Tinjauan Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No:107/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pelayanan Pasien di Rumah Sakit Islam As-Syifa Sukabumi

Review of the Fatwa of the National Sharia Council-Indonesian Ulema Council No: 107 / DSN-MUI / X / 2016 concerning Patient Services at As-Syifa Sukabumi Islamic Hospital

[1]Mohammad Idhar Rizaldi, [2]Ramdan Fawzi, [3]Yayat Rahmat Hidayat
[1.2.3]*Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116*
email : [1]*idharmoh@gmail.com*, [2]*ramdan.fawzi1985@gmail.com*, [3]*yayatrahmathidayat@unisba.ac.id*

Abstract. Hospitals as one of the health service facilities have an important role in achieving the goals of National Health Insurance (JKN) which are expected to provide efficient, effective services, and are required to provide appropriate health information and produce accurate data in health services. This research was based on the background of BPJS patient complaints about hospital services, especially at the As-Syifa Sukabumi Islamic Hospital. The purpose of this study was to find out (1) the concept of sharia hospital services according to the DSN-MUI Fatwa No: 107 / DSN-MUI / X / 2016 (2) Services at As-Syifa Islamic Hospital (3) Fatwa DSN-MUI No Review : 107 / DSN-MUI / X / 2016 for services at the As Syifa Sukabumi Islamic hospital. This research is a qualitative approach. Data obtained from field sources and library data sources were analyzed and compiled in a descriptive qualitative manner. The results showed that overall service quality according to the DSN-MUI Fatwa NO: 107 / DSN-MUI / X / 2016 in general services at the As-Syifa Islamic Hospital in Sukabumi has been fulfilled but the BPJS services at the As-Syifa Sukabumi Islamic Hospital often occur negligence and hospital staff are less friendly due to too many BPJS patients.

Keywords : Services, Hospital Services, Public Services, BPJS Services

Abstrak. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai peranan penting dalam mencapai tujuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efisien, efektif, dan dituntut untuk memberikan informasi kesehatan yang tepat dan menghasilkan data yang akurat dalam pelayanan kesehatan. Penelitian ini di latar belakangi oleh keluhan pasien BPJS tentang pelayanan Rumah Sakit khususnya di Rumah Sakit Islam As-Syifa Sukabumi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1)Konsep pelayanan rumah sakit syariah menurut Fatwa DSN-MUI No:107/DSN-MUI/X/2016 (2)Pelayanan pada Rumah Sakit Islam As-Syifa (3)Tinjauan Fatwa DSN-MUI No:107/DSN-MUI/X/2016 terhadap pelayanan di rumah sakit Islam As Syifa Sukabumi. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif. Data yang diperoleh dari sumber lapangan *(field research)* dan sumber data kepustakaan *(library research)* dianalisis dan disusun secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan menurut Fatwa DSN-MUI NO:107/DSN-MUI/X/2016 secara keseluruhan pelayanan umum di Rumah Sakit Islam As-Syifa Sukabumi sudah terpenuhi namun pada pelayanan BPJS di Rumah Sakit Islam As-Syifa Sukabumi sering terjadi kelalaian dan para petugas rumah sakit kurang ramah akibat terlalu banyaknya pasien BPJS.

Kata Kunci : Pelayanan, Pelayanan Rumah Sakit, Pelayanan Umum, Pelayanan BPJS

A. Pendahuluan

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dan sifat produk atau Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai peranan penting dalam mencapai tujuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efisien, efektif, dan dituntut untuk memberikan informasi kesehatan yang tepat dan menghasilkan data yang akurat dalam pelayanan kesehatan. Dengan berkembangnya pelayanan kesehatan dewasa ini, memahami etika Kesehatan merupakan bagian penting dari kesejahteraan masyarakat. Dalam Undang-Undang Dasar, setiap orang memiliki hak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Kemudian negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.

Dalam Fatwa DSN-MUI No:107/DSN-MUI/X/2016 tentang ketentuan umum ayat tiga disebutkan bahwa ”Rumah Sakit wajib mengedepankan aspek kemanusiaan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan pasien, tanpa memandang ras, suku, dan agama” ketentuan umum ayat sembilan disebutkan bahwa “*Lalai* adalah meninggalkan perbuatan yang harusnya dilakukan (*tafrith/taqshir*), atau melakukan perbuatan yang seharusnya tidak dilakukan (*ifrath/ta'addi*).”[1]

Pelaksanaan pelayanan BPJS di Rumah Sakit Islam As-Syifa Sukabumi sering terjadi kelalaian yang dilakukan oleh petugas pelayanan pasien BPJS yang terkadang tidak melayani dengan baik contohnya pasien yang harus menunggu terlalu lama, dan petugas seringkali tidak ramah akibat membeludaknya pasien BPJS. Hal tersebut menimbulkan kelalaian kepada para pasien.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sebagai berikut:

