

## **Tinjauan Nilai-Nilai Etika Pelayanan Islam terhadap Sistem Pelayanan Pasien di Klinik Harapan Sehat Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur**

Review of Islamic Service Ethics Values on Patient Service Systems in The Clinic of Hope Healthy District Cilaku, Cianjur District

<sup>1</sup>Yusdi Maulana, <sup>2</sup>Asep Ramdan Hidayat, <sup>3</sup>Mohamad Andri Ibrahim

<sup>1,2,3</sup> Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung  
Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

email: <sup>1</sup>yusdim95@gmail.com, <sup>2</sup>asepramdanhidayat36764@gmail.com <sup>3</sup>andri.ibrahim@gmail.com

**Abstract,** The need for health services is very important in community life. In addition to the commercial dimension, health services also have a social dimension and are well-oriented in Islamic ethics because there are elements of *atta'awun* (please help). This also underlies the payment system for health services at Harapan Sehat Clinic, Cianjur Regency, by simply reading the Qur'anic verses. But when viewed from the value of Islamic services that uphold the values of justice, of course the service system policy raises problems when patients who are unable to read the Qur'an receive services that are not optimal from the clinic because they prioritize health services not from the side of benefit or *kemudharatan* experienced by patients. Based on these problems, the authors focus the research with the aim to determine the provisions of health services in public health service institutions according to the concept of Islamic services, to determine the implementation and implementation of the health service system at Harapan Sehat Clinic in Casaan District, Cianjur Regency and to find out an overview of the Islamic ministry and the application of a health care system at Harapan Sehat Clinic in the Sub-District of Cilaku, Cianjur Regency. The research method used in the preparation of this study is to use qualitative analysis, which is analyzing the implementation of health services at Harapan Sehat clinic, Cianjur Regency, especially regarding payment of health services by reading the Koran and then reviewed according to the ethical values of health services in Islam. The conclusions of this study are that the implementation and implementation of a health care system at Harapan Sehat Clinic has not met the criteria of the provisions of health services according to Islam because of the phenomenon of disappointment from one patient regarding the service delivery system that has not fulfilled Islamic values that must be applied in providing services the maximum.

**Keywords:** Ethics, Service, Health, and Islam.

**Abstrak,** Kebutuhan akan pelayanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat. Selain dimensi komersial, pelayanan kesehatan pun memiliki dimensi sosial dan berorientasi kebaikan dalam etika Islam karena terdapat unsur *atta'awun* (tolong menolong). Hal ini pun yang mendasari sistem pembayaran jasa layanan kesehatan di Klinik Harapan Sehat Kabupaten Cianjur dilakukan dengan cukup membaca ayat Alquran. Namun jika ditinjau dari nilai pelayanan Islam yang menjunjung tinggi nilai-nilai keadilan, tentu kebijakan sistem pelayanan tersebut menimbulkan masalah ketika pasien yang tidak mampu membaca Al-Qur'an mendapat pelayanan yang tidak maksimal dari pihak klinik karena mendahulukan pelayanan kesehatan bukan dari sisi *kemashlahatan* atau *kemudharatan* yang dialami pasien. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis memfokuskan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui ketentuan pelayanan kesehatan di lembaga pelayanan kesehatan publik menurut konsep pelayanan Islam, untuk mengetahui pelaksanaan dan penerapan sistem pelayanan kesehatan di Klinik Harapan Sehat Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur dan untuk mengetahui tinjauan konsep pelayanan Islam terhadap pelaksanaan dan penerapan sistem pelayanan kesehatan di Klinik Harapan Sehat Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur. Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis kualitatif yaitu melakukan analisis pelaksanaan pelayanan kesehatan pada klinik Harapan Sehat Kabupaten Cianjur khususnya mengenai pembayaran jasa layanan kesehatan dengan membaca Al-Quran kemudian ditinjau menurut nilai-nilai etika pelayanan kesehatan dalam Islam. Simpulan dari penelitian ini adalah, pelaksanaan dan penerapan sistem pelayanan kesehatan pada Klinik Harapan Sehat belum sesuai kriteria dari ketentuan pelayanan kesehatan menurut Islam karena adanya fenomena kekecewaan dari salah satu pasien mengenai sistem pelaksanaan pelayanan yang belum memenuhi nilai-nilai Islam yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal.

