

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Globalisasi merupakan tantangan bagi perusahaan-perusahaan yang beroperasi didalamnya, namun disisi lain globalisasi memberikan peluang pada mereka untuk tumbuh serta berkembang sehingga memiliki daya saing yang semakin kuat. Dalam menghadapi era globalisasi sekarang ini, lingkungan dunia usaha dan bisnis harus menghadapi teknologi yang semakin canggih, baik perusahaan yang berorientasi pada laba maupun nirlaba. Organisasi Nirlaba secara umum adalah organisasi yang dalam organisasinya tidak berorientasi dalam penghasilan laba.¹ Penekanan dalam organisasi ini adalah pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pihak eksternal, contohnya disini adalah lembaga kesehatan yaitu rumah sakit.

Menurut peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 340/MENKES/PER/III/2010 tentang klasifikasi rumah sakit, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.²

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang sehari-hari melakukan kontak dengan pasien.

Oleh karena itu sebuah rumah sakit harus mampu memenuhi kebutuhan

¹Syamsir Torang. *Organisasi dan Manajemen (perilaku, struktur, Budaya, dan perubahan Organisasi)* (Bandung:Alfabeta,2013), 27

²Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 diakses pada tanggal 30 desember 2016

yang diperlukan oleh pasien sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Salah satu komponen penting yang harus dipenuhi oleh rumah sakit kepada pasien yang datang untuk berkunjung yaitu pelayanan yang baik. Pada intinya pemberian pelayanan yang baik pada pasien akan memberikan motivasi untuk kembali berobat ketika sakit atau memberikan persepsi positif dari masyarakat.

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dan dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat, oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kepada publik yang bermutu serta berkualitas sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan oleh pihak terkait dan dapat dijangkau oleh berbagai lapisan masyarakat.

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan dan melayani saja, *service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan, sehingga penyampaiannya pun akan mengenai hati konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam pikiran konsumen.³

Kualitas dan mutu harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pasien yang datang.⁴ Seorang pasien selalu berusaha memenuhi kebutuhan akan pelayanan yang baik dengan memilih rumah sakit yang mempunyai kualitas pelayanan yang baik, sarana dan

³Thorik G.dan Utus H. *Marketing* (Jakarta:Gema Insani Press,2006), 77

⁴ Kotler Amstrong. *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Jakarta: PT. Gelora Erlangga, 2011),45

prasarana yang memadai serta bagus. Hal tersebut lah yang harus dipertimbangkan bagi pihak rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan baik yang berorientasi pada pelanggan serta memberikan sarana dan prasarana yang memadai guna memberikan kepuasan sekaligus memberikan persepsi positif serta motivasi untuk berobat di rumah sakit dan mewujudkan loyalitas seorang pasien.

Rumah sakit sebagai salah satu sub sistem pelayanan kesehatan yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu pelayanan kesehatan. Sasaran pelayanan kesehatan rumah sakit bukan hanya individu pasien, tapi sudah berkembang mencakup keluarga pasien dan masyarakat umum. Dengan demikian pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan paripurna (jenjang pelayanan yang lengkap dari awal sampai akhir).

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

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

Artinya :Apabila kamu dihormati dengan suatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik, atau balaslah (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu. (QS. An-Nisa 04:86)⁵

⁵Departemen Agama RI, *AlQuran dan terjemahnya* (Bandung:Jumanatul Ali-Art,2004), 91

Ayat di atas mencerminkan adanya hubungan timbal balik antara pelayanan yang baik dan respon yang baik dari penerima layanan. Memberikan perlakuan yang baik dan menjaga hubungan yang baik dengan orang lain akan menghantarkan seseorang/sebuah organisasi menuju kepada kesuksesan dan keberhasilan. Sebaliknya, perlakuan yang tidak menyenangkan akan mengakibatkan seseorang/sebuah organisasi merugi atau bahkan hancur.

Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit, baik milik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya.. Dengan demikian pihak rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan kepada pasien.Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Rumah Sakit Umum Lirboyo selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu memberikan pelayanan prima dan memuaskan pasien. Untuk dapat memberikan pelayanan prima dan memuaskan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien atau pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pelanggan atau belum.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pasiennya. Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan dan pasien kembalidatanguntuk berobat ketika sakit. Pemberian layanan yang baik ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya

terjalinnnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

Kualitas Pelayanan Jasa (*service*) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Terdapat lima determinan kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut : a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. b. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. c. Ketampakan Fisik (*Tangible*), yaitu petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lainnya yang dimiliki oleh providers. d. Kepastian/jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada customer/konsumen. e. Empati/berpihak kepada pasien (*Emphaty*), yaitu perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada customers/konsumen.⁶ dari kelima komponen indikator suatu pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan bagi pasien yang berobat harus dipenuhi bagi penyedia jasa khususnya Rumah Sakit Umum Lirboyo.

