

**ANALISIS PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM LIRBOYO
KEDIRI DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

INAYATUL ALFA SIKHA
9.313.070.13

**JURUSAN SYARIAH
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KEDIRI
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN


**ANALISIS PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM LIRBOYO KEDIRI DITINJAU
DARI ETIKA BISNIS ISLAM**

INAYATUL ALFA SIKHA

NIM. 9313 070 13

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Sri Anugerah Natalina, SE. MM
NIP.19771225 200901 2 006

Pembimbing II



Sulistyowati, SHI, M.EI
NIP. 19810930 200901 2 008

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM LIRBOYO DITINJAU
DARI ETIKA BISNIS ISLAM**

**INAYATUL ALFA SKHA
9313.070.13**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Sekolah Tinggi Agama
Islam Negeri (STAIN) Kediri pada tanggal 28 Desember 2017

Tim Penguji,

Penguji Utama

Dr.H.Imam Annas Mushlihin , MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

(.....)

Penguji I

Sri Anugerah Natalina,SE. MM
NIP. 19771225 200901 2 006

(.....)

Penguji II

Sulistyowati SHI, M.EI
NIP. 19810930 200901 2 008

(.....)

Kediri, 10 Januari 2018
Ketua STAIN Kediri



Dr. H. Nur Chamid, MM
NIP. 19680714 199703 1 002



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) KEDIRI

Jurusan : Ushuluddin - Tarbiyah - Syari'ah

Alamat: Jl. Sunan Ampel No.7 Ngronggo Kediri 64127

Fax.(0354) 686564 Telp. (0354) 689282

Nomor : 1502/Sti.03/09/2017

Kediri, 12 September 2017

Lamp. : 1 (satu) berkas

Hal : **MOHON IZIN RISET/PENELITIAN**

Kepada Yth.

MANAJER RSU LIRBOYO KOTA KEDIRI

Di

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat kami beritahukan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : INAYATUL ALFA SIKHA
Nomor Induk : 931307013
Semester : Gasal
Jurusan/Prodi : Syari'ah / Ekonomi Syari'ah
Tahun Akademik : 2017/2018

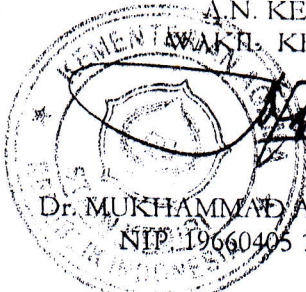
Dalam rangka menyelesaikan studi dan menyusun skripsinya perlu melakukan penelitian lapangan. Untuk itu kami mohon agar mahasiswa yang bersangkutan diberi izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian di wilayah/lembaga yang menjadi wewenang Bapak/Ibu, dalam bidang-bidang yang terkait dengan judul Skripsinya, yaitu :

ANALISI RELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM LIRBOYO KEDIRI DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM

Mahasiswa yang melaksanakan riset/penelitian, berkewajiban mentaati semua peraturan yang berlaku di lembaga/instansi tempat penelitiannya.

Demikian, atas perkenan dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

A.N. KETUA,
WAKIL KETUA I,

Dr. MUHAMMAD ABDULLAH, M.Ag. &
NIP. 19660405 199203 1 002

TEMBUSAN disampaikan kepada :

1. Yang Bersangkutan
2. Pertinggal

NOTA DINAS

Nomor : Kediri, 24 November 2017
Lampiran : 4 (Empat) Berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07- Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Ketua untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : INAYATUL ALFA SIKHA
NIM : 9313.070.13
Judul : Analisis Pelayanan Rumah Sakit Umum Lirboyo Kediri Ditinjau dari Etika Bisnis Islam

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1)

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak Kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Sri Anugerah Natalina, SE.MM
NIP. 19771225 200901 2 006

Pembimbing II



Sulistyowati, SHI,M.EI
NIP. 19810930 200901 2 008

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 10 Januari 2018

Nomor :
Lampiran : 4 (Empat) Berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam Negeri (STAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07- Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa :

Nama : INAYATUL ALFA SIKHA

NIM : 9313.070.13

Judul : Analisis Pelayanan Rumah Sakit Umum Lirboyo Kediri
Ditinjau dari Etika Bisnis Islam

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam siding Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 28 Desember 2017, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak Kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Sri Anugerah Natalina, SE.MM
NIP. 19771225 200901 2 006

Pembimbing II



Sulistyowati, SHI,M.EI
NIP. 19810930 200901 2 008



RUMAH SAKIT UMUM
LIRBOYO

Jl. Dr. Sahardjo - Campurejo Telp. (0354) 778165 Fax. 779044
KOTA KEDIRI 64117

Kediri, 28 September 2017

Nomor : 06/1431 /RSUL/IX/2017
Lampiran : -
Perihal : Pemberian Ijin Melakukan Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri
Di Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Berdasarkan surat yang kami terima tanggal 12 September 2017, Nomor : 1502/Sti.03/09/2017 Perihal : Mohon Izin Riset/ Penelitian. Dengan ini kami berikan ijin kepada Mahasiswa di bawah ini :

Nama	NIM	Tingkat/Semester	Prodi/Fakultas
Inayatul Alfa Sikha	931307013	Gasal	Syari'ah/ Ekonomi Syari'ah

Mahasiswa di atas diberikan ijin untuk melakukan penelitian di RSUD Lirboyo dengan Judul Skripsi ANALISI PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM LIRBOYO KEDIRI DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM.

