan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Melalui Kepuasan Pasien Di Poli Umum Di RSISA Semarang” Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa dan nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang.

H. Metode Penelitian

Metodologi merupakan terjemahan dari bahasa inggris *methodology*, demikian pula dengan kata metode (*methods*), juga terjemahan dari bahasa inggris. Metode merupakan cara kerja ilmiah, yang secara teknis dipergunakan sebagai alat atau sarana (*a tool*) dalam suatu penelitian. Dapat dikatakan bahwa metode lebih menekankan pada aspek teknis penelitian, sehingga fungsinya sangat urgen dalam suatu pelaksanaan penelitian.

Metode penelitian adalah pembahasan mengenai konsep teoritik berbagai metode, kelebihan dan kelemahannya, yang dalam karya ilmiah dilanjutkan dengan pemilihan metode yang digunakan. Pengertian metodologi adalah pengkajian terhadap langkah-langkah dalam menggunakan metode. Sedangkan yang dimaksud dengan metode penelitian adalah mengemukakan secara praktis tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitiannya.⁵

Metode penelitian berkenaan dengan cara pengumpulan data yang selanjutnya data tersebut dapat menghantarkan pada pencapaian tujuan dan manfaat atau kegunaan tertentu.⁶

Penelitian sendiri memiliki pengertian yaitu terjemahan dari kata inggris *research* yang artinya kembali, dan juga *search* yang artinya mencari. Menurut kamus Webster's New International, penelitian adalah penyelidikan yang hati-hati dan kritis dalam mencari fakta dan prinsip-prinsip, suatu penyelidikan yang amat cerdas untuk menetapkan sesuatu.⁷

Agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan sesuai dengan permasalahan dan teknik yang ada maka disusun dengan sesuai karya ilmiah. Maka dengan itu penulis akan menguraikan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (Field

⁵ Sedarmayanti, Syarifudin Hidayat, Metodologi Penelitian (Bandung: Mandar Maju, 2002), 25.

⁶ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2009), 2.

⁷ Kaelan, Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner, (Paradigma : Yogyakarta 2012), 1.

Research), yaitu penelitian yang dilakukan dengan melihat keadaan yang ada dilapangan dan menyangkut data yang ada dilapangan dalam rangka untuk memecahkan masalah-masalah praktis dalam Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa Bandar Jaya Lampung Tengah. Jenis penelitian ini secara spesifik terjun langsung dalam lingkup rumah sakit. Dalam penelitian ini data bersumber dari direktur rumah sakit, tenaga medis, dan staff rumah sakit .⁸

1. Penelitian Berdasarkan Jenis Data

a. Data Primer (Primary Data)

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini peneliti mencari data untuk membuktikan fakta di lapangan. Data primer yang diperoleh berasal dari informan Direktur rumah sakit islam asy-syifaa, 2 dokter, 2 perawat, dan 1 staff bagian kabag humas dan marketing rumah sakit islam asy-syifaa bandar jaya lampung tengah. Teknik ini dipakai untuk mendapatkan data primer adalah peneliti mewawancarai dengan berbagai pertanyaan secara langsung kepada para informan tersebut.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, tetapi melihat orang lain atau dengan dokumen. Dokumen adalah segala bentuk catatan tentang berbagai macam peristiwa atau keadaan masa lalu yang memiliki nilai atau arti penting dan dapat berfungsi sebagai data penunjang dalam penelitian ini. Data sekunder yang digunakan antara lain melalui buku-buku referensi-referensi, jurnal-jurnal terkait dengan judul yang dibahas.⁹

2. Metode Pengumpulan Data

a. Interview (wawancara)

Interview adalah proses tanya-jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana 2 orang atau lebih bertatap muka dan mendengarkan secara langsung informasi atau keterangan-keterangan.¹⁰

b. Observasi

Observasi (pengamatan) adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan mengamati seperti apakah pelayanan yang diterapkan didalam rumah sakit islam asy-syifaa dalam meningkatkan minat berobat kembali pada masyarakat di lampung tengah.¹¹

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses mencari atau pengumpulan data mengenai hal-hal atau sesuatu yang berkaitan dengan masalah variabel yang berbentuk catatan, gambar, majalah, surat kabar atau karya-karya monumental dari seseorang.¹²

d. Analisis

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini disesuaikan dengan kajian penelitian yaitu Pelayanan Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa Dalam Meningkatkan Minat Berobat Kembali Pada Masyarakat Di Lampung Tengah. Penelitian ini akan menggunakan analisis data kualitatif, yaitu adalah sebuah metode yang didapat dalam bentuk kalimat yang tersusun secara sistematis, lengkap dan rinci berdasarkan bahasan yang telah ditentukan. Yang kemudian berdasarkan analisis tersebut kemudian diambil kesimpulan secara induktif yaitu kesimpulan yang dimulai dengan cara menjabarkan segala hal secara mendetail dan diakhiri dengan data

⁸ 2018, (Semarang: Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang, 2018), h. 66. (on-line), tersedia di <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/upsj> (15 Maret 2020),

⁹ Sutrisno Hadi, Metodologi Penelitian, (Yogyakarta: Fak Psikologi UGM, 1996) 63

¹⁰ Narbuko Kholid, Abu Achmadi, Metodologi Penelitian (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), 83.

