

BAB V ANALISIS

5.1 Analisis *Customer Requirement*

Variabel penelitian dibuat berdasarkan hasil identifikasi *customer requirement*. Variabel penelitian yang digunakan dibagi kedalam 4 (empat) determinasi pelayanan instalasi rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung (RSMB). Empat determinan yang digunakan yaitu lingkungan rumah sakit, fasilitas rumah sakit, dokter, dan perawat. Identifikasi *customer requirement* ditentukan berdasarkan faktor-faktor yang menentukan mutu pelayanan kesehatan dan dimensi kualitas pelayanan instalasi rawat inap di RSMB. Sehingga, variabel yang digunakan untuk identifikasi *customer requirement* terdiri dari tampilan elemen fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Variabel tersebut akan dijadikan atribut dari setiap dimensi kualitas pelayanan. Setiap atribut variabel selanjutnya akan dimasukkan kedalam kuesioner penelitian yang akan digunakan untuk mengukur persepsi dan ekspektasi konsumen.

1. Tampilan elemen fisik (*Tangible*) Pelayanan Instalasi Rawat Inap RSMB

Dimensi ini mencakup ketersediaan fasilitas fisik, peralatan, sumber daya manusia, materi-materi yang digunakan untuk komunikasi yang merupakan bukti nyata (*tangible*) pelayanan. Berdasarkan hasil identifikasi *customer requirement* pelayanan instalasi rawat inap di RSMB terdapat 15 variabel yang menunjukkan tampilan elemen fisik pelayanan.

- a. Kebersihan dan kenyamanan kamar perawatan.
- b. Kebersihan dan kenyamanan kamar mandi.
- c. Kebersihan tempat tidur pasien.
- d. Kebersihan dan kerapian staff rumah sakit.
- e. Ketersediaan peralatan medis yang digunakan.
- f. Kualitas (rasa, warna, rupa) makanan pasien.
- g. Penampilan fisik ruang tempat perawatan.
- h. Tempat duduk untuk keluarga/kerabat yang menjaga pasien.
- i. Perusahaan selalu menyediakan identitas untuk pasien.
- j. Staff dilengkapi dengan identitas diri.

- k. Fasilitas pendukung (TV, AC, dll).
 - l. Fasilitas medis pendukung (laboratorium, apotek, ruang ronsen, dll)
 - m. Kerapihan dokter dalam berpenampilan.
 - n. Kerapihan perawat dalam berpenampilan.
2. Empati (*Empathy*) Pelayanan Instalasi Rawat Inap RSMB
- Empati mencakup kemampuan manajemen rumah sakit dalam memahami permasalahan pasien dan bertindak demi kepentingan pasien, serta memberikan perhatian personal kepada pasien, dan memiliki jam operasi yang nyaman. Berdasarkan hasil identifikasi *customer requirement* pelayanan instalasi rawat inap di RSMB, terdapat 5 (lima) variabel yang menunjukkan empati pelayanan.
- a. Penjelasan yang diberikan dokter terhadap keluhan pasien
 - b. Kejelasan informasi yang diberikan dokter
 - c. Edukasi yang diberikan dokter kepada pasien dan keluarga
 - d. Perjelasan yang diberikan perawat terhadap permasalahan pasien,
 - e. Edukasi yang diberikan perawat kepada pasien dan keluarga.
3. Keandalan (*Reliability*) Pelayanan Instalansi Rawat Inap RSMB
- Kendalan mencakup kemampuan manajemen RSMB untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pasien masuk untuk melakukan rawat inap tanpa membuat kesalahan apapun dan penyampaian jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Berdasarkan hasil identifikasi *customer requirement* maka dapat diperoleh 3 (tiga) variabel yang menunjukkan keandalan kualitas pelayanan instalasi rawat inap di RSMB.
- a. Kemampuan dokter dalam memeriksa pasien.
 - b. Kemampuan perawat dalam melayani kebutuhan pasien.
 - c. Waktu kunjungan dokter tepat waktu.
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)Pelayanan Instalansi Rawat Inap RSMB
- Daya tanggap mencakup kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pasien dan merespon permintaan mereka,serta menginformasikan

kapas jasa akan diberikan dan memberikan jasa secara cepat. Berdasarkan hasil identifikasi *customer requirement* maka dapat diperoleh terdapat 1 (satu) variabel yang menunjukkan daya tanggap (*responsiveness*) kualitas pelayanan instalasi rawat inap di RSMB.

a. Kemampuan perawat dalam memahami kebutuhan pasien.