**Kata Kunci :** Etika, Pelayanan, Kesehatan, dan Islam.

## A. Pendahuluan

Tata kehidupan bangsa Indonesia telah terjadi perubahan yang memberikan dampak khususnya pada bidang kesehatan. Sejak terjadinya krisis moneter pada tahun 1997 yang kemudian menjadi krisis multi-dimensi. Banyaknya pembaharuan pada semua bidang terutamanya pada bidang kesehatan, menyebabkan ditetapkannya Gerakan Pembangunan Berwawasan Kesehatan dengan visi untuk membangun Indonesia sehat 2020. Bentuk dari pembaharuan-pembaharuan tersebut salah satunya adanya jaminan sosial nasional. Segala bentuk pembaharuan yang telah terjadi pada semua bidang bahkan pada bidang kesehatan, hal ini memberikan posisi bidang kesehatan merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat pada umumnya.

Kesehatan adalah bentuk genetik yang sekarang digunakan dan didefinisikan oleh organisasi keuangan dan pemberi pelayanan kesehatan.<sup>1</sup> Upaya status kesehatan ini harus diberikan dan diarahkan secara maksimal agar masyarakat dapat memperolehnya. Pelayanan kesehatan tersebut menjadi tonggak dasar produktivitas dalam memberikan kepuasan atas pasien yang dirawat. Adapun komponen yang menjadi dasar atas kepuasan seorang pasien yaitu terlihat dari komponen pelayanan dan produk pada rumah sakit atau klinik kesehatan lainnya.

Pelayanan kesehatan pada lembaga kesehatan umum termasuk ke dalam wawasan pelayanan publik. Terkait hal ini, Islam sebagai ajaran yang komprehensif tentu memiliki dimensi tersendiri berkenaan dengan pelayanan publik. Penerapan nilai-nilai

Islam dalam pelayanan masyarakat tentu menjadi hal yang sangat penting mengingat mayoritas masyarakat di Indonesia adalah muslim. Dalam Islam menuangkan suatu sistem ajaran yang berupa akidah, syariah, dan akhlak. Nilai-nilai Islam ini sendiri adalah bagaimana adanya persamaan jenjang (derajat) antar manusia, semangat persaudaraan, tanggung jawab, orientasi pada kebaikan, keadilan, kejujuran, amanah, pengabdian/ibadah, keikhlasan, kebersihan, mendahulukan melaksanakan kewajiban, memberikan pertolongan, berakhlak mulia, prinsip toleransi, musyawarah, dan kedamaian.

Pelayanan dalam Islam khususnya pada pelayanan kesehatan secara umum memiliki nilai-nilai dan etika tersendiri. Menurut Hermawan Kartajaya bahwa nilai-nilai Islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal adalah<sup>2</sup> Profesional (*Fathanaah* / فطنة), keramahan (*Tabligh* / تبليغ), Jujur (صدق / صدق) dan amanah (أمانة). Akan tetapi, penerapan nilai-nilai pelayanan dalam Islam belum sepenuhnya mampu diterapkan pada masyarakat khususnya pada lembaga pelayanan kesehatan publik seperti klinik kesehatan. Dalam hal ini, terdapat fenomena dimana pihak pasien merasakan adanya sikap diskriminatif dari manajemen Klinik Harapan Sehat karena penentuan antrian pelayanan kesehatan tidak dilakukan secara proporsional.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis di lapangan, terdapat fakta bahwa pihak manajemen klinik memprioritaskan pelayanan kepada pasien atau keluarga pasien

<sup>1</sup> Wiku Adisasmito, 2012, *Sistem Kesehatan* Jakarta : Rajawali Pers, Hlm. 215

<sup>2</sup> Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, 2006, *Syariah Marketing*, Bandung : Mizan, Hlm. 120 -122.

yang mampu membaca Al-Qur'an atau hafal surat-surat dalam Al-Qur'an. Klinik Harapan Sehat ini menggratiskan pasien yang hafal Al-Qur'an satu juz. Selain itu, memberikan keringanan bagi pasien yang tidak mampu. Dan mendahulukan pelayanan kesehatan kepada pasien tersebut dibandingkan dengan pasien lain yang tidak bisa membaca Al-Qur'an terlebih lagi hafal surat-surat dalam Al-Qur'an.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis merasa tertarik untuk meneliti lebih jauh dengan menuangkannya ke dalam judul penelitian : "Tinjauan Nilai-Nilai Etika Pelayanan Islam Terhadap Sistem Pelayanan Pasien Di Klinik Harapan Sehat Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur".