¹¹ Ibid, h.70

¹² Burhan Bungin, Penelitian Kualitatif (Jakarta: Prenada Media Group, 2007), 124.

atau fakta yang umum sebagai inti permasalahan. Dengan kata lain, menarik kesimpulan berupa fakta umum berdasarkan gagasan-gagasan khusus yang telah dijabarkan sebelumnya. Sehingga dapat memberikan kontribusi keilmuan dan pemahaman mengenai penelitian yang telah dilakukan.

3. Metode Pengolahan Data

a. Pemeriksaan Data (editing)

Pemeriksaan data adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah dikumpulkan, karena kemungkinan data yang masuk atau terkumpul itu tidak logis atau meragukan. Tujuan editing adalah untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang kemungkinan terdapat pada hasil pengumpulan data sehingga dengan editing peneliti dapat memperbaiki kesalahan-kesalahan data yang mungkin saja terjadi.

b. Sistematika Data (Sistematizing)

Sistematika data (sistematizing) adalah suatu proses yang bertujuan untuk mengelompokkan berdasarkan urutan masalah, dengan cara mengelompokkan yang telah diedit dan kemudian diberi tanda menurut kategori dan urutan masalah.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang akan menjadi langkah-langkah dalam proses penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisikan uraian dari penegasan judul, latar belakang masalah, fokus dan sub-fokus fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian dan sistematika pembahasan mengenai tempat yang akan penulis teliti. Secara garis besar pada Bab I ini berisikan materi-materi mengenai penegasan tentang judul yang diangkat atau dibahas dan juga pada Bab I ini berisikan tentang metode penelitian seperti apa yang akan penulis gunakan dalam membahas dan menyelesaikan penelitian ini.

Bab II Landasan teori

Bab ini berisikan deskripsi teori-teori yang akan dijadikan sebagai landasan atau pendukung dalam melakukan penelitian. Teori yang digunakan untuk membantu mempertajam pemikiran mengenai berbagai hal yang dilakukan dalam suatu penelitian. Didalam bab ini berisikan beberapa sub diantaranya adalah teori pelayanan, teori rumah sakit, dan teori minat.

Bab III Deskripsi Objek Penelitian

Bab ini berisikan mengenai gambaran umum objek penelitian yang menguraikan tentang latar sosial, historis, budaya ekonomi, demografi, lingkungan, sebagai gambaran umum penelitian yang melatari umum penelitian, didalam bab ini berisikan beberapa sub diantaranya adalah gambaran umum objek, penyajian fakta dan data penelitian.

Bab IV Analisis Penelitian

Bab ini berisikan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan untuk kemudian dilakukan penganalisisan dan mendapatkan hasil yang sesuai dengan fakta yang ada dilapangan. Didalam bab ini berisikan beberapa sub diantaranya adalah analisis data penelitian, dan temuan penelitian.

Bab V Penutup

Bab ini berisikan tentang kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian yang telah didapatkan dan juga diberikan rekomendasi tentang saran-saran yang diberikan kepada pihak tempat penulis melakukan penelitian untuk dilakukan evaluasi agar dapat lebih baik lagi kedepannya. Didalam bab ini berisikan beberapa sub diantaranya adalah simpulan, dan rekomendasi.

BAB II PELAYANAN, RUMAH SAKIT, DAN MINAT BEROBAT

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) adalah perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang/jasa. Pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagian proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.¹³

Pengertian pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau aktifitas seseorang/individu, kelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Pengertian pelayanan yang lebih rinci lagi adalah yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen atau pemakai jasa pelayanan dengan karyawan atau penyedia jasa pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan, lembaga, atau organisasi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.¹⁴

Dari definisi di atas atau pengertian di atas tentang pelayanan dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (baik individu, kelompok, atau organisasi) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan, lembaga, atau organisasi penyelenggara pelayanan.

Dalam proses menjalankan atau memberikan pelayanan/layanan kepada konsumen tidak terlepas dari manajemen. Manajemen sendiri dapat diartikan sebagai suatu seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Selain dari pada itu manajemen juga dapat diartikan sebagai suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Karena manajemen sendiri adalah merupakan suatu cara untuk mengatur, mengelola, dan mengkoordinasikan sesuatu untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Sehingga dalam memberikan pelayanan sangatlah dibutuhkan manajemen dalam mengatur semuanya sehingga dapat terkoordinasikan secara baik dan dapat mencapai ketentuan yang telah ditetapkan didalam suatu sistem pelayanan.

Dan manajemen pelayanan sendiri dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.¹⁵

2. Pelayanan Dalam Islam

Menurut ensiklopedia Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah. Agar suatu pelayanan dapat lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam

¹³ Tim Penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Pelayanan, (On-line) Tersedia di <https://kbbi.web.id/> (1 Maret 2021)

¹⁴ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2012), 3.