5. Jaminan (*assurance*) Pelayanan Instalansi Rawat Inap RSMB

Jaminan mencakup perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pasien terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pasien. Jaminan ini berarti karyawan selalu bersikap sopan dan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pasien. Berdasarkan hasil identifikasi *customer requirement* maka dapat diperoleh terdapat 4 (empat) variabel yang menunjukkan jaminan (*assurance*) kualitas pelayanan instalasi rawat inap di RSMB.

- a. Keamanan kamar perawatan.
- b. Keramahan dan kesopanan staff rumah sakit.
- c. Keramahan dan kesopanan dokter saat memeriksa pasien.
- d. Keramahan dan kesopanan perawat saat melayani pasien.

5.2 Analisis Responden

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung (RSMB) dengan responden adalah pasien yang sedang menjalankan rawat inap di RSMB. Identitas responden yang digunakan terbagi menjadi 4 (empat) bagian yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Empat identitas tersebut digunakan untuk mengetahui responden yang menjalani rawat inap di RSMB dari segi jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Hasil pengumpulan data mengenai identitas responden kemudian digambarkan dalam bentuk *piechart*. Berikut adalah analisis mengenai pasien rawat inap RSMB disetiap kelas yang dijadikan responden dalam penelitian ini.

5.2.1 Jenis Kelamin

Pengelompokan identitas pasien berdasarkan *gender* (jenis kelamin) bertujuan untuk mempermudah perusahaan dalam mengidentifikasi prioritas perbaikan kualitas. Jenis kelamin akan mempengaruhi kecenderungan perusahaan dalam memperbaiki setiap variabel layanan karena *gender* laki-laki dan perempuan memiliki kebutuhan yang berbeda dalam pelaksanaan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian ruang VVIP, Kelas 2, Khusus, dan ruang Utama didominasi oleh perempuan. Sedangkan Kelas 1, Kelas 3, dan Isolasi didominasi oleh pasien laki-laki. Ruang VIP merupakan satu-satunya ruangan yang memiliki pasien dengan jumlah laki-laki dan perempuan yang seimbang, sehingga perusahaan harus memberikan kualitas layanan yang dapat memenuhi kebutuhan keduanya.

5.2.2 Usia

Usia pasien akan mempengaruhi tingkat pelayanan dan fasilitas yang harus diberikan oleh rumah sakit. Pasien dewasa dan anak-anak akan memiliki kebutuhan yang berbeda pada baik fasilitas maupun pelayanan yang harus diberikan. Oleh sebab itu, manajemen harus mempertimbangkan kecenderungan pasien yang menjalani rawat inap di RSMB. Pertimbangan ini dilakukan untuk mempermudah rumah sakit dalam mempersiapkan layanan dan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Berdasarkan hasil penelitian ruang kelas VIP, kelas 1, kelas 2, kelas 3, dan kelas utama di dominasi oleh pasien yang memiliki usia 26-40 tahun. Ruang VVIP dan khusus didominasi oleh pasien dengan usia 41-50 tahun. Ruang isolasi didominasi oleh pasien yang memiliki usia diatas 50 tahun.

5.2.3 Pendidikan

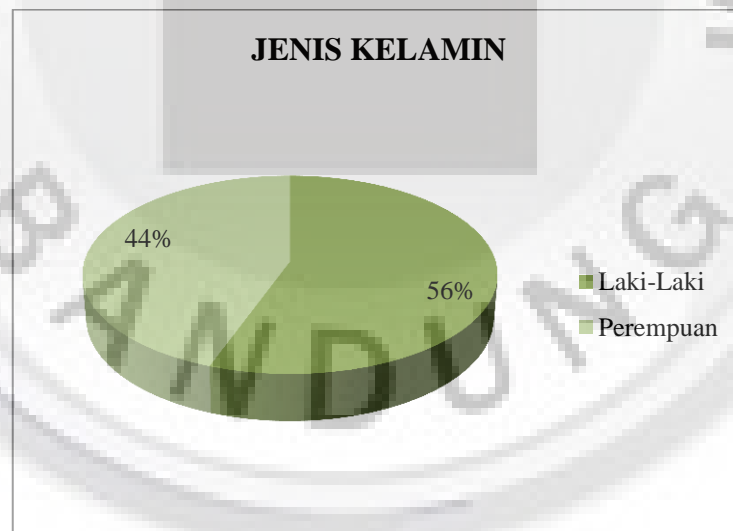
Pendidikan yang dimiliki pasien akan mempengaruhi daya pikir ketika akan memilih suatu layanan. Oleh sebab itu, pendidikan merupakan salah satu faktor yang harus dipertimbangkan oleh manajemen RSMB dalam pemberian layanan kepada pasien. Berdasarkan hasil penelitian, ruang kelas VVIP, VIP, Kelas 1, kelas 2, dan kelas utama didominasi oleh pasien yang memiliki riwayat