⁶FandyTjiptono, *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*(Yogyakarta: Andi Offset, 2012), 174

Masalah utama sebagai sebuah lembaga penyedia jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaing yaitu pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan pasien dan kepuasan bagip pasien sehingga kembali berobat ke rumah sakit tersebut. Setelah peneliti melakukan wawancara dari beberapa pasien atau pelanggan yang pernah melakukan pengobatan di Rumah Sakit Umum Lirboyo, menurut persepsi masyarakat, rumah sakit tersebut biayanya masih terlalu mahal dan mahal nya biaya tidak sebanding dengan pemberian fasilitas yang diberikan sehingga menyebabkan rumah sakit tersebut menjadi sepi pasien. Di dalam ranah fikih hal tersebut disebut dengan ijarah atau transaksi terhadap suatu pekerjaan tertentu, yaitu adanya imbalan dengan kata lain yaitu upah-mengupah. Ijarah disini jika dilihat dari obyeknya, ijarah dibagi menjadi dua yaitu ijarah ain dan ijarah amal. Ijarah ain yaitu ijarah yang berhubungan dengan penyewaan benda yang bertujuan untuk mengambil manfaat dari benda tersebut tanpa memindahkan kepemilikan benda tersebut, baik benda bergerak seperti menyewa kendaraan maupun benda tidak bergerak seperti menyewa rumah. Sedangkan ijarah amal yaitu ijarah terhadap perbuatan atau tenaga manusia yang diistilahkan dengan upah-mengupah. Ijarah ini digunakan untuk memperoleh jasa dari seseorang dengan membayar upah atau jasa dari pekerjaan yang dilakukan.⁷

Kenyataannya dari lima komponen indikator dan dimensi suatu pelayanan tersebut belum terpenuhi secara keseluruhan seperti indikator

⁷Rozalinda, *Fikih Ekonomi Syariah*(Jakarta:Rajawali Press,2016), 4

keandalan di RSUD Lirboyo tersebut seperti kurang akurat ketika memberikan informasi, selain itu dokter yang memberikan pemeriksaan di rumah sakit tersebut juga merupakan dokter yang dipanggil dari rumah sakit lainnya, sehingga ketika seorang dokter dibutuhkan pasien untuk memeriksa pasien ketika terjadi sakit maka harus menunggu terlebih dahulu dan menunggu tersebut dibutuhkan waktu yang sedikit lama. Dari indikator ketampakan fisik (*Tangible*), yaitu petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas lainnya yang dimiliki oleh providers, di RSUD Lirboyo tersebut peralatan medisnya perlu adanya perkembangan dan perlu adanya perlengkapan artinya peralatan medisnya belum lengkap dan perlu dikembangkan lagi sehingga dengan lengkapnya peralatan medis akan menunjang kelancaran jalannya pemeriksaan.

Jumlah pasien suatu rumah sakit merupakan hal yang sangat penting untuk mengetahui peningkatan jumlah pasien melalui pemberian pelayanan yang baik dan maksimal.

Tabel. 1

Data Jumlah Pasien Tahun 2017

	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agust
Rawat Inap	145	120	118	144	107	180	221	221
Rawat Jalan	1.139	960	965	676	604	918	1.343	1.343
Total Pasien	1.284	1.080	1.083	820	711	1.098	1.564	1.564

Sumber : Wawancara kepada bagian Rekam Medis RSUD Lirboyo

Dari data di atas, maka jumlah pasien dari bulan ke bulan pada tahun 2017 mengalami naik turun, sehingga RSUD Lirboyo belum mengalami kemajuan dengan naik turunnya jumlah pasien yang melakukan pengobatan.

Selain RSUD Lirboyo memiliki masalah utama yang timbul, RSUD Lirboyo juga memiliki keunikan yaitu dengan peralatan yang bisa dibilang kurang lengkap dan masih perlu adanya pembenahan dari segi pelayanannya, rumah sakit ini masih bisa eksis dan bertahan sampai sekarang sehingga hal ini menjadi keunikan tersendiri dari Rumah Sakit Umum Lirboyo.

