

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori

2.1.1 Rumah Sakit

Rumahsakit adalah tempat dimana orang sakit mencari dan menerima pelayanankedokteran, serta tempat dimana pendidikanklinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat, dan berbagai tenaga profesi kesehatan lainnya yang diselenggarakan.¹

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, yang dimaksud Rumah sakit adalah rumah tempat merawat orang sakit atau gedung tempat menyediakan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan.²

Definisi rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Kesehatan Nomor 159/Menkes/Per/11/1988 adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata, dengan mengutamakan upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan, yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan, serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga dan penelitian.³

¹ Ery Rustiyanto, *Statistik Rumah Sakit untuk Pengambilan Keputusan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010, hlm. 28

² Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, cet. 3, Jakarta: Balai Pustaka, 2003, hlm. 968

³ Bambang Hartono, *Op. cit*, hlm. 3-4

Pelayanan kesehatan di rumah sakit terdiri dari:⁴

1. Pelayanan Medis, merupakan pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis yang profesional dalam bidangnya baik dokter umum maupun dokter spesialis.
2. Pelayanan Keperawatan, merupakan pelayanan yang bukan tindakan medis terhadap pasien, tetapi merupakan tindakan yang dilakukan oleh perawat sesuai aturan keperawatan.
3. Pelayanan Penunjang Medik, merupakan pelayanan penunjang yang diberikan kepada pasien, seperti: pelayanan gizi, laboratorium, farmasi, rehabilitasi medik dan lain-lain.
4. Pelayanan Administrasi, merupakan pelayanan yang bersifat teknis ketatausahaan, seperti: pencatatan biaya perawatan, data pasien, dll.

Sedangkan rumah sakit Islam adalah segala bentuk kegiatan asuhan medik dan asuhan keperawatan yang dibingkai dengan kaidah-kaidah Islam, baik dalam pelayanan maupun manajemennya.

Dalam hal manajemen, beberapa hal yang menjadi prinsip-prinsip dan harus diperhatikan oleh pengelola lembaga keuangan syariah (termasuk rumah sakit Islam) adalah:⁵

- a) Setiap perdagangan harus didasari sikap saling ridha diantara duapihak, sehingga para pihak tidak merasa dirugikan atau

⁴ Ika Puspita, *Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang*, dalam Tesis Universitas Sumatera Utara Medan, 2009, hlm. 34.

⁵ Kwat Ismanto, *Manajemen Syariah: Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, hlm.24-25.

dizalimi. Dengan ini, maka pihak pengelola memberikan kebebasan pada konsumen untuk memilih apa yang diinginkan.

b) Penegakan prinsip keadilan.

Adil diartikan bahwa apa yang diberikan oleh pihak pengelola harus sesuai dengan apa yang dibayarkan. Artinya, semua hak konsumen terpenuhi.

c) Prinsip larangan riba.

d) Kasih sayang, tolong menolong dan persaudaraan universal.

Ini diartikan dengan kesediaan membantu dan melayani pada semua konsumen, artinya tidak ada diskriminasi, antara kulit hitam dan putih, antara yang beragama islam dan non islam atau lainnya.

e) Tidak melakukan usaha yang merusak mental misalnya narkoba dan pornografi.

Pihak pengelola tidak menyediakan produk/jasa dan fasilitas yang mendatangkan madharat tetapi harus yang bermanfaat bagi konsumen.

f) Perdagangan tidak boleh melalaikan diri dari ibadah (shalat dan zakat) dan mengingat Allah.

Kewajiban shalat dan zakat tidak boleh dilupakan, baik pengelola maupun konsumen.

g) Hendaklah dilakukan pencatatan yang baik.

Semua transaksi hendaknya dicatat dengan baik (akuntansi), agar bisa dipertanggungjawabkan nantinya.

Menurut M. Ismail Yusanto dan M. Karebet Widjajakusuma sebagaimana yang dikutip oleh Johan Arifin dalam bukunya "Etika Bisnis Islami", bahwa dalam menjalankan bisnis islami (termasuk rumah sakit islam) harus senantiasa mematuhi dan berpegang teguh pada ketentuan syariat, karena dengan syari'at sebagai kendali dalam menjalankan roda bisnis paling tidak mempunyai beberapa tujuan, yaitu:

1. Target hasil; hal ini bisa berupa keuntungan materi maupun keuntungan non materi. Paling tidak dengan syariat sebagai landasan serta pijakan dalam menjalankan pijakan bisnis, keuntungan yang diperoleh juga akan semakin banyak. Dan tentunya proses yang dijalankan sesuai dengan aturan perbisnisan.
2. Pertumbuhan akan terus meningkat; ini bermaksud agar bisnis yang dijalankan tidak sekedar untuk mengembalikan modal dan mencari keuntungan semata. Hal itu juga bertujuan agar kedepannya dapat mengembangkan bisnis islami tersebut lebih maju dan berkembang.
3. Keberlangsungan; menjalankan bisnis bukan berarti setelah mendapatkan keuntungan akan selesai. Lebih dari itu, menjalankan bisnis juga bertujuan untuk semakin meningkatkan kualitas bisnisnya agar bisnis yang dikelola akan selalu eksis.
4. Akan mendapatkan keberkahan dan keridhaan Allah; poin ini merupakan puncak dari dijalankannya suatu bisnis. Tanpa adanya

itu, maka keuntungan baik secara materi maupun yang lain, peningkatan bisnis, eksistensi yang kian kuat tidak akan ada nilainya ketika tidak mendapat keberkahan dan ridha Allah swt.