¹⁵ Ibid, h. 4

menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasa kepuasan secara maksimum.¹⁶

Ada beberapa konsep pelayanan dalam islam yaitu sebagai berikut:

a. Prinsip tolong menolong (*Ta'awun*)

Memberikan pelayanan yang terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebajikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagaimana dijelaskan dalam ayat al-qur'an:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ
اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (QS. Al-maidah ayat 2)

Karena pada dasarnya tolong menolong dalam kebaikan adalah suatu amalan yang sangat besar termasuk kaitannya dengan pelayanan yang membantu orang lain dalam suatu keperluan atau kesusahan.

b. Prinsip memberi kemudahan (*At'Taysir*)

Menyadari tabiat manusia tidaklah suka dengan beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syariat islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah hal-hal yang menyulitkan (masyaqah) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.

Namun meskipun demikian tidaklah berarti syariat islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin dialami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja yang diharapkan ketentuan yang terdapat didalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia.

c. Prinsip Persamaan (*Musawah*)

Semua manusia adalah sama, dari asal yang sama yaitu diciptkan dari tanah dan kembali lagi menjadi tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu yang dimiliki seseorang dari satu dengan yang lainnya, karena asal usul semua manusia adalah sama. dan didalam islam hanya mengenal 2 golongan yaitu, golongan pertama adalah mereka yang berbuat bagu, bertaqwa, dan mulia disisi Allah. Dan golongan yang kedua adalah mereka yang durhaka (*Fajir*), celaka dan hina disisi Allah.

d. Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*)

Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan dengan baik seperti melakukan dirinya sendiri.

e. Prinsip Lemah Lembut (*Al-Layin*)

Sebagaimana hadits yang diriwayatkan oleh Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa nabi bersabda:

مَنْ يُخْدِمِ الدَّ فَهُوَ يُخْدَمُ الْحَيِّدَ

¹⁶ Muhammad, Pengantar Akuntansi Syariah, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 1999), h. 96

Artinya: Barangsiapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan.

f. Prinsip Kekeluargaan (*Ukhuwah*)

Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan di dalam Al-qur'an adalah tentang persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama. Seperti yang terdapat dalam QS. Al-hujuraat ayat 10 yaitu:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Artinya: Sesungguhnya orang-orang mukmin adalah bersaudara karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu dan bertakwalah kepada Allah supaya kamu mendapat rahmat.

Secara majasi kata ukhuwah (persaudaraan) mencakup persamaan salah satu unsur yaitu seperti suku, agama, profesi, dan perasaan. Sehingga didalam Al-qur'an dijelaskan bahwa ukhuwah adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama.

Islam menekankan keabsahan tentang suatu pelayanan yang memiliki niat yang baik. Adapun pelayanan yang memiliki niat yang baik menurut islam adalah:

- 1) Pelayanan diberikan sesuai dengan harapan pelanggan dengan merasakan kepuasan secara maksimum.
- 2) Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.
- 3) Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.

3. Dasar-Dasar Pelayanan

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumennya. Agar konsumen bisa merasa puas akan pelayanan yang diberikan, sehingga seorang karyawan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumennya.

Kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal yaitu jasa yang dirasakan (*Perceived Service*) dan jasa yang diharapkan (*Expected Service*). Apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan tersebut bisa dipersepsikan adalah kualitas baik. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas pelayanan tersebut dapat dipersepsikan adalah kualitas ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima dan dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dipersepsikan kualitas pelayanan tersebut buruk.¹⁷

Expected Service dan *Perceived Service* ditentukan oleh *Dimension Of Service Quality* yang terdiri atas lima dimensi, yaitu:

- 1) *Tangible* (terlihat/terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
- 2) *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakannya pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- 3) *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- 4) *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
- 5) *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan/konsumen.

Ada beberapa dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan/konsumen, yaitu:

¹⁷ Kasmir, Pemasaran Bank, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 206

- 1) Berpakaian dan berpenampilan yang rapih dan bersih.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- 4) Bersikap tenang, sopan, hormat serta tekun setiap mendengarkan pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- 6) Bertanggungjawab dari awal hingga sampai selesai.

4. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam, yaitu: pelayanan dengan lisan, pelayanan melalui tulisan, dan pelayanan dengan perbuatan. Ketiga bentuk pelayanan itu memang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.¹⁸

a. Pelayanan Dengan Lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya pelayanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah.
- 4) Meski dalam keadaan “sepi” tidak “mengobrol” dan bercanda dengan teman, karena bisa menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
- 5) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “mengobrol” dengan cara yang sopan.

b. Pelayanan Melalui Tulisan

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Apalagi kalau diingat bahwa sistem pelayanan pada abad informasi ini, menggunakan sistem pelayanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi pelayanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar pelayanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada pihak yang bersangkutan).

Pelayanan tulisan terdiri atas dua golongan, pertama pelayanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. Kedua, pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

c. Pelayanan Berbentuk Perbuatan

Pada umumnya pelayanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyataan sehari-hari jenis pelayanan ini memang tidak terhindar dari pelayanan lisan, jadi antara pelayanan perbuatan dan pelayanan lisan sering bergabung atau berkombinasi.

Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulis, karena faktor jarak). Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang

¹⁸ Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (Jakarta: Bumi Aksara, 1992, Cet 1), h. 190

berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Disinipun faktor kecepatan dalam pelayanan (pengerjaan) menjadi dambaan bagi setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai. Mengenai faktor kecepatan, hal itu dapat dilakukan apabila prinsip “pekerjaan yang dapat ditangani sekarang, sekarang dikerjakan, tidak ditunda nanti atau esok hari” dipegang teguh. Sifat gemar menunda pekerjaan adalah sifat yang harus dibuang jauh, karena sifat itu dapat menjadi hambatan bagi kemajuan dan kepercayaan. Selanjutnya sehubungan dengan faktor kualitas hasil pekerjaan, perlu diperhatikan tiga hal penting sebagai berikut:

- 1) Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia, yaitu ikhlas karena Allah semata-mata.
- 2) Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan. Untuk itu pekerja harus memiliki keterampilan yang disyaratkan, atau jika belum memiliki harus terlebih dahulu mendapatkan pendidikan atau latihan yang sepadan.
- 3) Disiplin dalam hal waktu, prosedur dan metode yang telah ditentukan.¹⁹

5. Sasaran Pelayanan

Sasaran pelayanan secara umum sederhana saja, yaitu untuk kepuasan. Sehingga dapat menimbulkan *feed back* yang baik bagi tujuan dalam pemberian pelayanan yaitu kaitannya dalam pelayanan rumah sakit apabila pasien/konsumen merasa puas akan pelayanan yang diberikan maka hal tersebut dapat berdampak baik bagi tujuan rumah sakit tersendiri karena telah memberikan pelayanan yang baik dan juga berdampak pada meningkatnya pengguna pelayanan tersebut. Meskipun sasaran itu sederhana tapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan.²⁰

Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur dengan pasti, paling hanya dapat dikenali dari beberapa sudut. Seperti dimaklumi bahwa kepuasan manusia sangat berbeda satu dengan yang lain terhadap suatu hal tertentu. Dalam hubungan dengan pelayanan pengenalan kepuasan seseorang, dalam hal ini pihak yang memperoleh pelayanan untuk mendapatkan haknya, ada semacam ukuran yang umum tetapi sangat relatif, yaitu apabila ia dapat menerima perlakuan dan hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keikhlasan. Hal ini dikatakan relatif, berkaitan dengan sifat dan budaya masyarakat Indonesia pada umumnya yaitu budaya tidak mau mengemukakan hal-hal yang dapat menyakiti atau menyinggung perasaan orang lain.

Tetapi pada era atau zaman saat ini telah mulai tampak adanya kesadaran dan keberanian untuk menyatakan ketidaksetujuannya (protes) misalnya di bidang pengupahan, pengurusan pemukiman dan lain-lain. Kesadaran dan keberanian yang telah mulai timbul itu harus diberi kesempatan untuk tumbuh dan disediakan jalan yang benar, tidak justru dihalang-halangi melalui berbagai cara. Dengan demikian akan sangat menunjang upaya keterbukaan terhadap kritik masyarakat, penegakan kedisiplinan dan kebersihan aparat instansi (Pemerintah, BUMN/D maupun Swasta).

Dalam hubungan dengan masalah di atas, manajemen pelayanan mempunyai fungsi juga untuk menetapkan pola pelayanan yang terbaik menurut ukuran organisasi (berdasarkan sistem, prosedur dan metode yang baku) dan etika umum berlandaskan falsafah Pancasila, sehingga mampu memenuhi hak pihak lain secara utuh dan bersih. Mengenai kepuasan sebagai sasaran utama manajemen pelayanan, di dalamnya terdiri atas dua komponen besar yaitu komponen layanan dan produk (dalam hal ini hak).

¹⁹ Ibid, h. 191-195

²⁰ Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia (Jakarta: Bumi Aksara 2006, Cet 7), h 201

a. Layanan

Agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, ialah: tingkahlaku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang harus diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu menyampaikan yang tepat dan, keramah-tamahan.²¹

1) Tingkah laku Yang Sopan

Sudah menjadi norma masyarakat bahwa sopan-santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain. Dengan sopan-santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan. Hal ini menjadi modal utama dan permulaan yang baik biasanya akan memperlancar tindak-berikutnya. Demikianlah kedudukan sopan-santun dalam pergaulan, baik pergaulan sosial maupun pergaulan atas dasar kepentingan. Kesopanan dalam tingkah laku tidak terbatas pada tindak-tanduk saja melainkan ada rangkaian dengan tegur-sapa dan tutur-kata. Seorang tamu akan merasa puas apabila ditegur terlebih dahulu oleh petugas yang menanyakan kepentingan atau keperluannya.