pendidikan diploma atau sarjana. Ruang kelas 3 dan kelas khusus didominasi oleh pasien yang memiliki riwayat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA), sedangkan ruang isolasi didominasi oleh pasien yang memiliki riwayat pendidikan SMA dan diploma/sarjana.

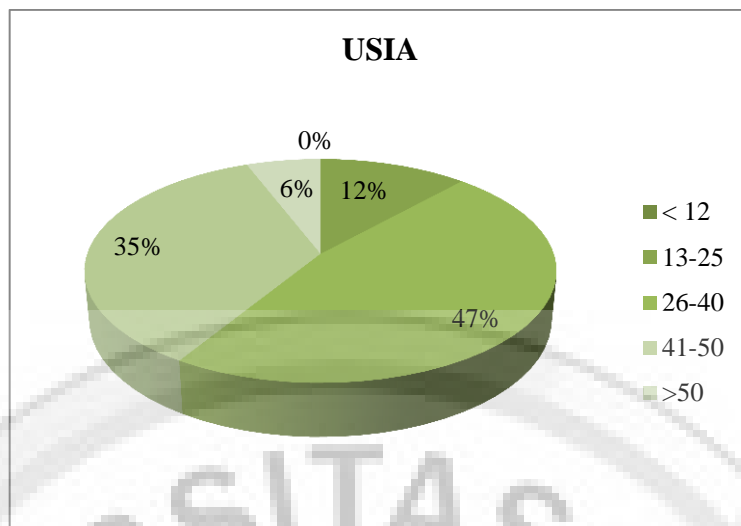
5.2.4 Pekerjaan

Pekerjaan yang dimiliki pasien akan mempengaruhi standar kualitas yang harus diberikan perusahaan. Pasien yang memiliki pekerjaan dengan upah tinggi akan memilih perusahaan dengan standar pelayanan yang tinggi begitu juga sebaliknya. Berdasarkan hasil penelitian, VIP, Kelas 1, Kelas 2, Kelas 3, Khusus, dan ruang Utama di dominasi oleh pasien yang memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta. Ruang VVIP didominasi oleh pasien yang memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Negri Sipil (PNS). Ruang isolasi didominasi oleh pasien yang memiliki pekerjaan sebagai TNI/POLRI dan wiraswasta.

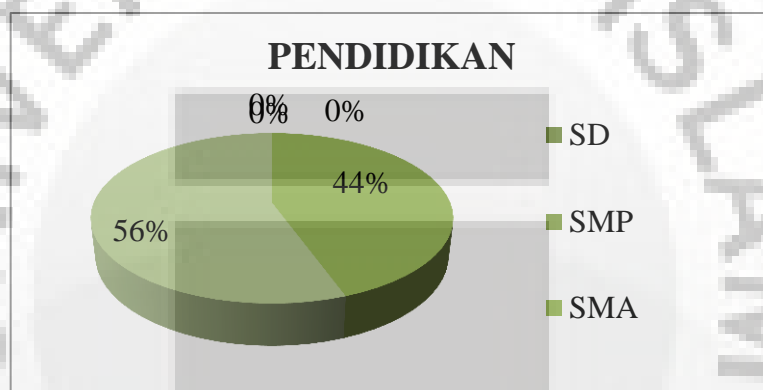
Pie chart responden ruang kelas 3 (satu) rawat inap RSMB ditampilkan pada Gambar 5.1 sampai Gambar 5.4.