## B. Landasan Teori

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>3</sup> Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.<sup>4</sup> Sementara itu, menurut Lovelock, Petterson & Walker dalam Tjiptono mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah

sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama: (1) operasai jasa; dan (2) penyampaian jasa.<sup>5</sup>

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Menurut M. Napis Djuani, pelayanan dalam Bahasa Arab dikenal dengan istilah *khidmah* (خِدْمَةٌ). Pelayanan merupakan jiwa dalam bisnis syariah.<sup>6</sup> Al-Qur'an memerintahkan dengan sangat ekspresif agar kaum muslim bersifat lembut dan sopan santun manakala berbicara dan melayani pelanggan. Hal ini ditegaskan dalam Surat Ali-Imran ayat 159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا  
... غَالِيظَ الْقَلْبِ لَانْقَضُوا مِنْحَوْلِكَ

"Maka disebabkan karena rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu..."<sup>7</sup>.

Pengertian sederhana tentang pelayanan kesehatan yang Islami adalah segala bentuk kegiatan asuhan medik dan asuhan keperawatan yang dibingkai dengan kaidah-kaidah Islam melalui pengajaran praktik hubungan

<sup>5</sup> Christopher Lovelock dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks, Jakarta, 2005 , Hlm. 55.

<sup>6</sup> M. Napis Djuani, 2005, *Kamus Kontemporer Indonesia-Arab Istilah Politik-Ekonomi*, Bandung : Mizan, Hlm. 243.

<sup>7</sup> Depag RI, *Op-Cit*, Hlm.72.

<sup>3</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium Jilid 1 dan 2, Prenhallindo, Jakarta, 2002 , Hlm. 167.

<sup>4</sup> Fandi Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Andi Offset, Yogyakarta, 2001 , Hlm. 82.

sosial dan kepedulian terhadap sesama dalam suatu ajaran khusus, yakni akhlak dan dipraktikkan dengan unsur akidah dan syariah.<sup>8</sup>

### **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **Analisis Ketentuan Pelayanan Kesehatan Di Lembaga Pelayanan Kesehatan Publik Menurut Konsep Pelayanan Islam**

Pelayanan kesehatan dalam lingkup ajaran Islam dapat dinilai dari perspektif kajian dari sisi aqidah, syariah dan akhlak. Konsep pelayanan kesehatan menurut Islam sendiri mengacu pada konsep pelayanan secara umum, dimana hal ini harus dilakukan sesuai dengan nilai-nilai ajaran Islam bahkan terdapat disiplin ilmu tersendiri. Karena dunia kesehatan dalam Islam atau dunia pengobatan (medis) merupakan buah dari penggalan ilmu pengetahuan yang bersumber dari ajaran Islam itu sendiri yaitu Al-Qur'an dan As-Sunnah.

Berdasarkan uraian di atas, maka Dewan Syariah Nasional MUI merumuskan mengenai ketentuan pelayanan kesehatan menurut Islam di lembaga pelayanan kesehatan publik yang dituangkan dalam Fatwa DSN-MUI No.107/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit Berdasarkan Prinsip Syariah. Mengenai ketentuan pelayanan kesehatan, hal ini tertuang pada bagian Kelima Fatwa DSN-MUI No.107/DSN-MUI/X/2016

#### **Analisis Pelaksanaan dan Penerapan Sistem Pelayanan Kesehatan di Klinik**

---

<sup>8</sup> Ahmad Bakri, *Pelayanan Kesehatan Islami*, diposting [pada tanggal 5 Mei 2017].

Sumber :

<http://aceh.tribunnews.com/2017/05/05/menyoal-pelayanan-kesehatan-Islami>. diakses pada tanggal 25 Juli 2018.