Hal ini sangat berbeda jika seorang tamu dibiarkan saja berdiri sambil mencari kesempatan ia dapat bertanya kepada petugas, itupun dijawab oleh petugas dengan cara yang kurang sopan. Kesan terhadap hal yang terakhir ini jelas tidak baik, karena dapat menimbulkan “kedongkolan” pada si tamu, sehingga ia mudah tersinggung atau “marah”. Yang demikian ini jelas bukan maksud layanan yang baik dan memuaskan.

2) Cara Menyampaikan

Cara menyampaikan sesuatu hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini menghindari penyampaian yang menyimpang, sehingga memungkinkan petugas berbuat penyimpangan lebih jauh. Misalnya, kalau surat izin atau surat apa saja sebagai realisasi atas hak seseorang, cara penyampaian harus per pos paket, maka harus dilakukan seperti itu, tidak diserahkan langsung kepada yang bersangkutan di rumah petugas. Ini jelas menjadi peluang bagi petugas untuk berbuat menyimpang. Jadi dalam hal cara penyampaian, haruslah dapat diciptakan cara yang terjamin, baik dari segi waktu, penerimaan secara utuh oleh yang bersangkutan dan pengamanannya.

3) Waktu Penyampaian

Penyampaian hasil olahan yang tepat, sangat didambakan oleh setiap orang yang mempunyai permasalahan. Karena hal itu mempunyai nilai tersendiri, yang kadang-kadang tidak dapat disamakan dengan barang atau uang. Contohnya seperti, suatu surat tanda kehormatan dari presiden sebagai penghargaan atas jasa-jasa seseorang, penyampaiannya harus tepat waktu tidak selayaknya tertunda karena hal-hal sepele. Penyampaian tanda kehormatan yang tepat waktu mempunyai arti yang besar sekali secara psikologis bagi si penerima. Beda jika penyampaian itu tertunda satu atau dua tahun, maka akan terasa “kadaluwarsa” kurang memiliki kebanggaan. Untuk beberapa kasus faktor ketepatan waktu sering terabaikan, sehingga mengurangi rasa kepuasan bagi penerima, bahkan dapat si penerima tidak bergairah lagi dalam menerima haknya itu. Sehingga sangatlah dibutuhkannya ketepatan dalam waktu penyampaian.

²¹ Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, 196-197

4) Keramahtamahan

Mengenai keramahtamahan ini hanya ada dalam layanan lisan, baik berhadapan maupun melalui hubungan telepon. Barangkali soal keramahtamahan ini sudah cukup disadari dan diketahui oleh banyak orang, sehingga tidak perlu diulas panjang lebar. Hanya perlu diketahui bahwa perwujudan keramahtamahan dapat ditandai melalui:

- a) Cara pembicaraan wajar, dalam arti tidak dibuat-buat.
- b) Cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan
- c) Disampaikan dengan hati tulus dan terbuka.
- d) Gaya bahasa sopan dan benar.

Apabila pelayanan lisan dilakukan sesuai dengan pedoman diatas, si penerima layanan akan merasa puas.

b. Produk

Produk yang dimaksud dalam hubungan dengan sasaran manajemen pelayanan yaitu kepuasan yang berbentuk: barang, jasa atau, surat-surat berharga.

1) Barang

Suatu barang yang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya dalam transaksi jual beli antar seseorang dengan pihak penjual atau perantara (dapat juga langsung produsen). Semua kegiatan penjualan dilakukan dengan sasaran peningkatan permintaan dan kepuasan penerima barang. Kepuasan penerima barang akan menjadi suatu bentuk promosi tersendiri, karena orang yang merasa puas itu dapat mempengaruhi orang lain untuk melakukan hal yang sama. selanjutnya barang yang diterima oleh yang bersangkutan agar dapat memuaskan dari segi teknis, penampilan dan kenyamanan perlu pula disertai beberapa kemudahan atau jaminan (untuk barang-barang tertentu) misalnya:

- a) Kualitas barang dijamin oleh pihak pembuat
- b) Kemudahan mendapatkan suku cadang asli
- c) Jaminan pemeliharaan selama 1-3 tahun
- d) Kemudahan memperoleh layanan teknis di tempat-tempat tertentu yang ditunjuk.
- e) Kemudahan memperoleh latihan Cuma-Cuma.

2) Jasa

Produk jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tak berdimensi, tetapi dapat dinikmati oleh pancaindera dan atau perasaan (gerak, suara, keindahan, kenyamanan, rupa) di samping memang ada yang bentuk fisiknya yang dituju (kesempurnaan fisik, penampilan, warna, dimensi). Kedua sifat diatas kadang-kadang menyatu, kadang-kadang terpisah dalam arti misalnya produk jasa itu berupa kenikmatan yang berasal dari sesuatu yang berbentuk fisik, maka bentuk fisik itu belum tentu dapat dimiliki bahkan mungkin memang tidak dimaksudkan untuk dimiliki.

Produk jasa ini pada dasarnya akan dapat memuaskan pihak yang bersangkutan apabila hasil karya, penyelenggaraan, penyajian atau pelaksanaannya, memenuhi spesifikasi, keterangan, janji atau kesanggupan tertulis dari pihak pembuat, penyelenggara atau pelaksana seperti yang biasanya disediakan (brosur, leaflet, owner's guide book, dan lain sebagainya).