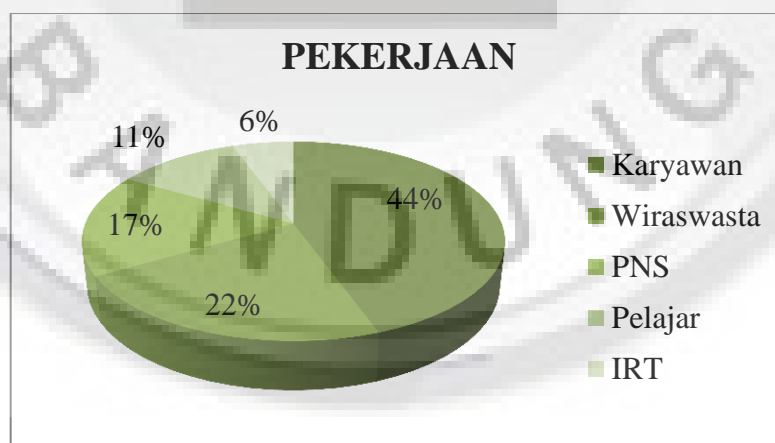
Gambar 5.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 5.2 Data Responden Berdasarkan Usia



Gambar 5.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan



Gambar 5.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Gambar 5.1 menunjukkan profil responden rawat inap kelas 3 RSMB berdasarkan jenis kelamin. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui pasien rawat inap kelas 3 di dominasi oleh laki-laki sebesar 56%

sedangkan, pasien perempuan sebesar 44%. Gambar 5.2 merupakan data responden berdasarkan usia. Hasil penelitian menunjukkan rawat inap RSMB kelas 3 didominasi oleh pasien berusia antara 26-40 tahun yaitu sebesar 47% selanjutnya usia 41-50 tahun 35%, usia 13-25 tahun sebesar 12 %, dan usia diatas 50 tahun sebesar 6%.

Gambar 5.3 adalah identitas responden berdasarkan pendidikan. Pasien rawat inap kelas 3 didominasi oleh responden yang memiliki riwayat pendidikan diploma/sarjana yaitu sebesar 56% sedangkan sisanya adalah responden yang memiliki riwayat pendidikan, yaitu sebesar 44%. Gambar 5.4 menunjukkan identitas responden berdasarkan pekerjaan. Berdasarkan hasil penelitian ruang rawat inap kelas 3 didominasi oleh pasien yang memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta yaitu sebesar 44%. Sedangkan, untuk pekerjaan sebagai wiraswasta, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Pelajar, dan ibu rumah tangga secara berturut-turut sebesar 22%, 17%, 11%, dan 6%.

5.3 Analisis *Servqual*

Perhitungan *Servqual* dilakukan pada seluruh ruang inap RSMB. *Input* untuk melakukan perhitungan *servqual* yaitu data bobot faktor untuk setiap determinasi, data persepsi pasien, dan data ekspektasi pasien. Determinasi yang digunakan dalam pelayanan rawat inap terdiri dari lingkungan rumah sakit, fasilitas rumah sakit, dokter, dan perawat. Penilaian bobot faktor bertujuan untuk mengetahui skala prioritas dari setiap determinasi. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa prioritas utama yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan rawat inap adalah kemampuan dan penampilan dokter pada saat melakukan tindakan medis. Nilai pembobotan untuk dokter yaitu sebesar 0.29. Nilai bobot untuk dokter 0,29 yang artinya tingkat kepentingan pasien terhadap kualitas dokter sebesar 29%. Sedangkan nilai pembobotan untuk perawat, lingkungan rumah sakit, dan fasilitas rumah sakit yaitu sebesar 0.27, 0.23, dan 0.21. Total seluruh bobot untuk seluruh determinasi sebesar 1 atau 100%. Dengan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila pasien akan melakukan rawat inap di sebuah rumah sakit maka faktor utama yang akan dilihat

adalah kemampuan dokter dalam melakukan tindakan medis pada pasien. Penilaian persepsi dan ekspektasi pasien dilakukan dengan menggunakan alat kuesioner. Pengurangan nilai persepsi pasien dengan nilai ekspektasi pasien akan menghasilkan nilai gap atau kesenjangan. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa ruangan yang memiliki nilai gap negatif tertinggi yaitu ruang kelas 3 dengan nilai -0,63. Selain itu ruang kelas 3 juga memiliki rata-rata *servqual* dengan negatif tertinggi yaitu sebesar -0,56. Nilai *servqual* negatif menunjukkan bahwa pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan nilai gap dan rata-rata nilai *servqual*, maka ruang kelas 3 menjadi prioritas utama dalam melakukan perbaikan layanan.