Demikian surat ini dibuat, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Direktur RSUD Lirboyo
RUMAH SAKIT UMUM

dr. Ava Adenia Rahmi
NIK.06060001

ABSTRAK

INAYATUL ALFA SIKHA, Dosen Pembimbing Sri Anugerah Natalina, MM dan Sulistyowati, S.HI, M.EI : Analisis Pelayanan Rumah Sakit Umum Lirboyo Kota Kediri Ditinjau dari Etika Bisnis Islam, Ekonomi Syariah, Syariah, STAIN Kediri 2017.

Kata Kunci : Pelayanan Rumah Sakit, Etika Bisnis Islam.

Pelayanan adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas mempunyai peran penting pada kemajuan perusahaan khususnya lembaga kesehatan atau rumah sakit. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan dan pasien kembali datang untuk berobat ketika sakit. Islam menganjurkan untuk senantiasa tolong-menolong dalam hal kebaikan serta memberikan pelayanan yang berkualitas. Sehingga dalam suatu pelayanan dibutuhkan etika bisnis islam yang akan memberikan pandangan positif terhadap RSUD Lirboyo Kediri yang notabennya rumah sakit yang bernaung dibawah pondok pesantren. Terdapat lima ketentuan umum dalam Etika Bisnis Islam yaitu: Ketuhanan, keseimbangan, kebebasan, pertanggungjawaban, ihsan yang didalamnya didasarkan pada nilai-nilai islami dalam melayani yaitu jujur, bertanggung jawab dan terpercaya (amanah), murah hati dan rendah hati, tidak meluapkan akhirit sebagai kunci keberhasilan serta kesuksesan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan. Adapun fokus penelitian dari penelitian ini adalah: (1) Bagaimana Implementasi pelayanan di RSUD Lirboyo Kediri? (2) Bagaimana pelayanan di RSUD Lirboyo Kediri ditinjau dari etika bisnis islam?

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Data diperoleh dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk memenuhi keabsahan data, maka peneliti menggunakan teknik ketekunan pengamatan, *member check*, dan triangulasi. Tahap akhir yang dilakukan yaitu analisis data dengan cara reduksi data, *display data*, dan penarikan kesimpulan.

Adapun hasil penelitian ini adalah 1) pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Lirboyo Kediri kepada pasien dari segi dimensi pelayanan yaitu kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati dan bukti langsung sudah cukup baik namun ada beberapa yang masih perlu diperhatikan yaitu keramahan, kebersihan, dan sarana prasarana. 2) RSUD Lirboyo Kediri sudah berusaha menjalankan etika bisnis islam yang berupa jujur, bertanggungjawab dan amanah, tidak menipu, murah hati, tidak melupakan akhirit dan meliputi pelayanan dengan nilai-nilai islami yang didasarkan dengan keyakinan, keimanan, kecerdasan, dan keamanan sehingga dengan pelayanan islami ini setiap aktivitas pelayanan tidak hanya bersifat duniawi saja namun dikaitkan dengan hal yang bersifat ukhrowi yaitu ibadah, seperti halnya motto RSUD Lirboyo Kediri yaitu Layananku Ibadahku.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pikir Pelayanan Prima	14
---	----

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Telaah Pustaka	10
BAB II: LANDASAN TEORI.....	12
A. Kajian Pelayanan	12
1. Pengertian Pelayanan	12
2. Dimensi Pelayanan	14
3. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan	16
4. Standart dan Pengukuran Kinerja Pelayanan	18
B. Kajian Etika Bisnis Islam	21
1. Pengertian Etika Bisnis Islam	21
2. Dasar Hukum Etika Bisnis Islam	22
3. Perbedaan Bisnis Islam dan Non Islam	23

4. Prinsip-prinsip Etika Bisnis Islam	26
5. Aksioma dasar.....	26
C. Pelayanan dalam Islam.....	28
BAB III: METODE PENELITIAN.....	39
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan.....	39
B. Kehadiran Peneliti	40
C. Lokasi Penelitian	41
D. Sumber Data	41
E. Metode Pengumpulan Data	43
F. Analisis Data	44
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	45
H. Tahap-tahap Penelitian	46
BAB IV: PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	48
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
1. Sejarah Berdirinya RSUD Lirboyo Kediri	48
2. Profil RSUD Lirboyo Kediri.....	48
3. Visi, Misi, Tujuan, Falsafah, Motto ,dan Komitmen RSUD Lirboyo Kediri	51
4. Jenis Layanan RSUD Lirboyo Kediri	52
B. Paparan Data.....	56
1. Lima Dimensi Indikator Pelayanan	56
2. Pelayanan Menurut Etika Bisnis Islam	62
C. Temuan Penelitian	63
BAB V: PEMBAHASAN.....	66
A. Implementasi Pelayanan di Rumah Sakit Umum Lirboyo Kediri ...	66
B. Pelayanan Rumah Sakit Umum Lirboyo Kediri ditinjau dari <i>Etika Bisnis Islam</i>	70
BAB VI: PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara
- Lampiran 2. Struktur Organisasi
- Lampiran 3. Alur Pendaftaran Rawat Jalan
- Lampiran 4. Alur Pendaftaran Rawat Inap
- Lampiran 5. Foto Dokumentasi
- Lampiran 6. Lampiran Surat Izin Penelitian
- Lampiran 7. Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR PUSTAKA