### **Harapan Sehat Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur**

Pelayanan jasa kesehatan di Klinik Harapan Sehat secara umum dilakukan sebagaimana klinik kesehatan pada umumnya. Adapun hal yang membedakan unsur pelayanan kesehatan di Klinik Harapan Sehat Kabupaten Cianjur adalah adanya pembayaran jasa layanan kesehatan dengan bacaan Al-Qur'an bagi pasien yang tidak mampu membayar dengan nominal sejumlah uang. Pembayaran jasa layanan kesehatan dengan membaca ayat-ayat Al-Qur'an jika ditinjau dari aspek kemaslahatan dan idealisme dr Yusuf Nugraha sendiri terhadap nilai-nilai kemanusiaan serta prinsip tolong-menolong dalam ajaran Islam sebagai agama yang dianut dr. Yusuf Nugraha, hal ini merupakan sesuatu yang sangat baik dari sisi etik. Nilai-nilai kebaikan yang dilakukan sekecil apapun, akan dibalas dengan kebaikan pula. Kemudian jika ditinjau dari aspek normatif dalam kegiatan operasionalnya, Klinik Harapan Sehat telah mengacu pada standar yang telah ditentukan pemerintah, yaitu Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam bidang kesehatan yang merupakan tolak ukur kinerja pelayanan kesehatan daerah kabupaten atau kota. Hal ini dilakukan sesuai dengan peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 741/MENKES/PER/VIII/2008 yang mengatur tentang standar pelayanan minimal bidang kesehatan di kabupaten/kota.

Sebagaimana yang telah diuraikan mengenai fasilitas yang ada di Klinik Harapan Sehat, penulis menganalisa bahwa pelayanan yang dilakukan dapat dikatakan telah baik sesuai dengan standarisasi peraturan menteri kesehatan serta perundang-undangan mengenai pelayanan kesehatan masyarakat. Hal ini terlihat dari pelaksanaan layanan administrasi

khususnya pada mekanisme pendaftaran pasien yang mudah meskipun masih juga terdapat pasien yang kurang puas karena didahulukan pasien yang bisa membaca Al-Qur'an dibandingkan pasien yang tidak dapat membaca Al-Quran, sehingga bagi sebagian pasien tersebut terkesan sulit dan tidak adil dalam proses administrasi pendaftaran tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan dan penerapan sistem pelayanan kesehatan di Klinik Harapan Sehat Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur merupakan upaya yang dilakukan manajemen Klinik dalam menjawab persoalan mengenai pelayanan kesehatan masyarakat yang belum optimal disebabkan adanya paradigma akan mahal biaya jasa layanan kesehatan. Dalam hal ini, ditinjau dari aspek idealisme, dr. Yusuf Nughara berhasil mengubah paradigma mahal biaya pengobatan, serta jika ditinjau dari aspek normatif, penyelenggaraan layanan kesehatan di Klinik Harapan Sehat juga sudah sesuai dengan standarisasi peraturan peundang-undangan yang berlaku di Indonesia terkait layanan kesehatan masyarakat.

### **Tinjauan konsep pelayanan Islam terhadap pelaksanaan dan penerapan sistem pelayanan kesehatan di Klinik Harapan Sehat Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur**

Sebagaimana yang telah diuraikan pada bab III, kegiatan dan pelaksanaan pelayanan kesehatan pada Klinik Harapan Sehat dikombinasikan dengan kegiatan sosial. Hal ini diimplementasikan dengan adanya program gratis pengobatan bagi para pasien namun digantikan atau dilakukan kompensasi dengan kegiatan bersedekah. Masyarakat sekitar Kecamatan Cibeber Kabupaten Cianjur bisa berobat secara gartis di Klinik

Harapan Sehat melalui program ramah lingkungan, yaitu berobat bisa bayar dengan sepuluh botol plastik bekas lalu ditukar satu voucher berobat gratis.

Selain program penukaran botol bekas yang ditukar dengan layanan kesehatan gratis, manajemen Klinik Harapan Sehat juga memberikan program layanan kesehatan gratis dengan kompensasi dari pihak pasien cukup membaca Al-Qur'an satu juz.

Pelayanan dalam Islam khususnya pada pelayanan kesehatan secara umum memiliki nilai-nilai dan etika tersendiri. Pelayanan yang Islami merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya.

Akan tetapi melalui penelitian yang penulis lakukan didapatkan hasil bahwa, penerapan nilai-nilai pelayanan dalam Islam belum sepenuhnya mampu diterapkan pada masyarakat khususnya pada lembaga pelayanan kesehatan publik seperti Klinik Harapan Sehat Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur. Adanya pelayanan yang belum sepenuhnya mengakomodir nilai-nilai ajaran Islam, dalam hal ini terdapat fenomena dimana pihak pasien merasakan adanya sikap diskriminatif dari manajemen Klinik Harapan Sehat karena penentuan antrian pelayanan kesehatan tidak dilakukan secara proporsional.