5.4 Analisis Kapabilitas Proses

Perhitungan kapabilitas proses dilakukan untuk mengetahui sampai nilai sigma dari setiap variabel pelayanan. Data yang digunakan untuk menghitung nilai sigma yaitu data banyaknya proses pelayanan yang dilakukan dan data jumlah ketidakpuasan terhadap pelayanan. Data yang digunakan untuk menghitung nilai sigma berasal dari hasil penyebaran kuesioner. Banyaknya proses pelayanan yang dilakukan di ruang inap kelas 3 yaitu sebanyak 35 sedangkan jumlah ketidakpuasan dihitung dari jumlah pasien yang merasa tidak puas dengan setiap variabel layanan.

Berdasarkan hasil perhitungan kapabilitas proses, diketahui nilai sigma tertinggi terdapat pada variabel penampilan fisik rumah sakit dan kerapuhan dokter dalam berpenampilan pada saat melakukan pemeriksaan pasien yaitu sebesar 2,70. Sedangkan nilai sigma tertendah terjadi pada variabel tempat duduk untuk keluarga atau kerabat pasien yaitu sebesar 0,65. Nilai sigma untuk setiap variabel pelayanan rawat inap kelas 3 memiliki nilai dibawah standar. Suatu pelayanan dapat dikatakan baik apabila memiliki nilai lebih dari 3 sigma. Standar ini diperoleh berdasarkan analisis 3 sigma yang menyatakan suatu pelayanan yang baik apabila memiliki nilai lebih dari 3 sigma. Oleh sebab itu, RSMB harus melakukan perbaikan terhadap setiap variabel pelayanan. Dengan diketahuinya nilai sigma saat ini, maka RSMB dapat menentukan rencana tindakan perbaikan pelayanan untuk menaikkan nilai sigma pada setiap variabel.

5.5 Analisis *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA)

Perhitungan metode FMEA digunakan untuk mencari nilai *Risk Priority Number* (RPN). Dalam melakukan analisis dengan menggunakan FMEA ada tiga faktor yang diolah meliputi *severity*, *occurance* dan *detection*. Berdasarkan hasil identifikasi, nilai *severity* tertinggi ada pada variabel ketersediaan peralatan medis yang digunakan dan kemampuan dokter dalam memeriksa pasien dengan nilai 8. Dua variabel tersebut harus menjadi prioritas perbaikan utama karena apabila terjadi kegagalan pelayanan pada variabel tersebut maka akan mengganggu seluruh proses pelayanan. Sementara itu, variabel yang memiliki nilai *occurance* tertinggi yaitu kualitas (rasa, warna, rupa) makanan, tempat duduk untuk keluarga/kerabat pasien, dan waktu kunjungan dokter dengan nilai 10. Tingginya nilai *occurance* menunjukkan tinginya kegagalan pelayanan pada variabel tersebut. Nilai *detection* menentukan tingkat kemampuan RSMB untuk mendeteksi kegagalan dalam pelayanan. Terdapat 9 (sembilan) variabel yang memiliki nilai *detection* tertinggi yaitu perusahaan selalu menyediakan identitas untuk pasien, kemampuan dokter dalam memeriksa pasien, penjelasan yang diberikan dokter terhadap keluhan pasien, kejelasan informasi yang diberikan dokter, edukasi yang diberikan dokter kepada pasien dan keluarga, kemampuan perawat dalam melayani kebutuhan pasien, kemampuan perawat dalam memahami kebutuhan pasien, penjelasan yang diberikan perawat terhadap permasalahan pasien, dan kecepatan perawat dalam menanggapi segala kebutuhan pasien.