- Aedy, Hasan. *Teori dan Aplikasi Etika Bisnis Islam*. Bandung :Alfabeta, 2011.
- Amstrong , Kotler. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: PT. Gelora Erlangga, 2011.
- Arifin, Johan. *Etika Bisnis Islam* . Semarang:Wali Songo Press Cet. Ke 1, 2009.
- Arifin, Imron. *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-Ilmu Sosial dan Keagamaan* (Malang: Kalimasahada Press, 1996
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* . Rineka Cipta, 1998.
- Bambang , Sunggono. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001.
- Bungin, Burhan. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- Departemen Agama RI, AlQuran dan terjemahnya. Bandung:Jumanatul Ali-Art,2004.
- Fahmi, Irham. *Manajemen Pengambilan Keputusan* .Bandung:ALFABETA,2013.
- Gregorius. *Strategi dan program pemasaran*. Yogyakarta:Andi Offset, 2001.
- Harahap,Sofyan S. *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam* .Jakarta: Salemba Empat. 2011.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan loyalitas konsumen*. Bandung:ALFABETA. 2010.
- Indarwati,Cici, “*Strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pasien studi kasus di Rumah sakit Muhammadiyah kediri*” .Kediri: Stain Press, 2016.
- Ismail Yusanto, Muhammad dan Muhammad Karebet Widjaja Kususma. *Menggagas Bisnis Islam*.Jakarta:Gema Insani,2002.
- Ismanto, Kuart. *Manajemen Syari’ah: Implementasi TQM Dalam Lembaga KeuanganSyari’ah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.

- KBBI. *Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa*. Jakarta: Balai pustaka. 1997.
- Mardalis. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi offset, 2000.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Bandung: Remaja Rosda Karya, 2000.
- Muhammad. *Etika Bisnis Islam* .Yogyakarta: UPP-AMP YKPN, 2004.
- Nashiruddin Al-Bani, Muhammad. *Ringkasan Shohih Muslim*. Jakarta:Pustaka Azzam,2012.
- Nurjaman, Kadar dan khaerul umam . *Komunikasi dan Publik Relation*. Bandung:Pustaka Setia, 2012.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 diakses pada tanggal 30 desember 2016
- Phasibuan, Malayu S. *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah* . Jakarta: Bumi Akasara.2003.
- Rozalinda. *Fikih Ekonomi Syariah*. Jakarta:Rajawali Press.2016
- Sudarsono, Heri .*Konsep Ekonomi Islam Suatu Pengantar*, ed. ke-1, cet. Ke-1.Yogyakarta: Ekonisia. 2002.
- Surjadi. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Rafika Aditama, 2009.
- Sutrisno, *Metodologi Reset I* . Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM
- Torang , Syamsir. *Organisasi dan Manajemen (perilaku, struktur, Budaya, dan perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Thorik. G.dan Utus H. *Marketing* . Jakarta:Gema Insani Press,2006.
- Tjiptono, Fandi. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta:CV Andi Offset. 2012.
- Tri Wardhani,Ayu. “*Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa*”,<https://www.google.com/search?q=KUALITAS+PELAYANAN+DI+RUMAH+Sakit+UMUM+DAERAH+SYEKH+YUSUF+GOWA+AYU+TRI+WARDHANI>, diakses tanggal 21 maret 2017

- Winarsih, Ratminto dan Atik . *Manajemen Pelayanan pengembangan model konseptual penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2005.
- Ya'qub, Hamzah.*Etos Kerja Islami:petunjuk pekerjaan yang halal dan haram dalam syariat Islam*.Bandung.1992.
- Yamit,Zulian. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertamacet. Ke-1.Yogyakarta:Ekonosia, 2001.
- Yunia Fauzia, Ika.*Etika Bisnis dalam Islam* .Jakarta: Kencana. 2013.
- Yusuf, Ahmad Muhammad. *Ensiklopedi Tematis ayat al-Quran dan Hadist*. Jakarta:Widya Cahaya. 2009.

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Jumlah Pasien RSUD Lirboyo Kediri	1
Tabel 2 Perbedaan bisnis islam dan non islam.....	24
Tabel 3 Profil Sumber Daya.....	50
Tabel 4 Layanan Rawat Jalan	52
Tabel 5 Layanan Dokter Spesialis.....	53
Tabel 6 Fasilitas Rawat Inap	54