Oleh karena itu penulis menganalisis berdasarkan SOP yang berlaku di Klinik Harapan Sehat. Dimana berdasarkan hasil wawancara dilapangan dengan calon pasien yang merasa kecewa terhadap pelayanan di klinik menjelaskan bahwa:

"...saya masuk duluan tetapi petugas menanyakan kepada saya apakah saya bisa mengaji dan saya memang tidak begitu bagus dalam mengaji, kemudian si petugas itu menanyakan ke pasien berikutnya. Namun ketika pasien tersebut menjawab bisa membaca Al-Qur'an,

ternyata dia didahulukan mendapatkan nomor antrian”

Sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya fenomena kekecewaan dari salah satu pasien tersebut, pelaksanaan dan penerapan sistem pelayanan kesehatan pada Klinik Harapan Sehat belum memenuhi kriteria dari ketentuan pelayanan kesehatan menurut Islam.

Hal ini tidak memenuhi syarat dan ketentuan nilai-nilai Islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal.

Hal ini tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku di Klinik Harapan Sehat yang mana ketentuan prioritas antrian yang bisa membaca Al-Qur'an didahulukan antriannya tidak tercantum.

Hal ini juga tidak sesuai dengan Fatwa DSN-MUI No.107/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit Berdasarkan Prinsip Syariah. Mengenai ketentuan pelayanan kesehatan, hal ini tertuang pada bagian Kelima Fatwa DSN-MUI No.107/DSN-MUI/X/2016 yaitu Rumah Sakit wajib mengedepankan aspek keadilan, dan kewajiban dalam membuat perhitungan biaya yang akan dibebankan kepada pasien.

#### D. Simpulan

1. Pelayanan kesehatan dalam lingkup ajaran Islam dapat dinilai dari perspektif kajian dari sisi aqidah, syariah dan akhlak. Dewan Syariah Nasional MUI merumuskan Fatwa DSN-MUI No.107/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit Berdasarkan Prinsip Syariah. Mengenai ketentuan pelayanan kesehatan, hal ini tertuang pada bagian Kelima Fatwa DSN-

MUI No.107/DSN-MUI/X/2016 sebagai berikut : Rumah Sakit wajib mengedepankan aspek keadilan, dan kewajiban dalam membuat perhitungan biaya yang akan dibebankan kepada pasien.

2. Pelaksanaan dan penerapan sistem pelayanan kesehatan di Klinik Harapan Sehat Kecamatan Ciluku Kabupaten Cianjur merupakan upaya yang dilakukan manajemen Klinik dalam menjawab persoalan mengenai pelayanan kesehatan masyarakat yang belum optimal disebabkan adanya paradigma akan mahalanya biaya jasa layanan kesehatan.
3. pelaksanaan dan penerapan sistem pelayanan kesehatan pada Klinik Harapan Sehat belum sesuai kriteria dari ketentuan pelayanan kesehatan menurut Islam karena adanya fenomena kekecewaan dari salah satu pasien mengenai sistem pelaksanaan pelayanan yang belum memenuhi nilai-nilai Islam yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal.

#### Daftar Pustaka

- Wiku Adisasmito, 2012, *Sistem Kesehatan* Jakarta : Rajawali Pers, Hlm. 215
- Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, 2006, *Syariah Marketing*, Bandung : Mizan, Hlm. 120 -122.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium Jilid 1 dan 2, Prenhallindo, Jakarta, 2002 , Hlm. 167.
- Fandi Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Andi Offset, Yogyakarta, 2001 , Hlm. 82.
- Christopher Lovelock dan Lauren K. Wright, *Keuangan dan Perbankan Syariah*

*Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks, Jakarta, 2005, Hlm. 55.

M. Napis Djuaeni, 2005, *Kamus Kontemporer Indonesia-Arab Istilah Politik-Ekonomi*, Bandung : Mizan, Hlm. 243.

Depag RI, *Op-Cit*, Hlm.72.

Ahmad Bakri, *Pelayanan Kesehatan Islami*, diposting [pada tanggal 5 Mei 2017. Sumber : <http://aceh.tribunnews.com/2017/05/05/menyoal-pelayanan-kesehatan-Islami>. diakses pada tanggal 25 Juli 2018.