Berdasarkan hasil perkalian antara *severity*, *occurance*, dan *detection*, maka diperoleh nilai RPN tertinggi adalah kemampuan perawat dalam memahami kebutuhan pasien sebesar 490. Nilai RPN yang lebih dari 250 masuk kedalam kategori *high critical failure modes*. Hasil perhitungan FMEA, terdapat 22 variabel yang memiliki nilai RPN diatas 250. Banyaknya variabel yang memiliki nilai RPN yang masuk kategori *high critical failure modes* membuktikan bahwa rawat inap di RSMB memiliki risiko kegagalan yang sangat tinggi dalam melakukan pelayanan kepada pasien. Rekapitulasi nilai RPN untuk variabel lainnya telah ditampilkan pada Tabel 4.18. Dengan diketahui nilai RPN maka manajemen RSMB dapat mengetahui bahwa peningkatan kualitas perawat

merupakan prioritas pertama yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan instalasi rawat inap.

5.6 Kajian Al-Qur'an

Islam telah mengajarkan hubungan sosial dan kepedulian sesama dalam suatu ajaran khusus yakni akhlak. Ajaran akhlak harus diamalkan atau dipraktikkan dengan mengandung unsur aqidah dan syari'ah. Praktik pelayanan kesehatan dirumah sakit merupakan salah satu contoh dari pelajaran dan pengamalan akhlaq. Oleh sebab itu, seorang muslim yang menjalankan fungsi khalifah harus mampu berjalan seiring dengan fungsi manusia sebagai hamba Allah sehingga dengan demikian melaksanakan pelayanan kesehatan adalah bagian dari ibadah.

Islam merupakan agama yang mengatur segala dimensi kehidupan. Al-Qur'an diturunkan Allah SWT kepada manusia untuk memberikan solusi atas segala permasalahan hidup. Allah SWT berfirman dalam Qs. An-Nahl: 89.

وَيَوْمَ نَبْعَثُ فِي كُلِّ أُمَّةٍ شَهِيدًا عَلَيْهِمْ مِنْ أَنْفُسِهِمْ وَجِئْنَا بِكَ
شَهِيدًا عَلَى هَؤُلَاءِ وَنَزَّلْنَا عَلَيْكَ الْكِتَابَ تَيِّدًا لِكُلِّ شَيْءٍ
وَهُدًى وَرَحْمَةً وَبُشْرَى لِلْمُسْلِمِينَ ﴿٨٩﴾

Dan (ingatlah) pada hari (ketika) kami bangkitkan pada setiap umat seorang saksi atas mereka dari mereka sendiri, dan kami datangkan engkau (Muhammad) menjadi saksi atas mereka dan Kami turunkan kepadamu Al kitab (Al Qur'an) untuk menjelaskan segala sesuatu dan petunjuk serta rahmat dan kabar gembira bagi orang-orang yang berserah diri (muslim).

Ayat diatas menjelaskan dua poin penting. Pertama, kesaksian Rasulullah SAW di antara para saksi di Hari Kiamat menunjukkan posisi Rasulullah Saw di tengah para nabi dan para wali Allah Swt. Para nabi dan wali dengan izin Allah Swt menjadi saksi. Kedua, keagungan al-Quran dan peran besar kitab suci ini dalam membimbing umat manusia. Allah Swt menjadikan al-Quran sebagai penjelas segala masalah yang diperlukan untuk membedakan kebenaran dan kebatilan. Ini merupakan rahmat Ilahi bagi manusia. Akan tetapi hanya ummat

Islam yang mengimani kitab al-Quran dan menggunakan kitab suci ini sebagai petunjuk, rahmat dan kabar gembira.

Dalam penelitian yang dilakukan, peneliti mencoba untuk melakukan analisis kualitas pelayanan berdasarkan perspektif islam. Beberapa ayat Al-Qur'an dan hadits Rasulullah SAW menyinggung mengenai kalitas pelayanan antara lain:

1. **Al-Baqarah ayat 267**

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ
بِعَٰخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (Al-Baqarah: 267)

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Ayat diatas sangatlah jelas bahwasannya islam sangat menanjurkan melakukan kebaikan dalam segala hal. Rumah sakit adalah sebuah institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat, dan tenaga ahli kesehatan lainnya. RSMB sebagai rumah sakit islam terkemuka dikota Bandung haruslah senantiasa mengedepankan pelayanan terbaik kepada pasiennya sesuai dengan ajaran islam. Pelayanan yang baik akan timbul apabila memiliki manajemen bisnis yang baik. Oleh sebab itu, untuk menciptakan kepuasan pelanggan (pasien) maka perusahaan harus selalu melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

2. Ar Ra'du Ayat 11

لَهُ، مُعَقَّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ، يَحْفَظُونَهُ، مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءَ آفَلًا
مَرَدًّا لَهُ، وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِهِ، مِنْ وَّالٍ ﴿١١﴾

Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia. (QS. Ar Ra'du: 11).