3) Surat-Surat Berharga

Produk berupa surat-surat berharga banyak ragamnya, yang pada umumnya sebagai hasil kegiatan atau pekerjaan administrasi perkantoran. Bagi setiap orang yang memerlukan surat apapun jenis dan namanya, yang bagi orang lain dan juga orang yang membuat, menandatangani dan menyerahkan dinilai tidak berharga, tetapi memiliki "harga" karena surat itu menjadi tanda atas pemenuhan haknya. Pada tingkat pertama penerima surat-surat yang sangat diharapkan oleh orang yang berkepentingan merupakan suatu kepuasan, meskipun mungkin isi surat itu tidak seperti yang diharapkan (misalnya permohonannya

ditolak dengan disebutkan alasannya. Kepuasan berikut menyangkut pada keabsahan atas surat-surat yang diterima oleh yang bersangkutan.

B. Rumah Sakit

1. Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya.²²

Rumah sakit adalah tempat dimana orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran serta tempat dimana pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat dan berbagai tenaga profesi kesehatan lainnya diselenggarakan. *Association of Hospital Care* menjelaskan bahwa rumah sakit adalah suatu pusat dimana pelayanan kesehatan masyarakat, pendidikan dan penelitian kedokteran diselenggarakan.²³

Pengertian tersendiri tentang pasien, Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di rumah sakit.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/ PER/III/ 2010 adalah:

“Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat”.

Sedangkan pengertian rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 1204/Menkes/SK/X/2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit, dinyatakan bahwa :

“Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit maupun orang sehat, atau dapat menjadi tempat penularan penyakit serta memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan”.

Dari pengertian diatas, rumah sakit melakukan beberapa jenis pelayanan diantaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan dan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan serta untuk menghindari risiko dan gangguan kesehatan sebagaimana yang dimaksud, sehingga perlu adanya penyelenggaraan kesehatan lingkungan rumah sakit sesuai dengan persyaratan kesehatan.²⁴

2. Tipe-Tipe Rumah Sakit

Berdasarkan kemampuan yang dimiliki, rumah sakit di Indonesiadibedakan atas lima macam yaitu:

²² Rumah Sakit, (On-line), Tersedia di: https://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_Sakit (15 Juni 2019)

²³ Website Resmi Pemerintah Kabupaten Buleleng, Pengertian Rumah Sakit, Definisi, Fungsi, Macam Karakteristik Tipe, (On-Line), Tersedia di: <https://bulelengkab.go.id/detail/artikel/pengertian-rumah-sakit-definisi-fungsi-macam-karakteristik-tipe-a-b-c-d-79> (09 Januari 2018)

²⁴ Smartplus Consulting, Pengertian Rumah Sakit Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI, (On-line), Tersedia di: <http://smartplusconsulting.com/2013/09/pengertian-rumah-sakit-menurut-keputusan-menteri-kesehatan-ri/> (11 September 2013)

a. Rumah Sakit Tipe-A

Rumah sakit tipe-A adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspecialis luas. Oleh pemerintah, rumah sakit tipe-A ini telah ditetapkan sebagai tempat pelayanan rujukan tertinggi (*Top Referral Hospital*).

b. Rumah Sakit Tipe-B

Rumah sakit tipe-B adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis luas dan subspecialis terbatas. Direncanakan rumah sakit tipe-B didirikan di setiap ibukota provinsi (*Provincial Hospital*) yang menampung pelayanan rujukan rumah sakit kabupaten.

c. Rumah Sakit Tipe-C

Rumah sakit tipe-C adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Pada saat ini ada empat macam pelayanan spesialis yang disediakan yaitu pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan kesehatan anak serta pelayanan kebidanan dan kandungan.

d. Rumah Sakit Tipe-D

Rumah sakit tipe-D adalah rumah sakit yang bersifat transisi karena pada suatu saat akan ditingkatkan menjadi rumah sakit tipe-C. Pada saat ini kemampuan rumah sakit tipe-D hanyalah memberikan pelayanan kedokteran umum dan kedokteran gigi.

e. Rumah Sakit Tipe-E

Rumah sakit tipe-E adalah rumah sakit yang khusus (*Special Hospital*) yang menyelenggarakan hanya satu macam pelayanan kedokteran saja.²⁵

3. Fungsi Rumah Sakit

Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan RI No.983/Menkes/Per/II 1992. Tentang Tugas Rumah Sakit:

Tugas rumah sakit adalah melaksanakan upaya kesehatan serta berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, rumah sakit memiliki fungsi yaitu:

a. Fungsi Perawatan

Meliputi promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan penyakit), kuratif (penyembuhan penyakit), rehabilitatif (pemulihan penyakit), penggunaan gizi, pelayanan pribadi, dan lain-lain.

b. Fungsi Pendidikan

Critical right (penggunaan yang tepat meliputi: tepat obat, tepat dosis, tepat cara pemberian, dan tepat diagnosa).