Berdasarkan konteks penelitian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **ANALISIS PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM LIRBOYO KEDIRI DITINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana implementasi pelayanan secara umum di Rumah Sakit Umum Lirboyo?
2. Bagaimana pelayanan di Rumah Sakit Umum Lirboyo ditinjau dari etika bisnis islam?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan yang ingin dicapai peneliti adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan secara umum di Rumah Sakit Umum Lirboyo
2. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan di Rumah Sakit Umum Lirboyo apabila ditinjau dari etika bisnis islam

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Kegunaan teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan keilmuan tentang pelayanan di Rumah Sakit.

2. Kegunaan Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak antara lain:

- a. Bagi Peneliti

Untuk memperluas wawasan pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam mengaplikasikan teori-teori disiplin ilmu pengetahuan yang dipelajari dengan kondisi riil yang ada di lapangan yang tidak ditemukan di dalam bangku perkuliahan

b. Bagi Lembaga Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan pengembangan ilmu ekonomi syariah, khususnya mengenai pelayanan di lembaga pelayanan kesehatan dan menambah literatur serta menambah khasanah serta pengetahuan bacaan ilmiah.

c. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk mengambil inisiatif dalam rangka penyempurnaan proses pelayanan serta sebagai bahan masukan dan memberikan referensi kepada pihak rumah sakit, dalam hal ini pihak rumah sakit khususnya bagian manajemen organisasi atau perusahaan untuk memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat memberikan kualitas pelayanannya kepada pasien ketika berobat di rumah sakit dan juga dapat memperbaiki atau meningkatkan kinerja pelayanan sesuai dengan harapan.

E. Telaah Pustaka

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan dicantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah penulis baca diantaranya:

Penelitian yang dilakukan oleh Cici Indarwati mahasiswa STAIN Kediri tahun 2016, dengan judul “*Strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pasien studi kasus di Rumah sakit Muhammadiyah kediri*”. Pada penelitian tersebut dijelaskan tentang strategi pelayanan apa yang digunakan rumah sakit untuk meningkatkan loyalitas pasiennya di rumah

sakit muhamaddiyah kediri. Persamaannya dengan judul yang diteliti oleh peneliti adalah sama-sama membahas tentang pelayanan yang ada di rumah sakit. Sedangkan yang menjadi pembeda antara penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti adalah terletak pada objek lembaga yang diteliti dan fokus teori. Jika dalam penelitian tersebut diatas berobyek pada Lembaga kesehatan dibawah naungan ormas Islamyaitu RS Muhammadiyah kediridan menggunakan teori strategi pelayanan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berobyek pada RSUD Lirboyo dan menggunakan teori kualitas pelayanan dan etika bisnis islam.⁸

Penelitian yang dilakukan oleh Ayu Tri Wardhani mahasiswa Universitas Hasanuddin tahun 2015, Artikel dengan judul "*Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa*" pada penelitian tersebut dijelaskan tentang bagaimana kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa, apakah sudah memenuhi standar ataukah belum. Persamaannya dengan judul yang diteliti oleh peneliti adalah sama-sama membahas tentang pelayanan secara umum yang dilakukan di rumah sakit. Sedangkan yang menjadi pembeda antara penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti adalah obyek yang akan diteliti oleh peneliti dan fokus teori. Jika yang diambil dalam penelitian tersebut membahas tentang kualitas pada pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa sedangkan

⁸Cici Indarwati, *Strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pasien studi kasus di Rumah sakit Muhammadiyah kediri* (Kediri: Stain, 2016)

obyek yang diambil oleh peneliti yaitu di Rumah Sakit Lirboyo dan fokus teori yang akan diambil oleh peneliti yaitu tentang bagaimana pelayanan dan apa saja pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Lirboyo serta bagaimana kualitas pelayanannya di Rumah Sakit Umum Lirboyo dan apakah pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Lirboyo ini sudah sesuai dengan etika bisnis islami.⁹

⁹Ayu Tri Wardhani, “*Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa*”,

<https://www.google.com/search?q=KUALITAS+PELAYANAN+DI+RUMAH+SAKIT+UMUM+D+DAERAH+SYEKH+YUSUF+GOWA+AYU+TRI+WARDHANI>, diakses tanggal 21 maret 2017