1. Konsep pelayanan rumah sakit syariah menurut fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No:107/DSN-MUI/X/2016 Pelayanan pada rumah sakit Islam As Syifa Sukabumi
2. Pelayanan pada Rumah Sakit Islam As-Syifa Sukabumi
3. Tinjauan Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia No:107/DSN-MUI/X/2016 terhadap pelayanan di rumah sakit Islam As Syifa Sukabumi

B. Landasan Teori

Menurut Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula ada 4 karaktersitik pelayanan Islami yang mendasari kegiatan kualitas pelayanan bagi konsumen, yaitu[2]:

1. Teistis (Rabbaaniyyah)
   Salah satu ciri khas pemasaran syariah yang tidak dimiliki dalam pemasaran konvensional yang dikenal selama ini adalah sifatnya yang religius dan dilandaskan nilai-nilai ketuhanan.
2. Etis *(Ahlaaqiyyah)*
   Sifat etis ini sebenarnya

[1]Fatwa DSN-MUI No:107/DSN-MUI/X/2016 tentang pelayanan rumah sakit syariah ketentuan umum point ke sembilan

[2]Herman Kertajaya dan M. Syakir Sula, *Marketing Syariah,* UII-Press Yogyakarta, 2006 : Hal. 204 – 206.

merupakan turunan dari sifat teistis di atas. Dengan demikian, pemasaran syariah adalah konsep pemasaran yang sangat mengedepankan nilai-nilai moral dan etika, tidak peduli apa pun agamanya.

3. Realistis (Al-Waaqi'iyyah)

   Pemasaran syariah adalah konsep pemasaran yang fleksibel, sebagaimana keluasan dan keluwesan syariah Islamiyyah yang melandasinya. Fleksibel dan kelonggaran *(al-'afw)* sengaja diberikan oleh Allah Swt agar penerapan syariah senantiasa realistis *(al-waaqi'iyyah)* dan dapat mengikuti perkembangan zaman.

4. Humanistis *(Al-Insaaniyyah)*
   Pengertian humanistis adalah bahwa syariah diciptakan untuk manusia agar derajatnya terangkat, sifat kemanusiaan-nya terjaga dan terpelihara. Dengan memiliki nilai humanistis dalam kegiatan pemasaran produk, pihak *sales* akan menjadi manusia yang terkontrol dan seimbang *(tawaazun)*, bukan manusia yang serakah yang menghalalkan segala cara untuk meraih keuntungan yang sebesar-besarnya.
   Kualitas menurut Philip Kotler adalah "keseluruhan ciri dan sifat produk atau pelayanan yang mempengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat".[3] Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang tersirat dalam diri pelanggan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analasisis Fatwa No:107/DSN-MUI/X/2016 terhadap akad di rumah sakit Islam As-Syifa

Akad menurut bahasa artinya ikatan atau persetujuan, sedangkan menurut istilah akad adalah transaksi atau kesepakatan antara seseorang yang menyerahkan dengan orang lain yang menerima untuk melaksanakan suatu perbuatan, seperti akad jual beli dan akad sewa menyewa.[4]

Adapun akad yang digunakan di rumah sakit Islam As-Syifa harus sesuai dengan Fatwa DSN MUI No:107/DSN-MUI/X/2016 sebagai berikut :

1. Ijarah
2. Akad Bai
3. Akad Mudharabah
4. Musyarakah Mutanaqishah

Pada pelaksanaan di rumah sakit Islam As-Syifa Sukabumi sudah menerapkan akad Musyarakah Mutanaqishah pada setiap transaksi kerja sama dan sudah sesuai dengan akad yang terdapat di dalam Fatwa No:107/DSN-MUI/X/2016.

Analasisis Fatwa No:107/DSN-MUI/X/2016 terhadap pelayanan di rumah sakit Islam As-Syifa Sukabumi

Pelayanan di rumah sakit Islam

[3]Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi kedelapan* (alih Bahasa oleh : AB Susanto), Salemba Empat. Jakarta, 2008, Hlm. 29.

[4]Dimyudin Djuwini, (2008) *Pengantar Fiqh Muamalah* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

As-Syifa Sukabumi terdapat dua jenis pelayanan ada pelayanan umum dan pelayanan BPJS, pelaksanaan pelayanan BPJS di Rumah Sakit Islam As-Syifa pasien BPJS datang ke loket yang sudah disediakan dengan menyertakan dan membawa surat rujukan yang sudah disiapkan oleh pasien lalu pasien bisa langsung mendaftar untuk mendapatkan nomor urut ke loket. Pelayanan umum tidak jauh berbeda dengan pelayanan BPJS hanya saja pelayanan umum tidak usah membawa surat rujukan, serta tidak ada persyaratan khusus untuk pasien pelayanan umum.