c. Fungsi Penelitian

Pengetahuan medis mengenai penyakit dan perbaikan pelayanan rumah sakit (Depkes RI). Berikut tugas sekaligus fungsi dari rumah sakit yaitu:

- 1) Melaksanakan pelayanan medis tambahan, dan pelayanan penunjang medis tambahan.
- 2) Melaksanakan pelayanan kedokteran kehakiman.
- 3) Melaksanakan pelayanan medis khusus.
- 4) Melaksanakan pelayanan rujukan kesehatan.
- 5) Melaksanakan pelayanan kedokteran gigi.
- 6) Melaksanakan pelayanan penyuluhan kesehatan.
- 7) Melaksanakan pelayanan rawat jalan atau rawat darurat dan rawat tinggal (observasi).

²⁵ Hartono Lapan Suroto, Pengertian Rumah Sakit Fungsi, Tujuannya, Dan Tipe Rumah Sakit (On-line) Tersedia di: <https://www.gomarketingstrategic.com/pengertian-rumah-sakit-fungsi-tujuannya-dan-tipe-rumah-sakit/> (20 Maret 2021)

- 8) Melaksanakan pelayanan rawat inap.
- 9) Melaksanakan pelayanan pendidikan para medis.
- 10) Membantu pendidikan tenaga medis umum.
- 11) Membantu pendidikan tenaga medis spesialis.
- 12) Membantu penelitian dan pengembangan kesehatan.

4. Kewajiban Rumah Sakit

Rumah sakit dalam menjalankan fungsinya menyelenggarakan pelayanan kesehatan, melibatkan berbagai komponen, sarana prasarana, alkes, obat, tenaga kesehatan, dan lain-lain. Untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, serta dapat menjamin bahwa pelayanan kesehatan yang baik, maka ditetapkan perihal kewajiban rumah sakit dalam eksistensinya.

Setiap rumah sakit memiliki kewajiban sebagai berikut:

- a. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat.
- b. Memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- c. Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuannya.
- d. Berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya.
- e. Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat yang tidak mampu.
- f. Melaksanakan fungsi sosial
- g. Membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit sebagai acuan dalam melayani pasien.
- h. Menyelenggarakan rekam medis
- i. Menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak meliputi sarana tempat ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita menyusui, anak-anak, dan lanjut usia.
- j. Melaksanakan sistem rujukan.
- k. Menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan.
- l. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien.
- m. Menghormati dan melindungi hak pasien.
- n. Melaksanakan etika rumah sakit.
- o. Memiliki sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan bencana.
- p. Melaksanakan program pemerintah dibidang kesehatan baik secara regional maupun nasional.
- q. Membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktik kedokteran atau kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya.
- r. Menyusun dan melaksanakan peraturan internal rumah sakit.
- s. Melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas rumah sakit dalam melaksanakan tugas.
- t. Memberlakukan seluruh lingkungan rumah sakit sebagai kawasan tanpa rokok.²⁶

C. Minat Berobat

Pengertian minat tersendiri adalah rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktifitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan suatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut semakin besar minat.

Minat merupakan suatu motif yang menyebabkan individu berhubungan secara aktif dengan objek yang menarik baginya. Oleh karena itu, minat dikatakan sebagai suatu dorongan untuk berhubungan dengan lingkungannya, kecenderungan untuk memeriksa, menyelidiki atau mengerjakan

²⁶ Krakatau Medika, Kewajiban Rumah Sakit Kepada Pasien Dan Masyarakat, (On-line) Tersedia di: <https://krakataumedika.com/info-media/artikel/kewajiban-rumah-sakit-kepada-pasien-dan-masyarakat> (18 Maret 2021).

suatu aktivitas yang menarik baginya. Apabila individu menaruh minat terhadap suatu hal ini disebabkan objek itu berguna untuk memenuhi kebutuhannya.²⁷

Minat dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu gairah atau keinginan. Minat merupakan motivasi yang mendorong untuk melakukan apa yang mereka inginkan bila mereka bebas memilih. Setiap minat akan memuaskan suatu kebutuhan. Dalam melakukan fungsinya kehendak itu berhubungan erat dengan pikiran dan perasaan. Pikiran mempunyai kecenderungan bergerak dalam sektor rasional analisis, sedang perasaan yang bersifat halus/tajam lebih mendambakan kebutuhan. Sedangkan akal berfungsi sebagai pengingat pikiran dan perasaan dalam koordinasi yang harmonis, agar kehendak bisa diatur sebaik-baiknya.²⁸

Dan pengertian tentang berobat adalah dalam kamus besar bahasa Indonesia merupakan kata kerja yang berasal dari kata dasar obat. Minat berobat adalah suatu hal yang timbul akibat dari suatu kepuasan yang pasien atau selaku konsumen dapatkan dari pihak rumah sakit atau selaku penyedia jasa pelayanan.

