

Analisis Pelayanan Islami dalam Manajemen Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Al-Islam Bandung

Hikmat Kusmurdani, N.Eva Fauziah, Nanik Eprianti
Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah
Universitas Islam Bandung
Bandung, Indonesia
danihd085@gmail.com

Abstract— Islamic Health Services are all forms of medical care and nursing care activities framed by Islamic principles. Medical and nursing activities in Islam are a manifestation of human functions as caliphs and servants of Allah in carrying out their humanity, helping other humans who have health problems and fulfilling their basic needs both actual and potential. This study aims to determine the quality of Islamic services in the management of Al-Islam Hospital Bandung, knowing the level of patient satisfaction at Al-Islam Hospital Bandung. The research method used is using qualitative research. Data collection techniques used were interview techniques, observation techniques, and documentation techniques. This study uses a qualitative method, which means examining problems by tracing and examining materials in the form of theoretical data from literature related to service and consumer satisfaction in Islam. The data collection techniques used were interviews, documentation and literature study. Based on the results of research by researchers at Al-Islam Hospital Bandung with interview and observation techniques and distributing questionnaires to patients, the service and quality and facilities provided by the Al-Islam Hospital are quite satisfying according to the results of observations and answers from patients.

Keywords— *Islamic Services and Patient Satisfaction.*

Abstrak—Pelayanan Kesehatan Islami adalah segala bentuk kegiatan asuhan medik dan asuhan keperawatan yang dibingkai dengan kaidah-kaidah islam. Kegiatan medis dan keperawatan dalam islam merupakan manifestasi dari fungsi manusia sebagai khalifah dan hamba Allah dalam melaksanakan kemanusiaannya, menolong manusia lain yang mempunyai masalah Kesehatan dan memenuhi kebutuhan dasarnya baik actual maupun potensial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Islami dalam Manajemen Rumah Sakit Al-Islam Bandung, Mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Al-Islam Bandung. Metode Penelitian yang digunakan adalah Menggunakan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara, Teknik observasi, dan Teknik dokumentasi. Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif, yang berarti mengkaji permasalahan dengan menelusuri dan menelaah bahan berupa data teoritis dari literatur-literatur yang berhubungan dengan pelayanan dan kepuasan konsumen dalam Islam. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi dan studi literatur. Berdasarkan hasil penelitian peneliti di Rumah Sakit Al-Islam Bandung dengan

Teknik wawancara dan observasi serta membagikan kuisioner kepada pasien, pelayanan dan kualitas serta fasilitas yang diberikan oleh Rumah Sakit Al-Islam sudah cukup memuaskan sesuai dengan hasil observasi serta jawaban dari para pasien.

Kata Kunci— *Pelayanan Islami dan Kepuasan Pasien*

I. PENDAHULUAN

Lingkungan yang Islami di rumah sakit Islam tentu akan terlihat adanya suasana keagamaan (ada Mesjid, Shalat jamaah, hiasan-hiasan dinding yang ada kaitannya dengan kesehatan dan Islam), kenyamanan, kebersihan, ketenangan, kesejukan, ketertiban, disiplin, mudah mendapatkan informasi, cepat mendapatkan pelayanan dan keramah-tamahan seluruh karyawan yang berkerja di rumah sakit

Pelayanan Islami adalah suatu sistem pelayanan yang menyeluruh (holistik), yang meliputi fisik, mental, dan spriritual berdasarkan kaidah-kaidah ilmu pengetahuan dan teknologi modern yang terus berkembang dengan selalu merujuk pada prinsip islam baik dari sisi akidah, ibadah dan akhlak.

II. LANDASAN TEORI

A. *Pelayanan Islami*

Dalam menjalani kehidupan, setiap muslim diperintahkan untuk menjadi pribadi yang dapat berguna bagi orang lain sebagai bentuk manifestasi khairaummah (umat yang terbaik). Dan selanjutnya Islam juga menganjurkan penganutnya untuk memperlakukan seseorang dengan baik atau melayani seseorang dengan pelayanan terbaik, karena dengan demikian hakikatnya ia telah berbuat baik kepada dirinya sendiri.

Pada dimensi kualitas pelayanan yang biasa dikenal dengan *Compilance Islamic With Law* (kepatuhan terhadap hukum Islam) yang harus memenuhi prinsip-prinsip pelayanan Islami yaitu tidak mengharapkan balas jasa (ikhlas), menciptakan suasana yang tenang (sakinah), lemah lembut (lathifah), penuh tanggung jawab (amanah), rasa kasih sayang (mawadah) dan menjadi amal ibadah.

B. *Kepuasan Pasien*

Menurut Philip Kotler, kepuasan adalah perasaan kecewa atau senang seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jadi, kepuasan adalah sejauh mana manfaat yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Al-Islam Bandung Pasien merasa puas dengan pelayanan serta fasilitas yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit tersebut. Hal ini diperkuat dengan hasil dari wawancara, observasi serta hasil kuisioner yang dibagikan kepada pasien..

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Al-Islam Bandung terkait dengan Pelayanan Islami yang diterapkan oleh pihak Rumah Sakit hasilnya cukup memuaskan

V. SARAN

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Rumah sakit Al-islam Bandung dalam hal meningkatkan mutu pelayanannya

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ayuningtyas. (2020). Bab II Tinjauan Pustaka 2.1 Rumah Sakit dan Pelayanan Kesehatan Islami, Diakses tanggal 10 Desember.
- [2] Al-Qardhawi, Yusuf. (2015). Pelayanan Publik Menurut Islam, Serambi: PT.Raja Grafindo Persada.
- [3] Rivai, Veithzal. (2009). Islamic Human Capital, Jakarta: Rajawali Press.