1. Pelayanan Umum
   Pada pelaksanaan pelayanan Umum di rumah sakit Islam As-Syifa dalam Fatwa No:107/DSN-MUI/X/2016 tentang ketentuan umum ayat tiga disebutkan bahwa " Rumah Sakit wajib mengedepankan aspek kemanusiaan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan pasien, tanpa memandang ras, suku, dan agama"[5]. Pada ketentuan ini Rumah Sakit Islam As-Syifa Sukabumi sudah menerapkan ketentuan tersebut dan sudah sesuai dengan Fatwa No:107/DSN-MUI/X/2016.
2. Pelayanan BPJS
   Pelaksanaan pelayanan BPJS di Rumah Sakit Islam As-Syifa Sukabumi sering terjadi kelalaian yang dilakukan oleh petugas pelayanan pasien BPJS yang terkadang tidak melayani dengan baik contohnya pasien yang harus menunggu terlalu lama, dan petugas seringkali tidak ramah akibat membeludaknya pasien BPJS. Hal tersebut menimbulkan kelalaian kepada para pasien. Maka dari itu ketentuan pelayanan BPJS di Rumah Sakit Islam As-Syifa Sukabumi belum sesuai dengan Fatwa No:107/DSN-MUI/X/2016.
3. Makanan
   Makanan yang tersedia di rumah sakit Islam As-Syifa setiap harinya sudah memenuhi 4 sehat 5 sempurna yang karbohidrat serat terpenuhi bagi pasien, meskipun terlihat dari cara penyajiannya yang rapih dan bersih belum tentu terjamin ke halalan nya karena harus ada surat dari MUI bahwa makanan di Rumah Sakit Islam As-Syifa sukabumi telah tercantum ke halalan nya. Maka dari itu makanan di Rumah Sakit Islam As-Syifa Sukabumi belum sesuai standar yang telah di tentukan oleh Fatwa No:107/DSN-MUI/X/2016.
4. Obat
   Obat yang diberikan dari pihak rumah sakit Islam As-Syifa belum sesuai dengan Fatwa No:107/DSN-MUI/X/2016,
   meskipun para petugas Rumah Sakit Islam As-Syifa Sukabumi telah memberikan sesuai resep yang di rekomendasikan oleh dokter namun belum semua obat terdapat keterangan halal. Maka dari itu Obat di Rumah Sakit Islam As-Syifa belum sesuai standar yang telah di tentukan oleh Fatwa No:107/DSN-MUI/X/2016.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian megenai Tinjauan Fatwa DSN-MUI No:107/DSN-MUI/X/2016 Terhadap Pelaksanaan Pelayanan di Rumah Sakit

[5]Fatwa DSN-MUI No:107/DSN-MUI/X/2016 tentang pelayanan rumah sakit syariah ketentuan umum point ke lima

Islam As-Syifa Sukabumi, Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Menurut Fatwa DSN-MUI No:107/DSN-MUI/X/2016 tentang ketentuan umum ayat tiga disebutkan bahwa ”Rumah Sakit wajib mengedepankan aspek kemanusiaan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan pasien, tanpa memandang ras, suku, dan agama” ketentuan umum ayat sembilan disebutkan bahwa “Lalai adalah meninggalkan perbuatan yang harusnya dilakukan (tafrith/taqshir), atau melakukan perbuatan yang seharusnya tidak dilakukan (ifrath/ta'addi).”
2. Praktik pelayanan umum di Rumah Sakit Islam As-Syifa Sukabumi tidak ada masalah sama sekali, namun pelayanan BPJS menurut para pasien di Rumah Sakit Islam As-Syifa Sukabumi sering terjadi kelalaian yang dilakukan oleh petugas pelayanan pasien BPJS yang terkadang tidak melayani dengan baik contohnya pasien yang harus menunggu terlalu lama, dan petugas seringkali tidak ramah akibat membeludaknya pasien BPJS. Hal tersebut menimbulkan kelalaian kepada para pasien.
3. Analisis Fatwa DSN-MUI No:107/DSN-MUI/X/2016 terhadap pelayanan di Rumah Sakit Islam As-Syifa Sukabumi ditinjau dari dua aspek yaitu pelayanan umum dan pelayanan BPJS. Dari pelaksanaan pelayanan umum Rumah Sakit Islam As-Syifa Sukabumi sudah menerapkan ketentuan tersebut dan sudah sesuai dengan Fatwa DSN-MUI No:107/DSN-MUI/X/2016. Sedangkan jika ditinjau dari pelaksanaan pelayanan BPJS, pelayanan BPJS di Rumah Sakit Islam As-Syifa belum sesuai dengan Fatwa DSN-MUI No:107/DSN-MUI/X/2016.

Daftar Pustaka

Herman Kertajaya dan M. Syakir Sula, (2006) *Marketing Syariah*, Yogyakarta : UII-Press.

Kotler, Philip, (2008) *Manajemen Pemasaran Edisi kedelapan* (alih Bahasa oleh : AB Susanto), Jakarta : Salemba Empat.

Fatwa DSN-MUI No:107/DSN-MUI/X/2016 tentang pelayanan rumah sakit syariah ketentuan umum point ke lima

Fatwa DSN-MUI No:107/DSN-MUI/X/2016 tentang pelayanan rumah sakit syariah ketentuan umum point ke Sembilan

Dimyudin Djuwini, (2008) *Pengantar Fiqh Muamalah* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.