Karena pada dasarnya jika pasien, konsumen/pelanggan merasa puas karena mutu pelayanan yang baik, itu akan dapat menimbulkan peluang yang besar untuk menimbulkan minat berobat pada masyarakat selaku pasien. Serta jika pasien, konsumen/pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan mereka akan cenderung menyatakan hal-hal baik tentang organisasi, lembaga, atau instansi pemberi layanan kesehatan tersebut kepada orang lain sehingga secara tidak langsung ini akan dapat menguntungkan organisasi, lembaga, atau instansi pemberi layanan tersebut.



²⁷ Iin Soraya, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Jakarta Mengakses Media Jakarta Smart City". (Jurnal Komunikasi, Vol. VI No. 1 Maret 2015). 11

²⁸ Atipah, "Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Minat Masyarakat Dalam Keikutsertaan Program Jamkesda". (Skripsi Program Sarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Negeri Semarang, 2016). 23

DAFTAR PUSTAKA

Sumber dari Buku

- Burhan Bungin, Penelitian Kualitatif, Jakarta: Prenada Media Group, 2007.
- Kaelan, Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner, Paradigma: Yogyakarta, 2012.
- Kasmir, Pemasaran Bank, Jakarta: Kencana, 2005.
- Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara, 1992
- Muhammad, Pengantar Akuntansi Syariah, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 1999.
- Narbuko Kholid, Abu Achmadi. Metodologi Penelitian Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2012.
- Sedarmayanti, Syarifudin Hidayat, Metodologi Penelitian, Bandung: Mandar Maju, 2002.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: Rineka Cipta, 1996.
- Sutrisno Hadi, Metodologi Penelitian, Yogyakarta: Fak Psikologi UGM, 1996 .

Sumber Karya Ilmiah

- Atipah, Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Minat Masyarakat dalam keikutsertaan Program Jamkesda. Skripsi Program sarjana ilmu kesehatan masyarakat Universitas Negeri Semarang, 2016.

In Soraya, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Jakarta mengakses Media Jakarta Smart City. Jurnal Komunikasi, Vol. VI No. 1, Maret 2015.

Semarang: Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang, Jurnal Unnes ac.id, 2018.

2018, (Semarang: Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang, 2018), h. 66. (on-line), tersedia di <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/upsj> 15 Maret 2020

Sumber On-line

Hartono Lapan Suroto, Pengertian Rumah Sakit Fungsi, Tujuannya, Dan Tipe Rumah Sakit (On-line) Tersedia di: <https://www.gomarketingstrategic.com/pengertian-rumah-sakit-fungsi-tujuannya-dan-tipe-rumah-sakit/> 20 Maret 2021

KBBI. "Meningkatkan, Minat, Berobat". (On-line) Tersedia di: <https://kbbi.web.id/> 8 Juni 2020

Krakatau Medika, Kewajiban Rumah Sakit Kepada Pasien Dan Masyarakat, (On-line) Tersedia di: <https://krakataumedika.com/info-media/artikel/kewajiban-rumah-sakit-kepada-pasien-dan-masyarakat> (18 Maret 2021).

RS Islam Asy-Syifaa, Sejarah Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa, (On-line) Tersedia dia: <http://www.rsiasyisyifaa.com/> (19 Maret 2021)

Rumah Sakit, (On-line), Tersedia di: https://id.wikipedia.org/wiki/Rumah_Sakit 15 Juni 2019

Smartplus Consulting, Pengertian Rumah Sakit Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI, (On-line), Tersedia di: <http://Smartplusconsulting.Com/2013/09/Pengertian-Rumah-Sakit-Menurut-Keputusan-Menteri-Kesehatan-Ri/> 11 September 2013

Tim Penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Pelayanan, (On-line) Tersedia di <https://kbbi.web.id/> (1 Maret 2021)

Website Resmi Pemerintah Kabupaten Buleleng, Pengertian Rumah Sakit, Definisi Fungsi, Macam Karakteristik Tipe, (On-line), Tersedia di: [https://Bulelengkab.Go.Id/Detail/Artikel/Pengertian-Rumah-Sakit-Definisi-Fungsi-Macam karakteristik-Tipe-A-B-C-D-79](https://Bulelengkab.go.id/Detail/Artikel/Pengertian-Rumah-Sakit-Definisi-Fungsi-Macam-karakteristik-Tipe-A-B-C-D-79) (09 Januari 2018).

Sumber dari Hasil Interview (Wawancara)

Eka Juliati, Sistem Pelayanan Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa, Wawancara, 10 Februari 2021

Imilia Sapitri, Tugas Pokok Dan Fungsi Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa, Wawancara, 11 Februari 2021

Resti Ramadhani, Pelayanan Dan Pelayanan Medis Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa, Wawancara, 11 Februari 2021

Rike Asriani, Cara Atau Strategi Dalam Menarik Minat Pasien Dengan Memberikan Gift-Gift, Wawancara, 10 Februari 2021

Sam Hariyanto, Data Kunjungan Pasien Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa, Wawancara, 11 Februari 2021.

.....Pelayanan Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa, Wawancara, 11 Februari 2021.

Tri Wahyuni, Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) Rumah Sakit Islam Asy-Syifaa, Wawancara, 10 Februari 2021