Konsep ini berbicara tentang bagaimana individu bersaha untuk mengubah kualitas hidupnya. Allah sudah menuliskannya dalam Al Qur'an Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri, yang tersirat dalam ayat itu adalah jika ingin perbaikan kualitas maka diperlukan produktivitas. Untuk bisa produktif, individu atau organisasi harus aktif dalam tugasnya/pekerjaannya. Sejalan dengan firman-Nya : "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu..". Jadi dapat disimpulkan konsep ini (produktivitas) sejalan dengan nilai nilai pada agama Islam yang jika dilakukan akan dapat membuat perubahan kearah yang lebih baik.

3. An-Nahl ayat 91

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ
تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا
تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang

kamu telah menjadikan Allah sebagai saksi (terhadap sumpah sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat

Dimensi *reliable* (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa.

4. Hadits Rasulullah SAW diriwayatkan oleh Bukhari

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu kepercayaan konsumen sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat, sebagaimana yang dinyatakan dalam hadis Rasulullah SAW diriwayatkan oleh Bukhari, yaitu:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ:

إِذَا ضِيَعَتِ الْأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ، كَيْفَ إِضَاعَتُهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ؟ قَالَ: إِذَا أُسْنِدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ

أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ. (أَخْرَجَهُ الْبُخَارِيُّ فِي كِتَابِ الرِّقَاقِ)

“Apabila amanat disia-siakan, maka tunggulah kehancurannya, berkata seseorang: bagaimana caranya menyia-nyiakan amanat ya Rasulullah? Berkata Nabi: apabila diserahkan sesuatu pekerjaan kepada yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya”.

5. Ali Imran ayat 159

فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَئِن لَّمْ يَكُنِ اللَّهُ غَفُورًا رَحِيمًا
مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah maaf bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.

Dimensi *assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan

keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa.

Berdasarkan ayat ini, maka di antara sarana dakwah yang ampuh, yang dapat menarik manusia ke dalam agama Allah adalah akhlak mulia, di samping adanya pujian dan pahala yang istimewa bagi pelakunya. Setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahlembutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

6. Hadits Rasulullah saw yang diriwayatkan oleh Bukhori Muslim

الْحَارِزُ الْمُسْلِمُ الْأَمِينُ الَّذِي يُنْفَذُ - وَرُبَّمَا قَالَ يُعْطَى - مَا أُمِرَ بِهِ كَامِلًا مُؤَفَّرًا طَيِّبٌ بِهِ نَفْسُهُ ، فَيَدْفَعُهُ إِلَى الَّذِي أُمِرَ لَهُ بِهِ ، أَحَدُ الْمُتَصَدِّقِينَ

“Bendahara muslim yang diberi amanat ketika memberi sesuai yang diperintahkan untuknya secara sempurna dan berniat baik, lalu ia menyerahkan harta tersebut pada orang yang ia ditunjuk menyerahkannya, maka keduanya (pemilik harta dan bendahara yang amanat tadi) termasuk dalam orang yang bersedekah.” (HR. Bukhari no. 1438 dan Muslim no. 1023).

Dimensi *empathy* (empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan

senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. Kedua memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga. Hal ini yang akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen.

7. Surat At-Takaatsur ayat 1-5

أَلْهَامُ الشَّكَاوَاتِ

Bermegah-megahan telah melalaikan kamu,

حَتَّى الْمَقَابِرِ زُرْتُمْ

sampai kamu masuk kedalam kubur.

كَلَّا تَعْلَمُونَ سَوْفَ

Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu)

ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ

Dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui.

كَلَّا الْيَقِينِ لَعَلَّكُمْ تَعْلَمُونَ

Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin.

Dimensi *tangible* (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Dalam memberikan pelayanan rawat inap, sebaiknya RSMB mempertimbangkan kebutuhan pasien. Hendaknya manajemen rumah sakit memberikan pelayanan terbaik kepada pasien dan keluarga pasien dengan tidak menonjolkan kemewahan.