Keempat hal diatas merupakan tuntunan syari'ah dalam menjalankan dan mengelola sebuah bisnis islami, tidak terkecuali rumah sakit islam.⁶

2.1.2 Citra

Citra adalah seperangkat kepercayaan, daya ingat, dan kesan-kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek. Sikap dan tindakan orang terhadap suatu objek sangat ditentukan oleh citra objek tersebut.⁷ Istilah citra ini digunakan dalam berbagai konteks seperti citra terhadap orang, lembaga, perusahaan, merek, dan sebagainya. Di dalam ajaran islam, kita diperintah agar selalu berperilaku jujur, menepati janji, sebab janji tersebut nantinya akan diinta pertanggungjawabannya oleh Allah SWT. Dengan selalu jujur dan menepati janji saja, citra pribadi seseorang akan meningkat, apalagi ditambah dengan kualitas atribut lainnya baik berbentuk materi maupun non materi.⁸

Citra dalam bahasa inggris disebut dengan istilah *image*, yang artinya sejumlah kepercayaan, ide, atau nilai dari seseorang terhadap suatu objek, merupakan konstruksi mental seseorang, atau merupakan

⁶Johan Arifin, *Op.cit*, hlm.85-86.

⁷Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo, 2002, jilid 1, hlm. 338

⁸ Buchari Alma dan Donni Juni P, *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung: Alfabetha, 2009, hlm. 223

interpretasi, reaksi, persepsi atau perasaan dari seseorang terhadap apa saja yang berhubungan dengannya.⁹

Pengertian citra itu sendiri abstrak atau *intangibile*, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian, penerimaan, kesadaran, dan pengertian, baik semacam tanda respek maupun tanda hormat, dari publik sekelilingnya atau masyarakat luas terhadap perusahaan sebagai badan usaha atau terhadap personilnya (dipercaya, profesional, dan dapat diandalkan dalam pemberian pelayanan yang baik).

Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.¹⁰

Sebelum terjadi penggunaan terhadap sebuah jasa, seringkali seorang pelanggan menerima informasi yang berkaitan dengan jasa dan lembaga yang menyediakan jasa tersebut. Informasi tersebut dapat berupa kesan pelanggan yang telah menggunakan sebuah jasa yang sama terhadap citranya, atau berita yang disampaikan oleh pihak yang menyediakan jasa tersebut. Bagi sebagian orang, informasi tersebut kadangkala tidak mempengaruhi keputusan penggunaannya, tapi bagi

⁹*Ibid*

¹⁰FandyTjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2004, Hlm. 63

sebagian yang lain informasi tersebut menjadi hal yang sangat berharga untuk dipertimbangkan.¹¹

Tidak jauh berbeda dengan pasien yang menggunakan jasa di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Darul Istiqomah Kaliwungu, sebagai makhluk sosial yang terlibat dalam interaksi ekonomi, pasti menjumpai informasi. Informasi ini dapat berasal dari pasien sebelumnya, orang dekat, lingkungan ataupun karyawan Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Darul Istiqomah Kaliwungu itu sendiri. Setiap pasien tentunya mempunyai pandangan tersendiri tentang pengaruh informasi tersebut terhadap keputusan penggunaan jasa.

Sedangkan dalam membangun citra menurut syari'at Islam yang juga merupakan peraturan-peraturan yang harus diperhatikan dalam berdagang, ada empat hal menurut tuntunan Nabi Muhammad SAW, yaitu:¹²

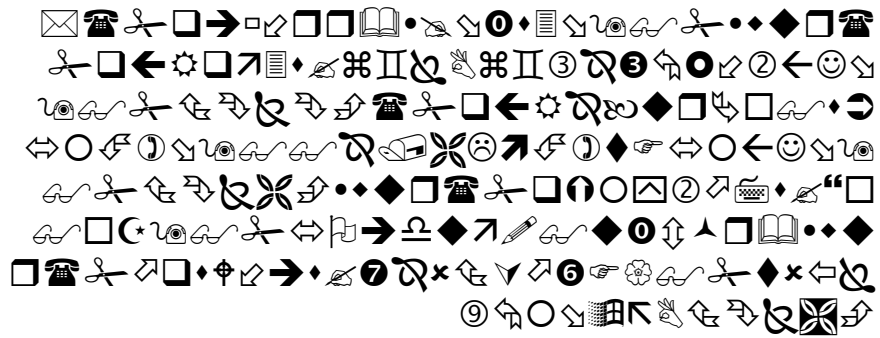
a) Penampilan

Perusahaan yang memproduksi barang maupun jasa dalam menarik minat pasien tidak terlepas dalam menjaga penampilan, baik penampilan dari barang atau jasa yang diproduksi maupun penampilan dari perusahaan termasuk karyawan-karyawannya. Namun dalam islam, yaitu penampilan yang tidak membohongi pelanggan, baik menyangkut besaran (kuantitas) maupun kualitas.

¹¹ Patrik Forsyth, *Marketing Profesional Service Memasarkan Jasa Profesional*, Jakarta: Gramedia, 1997, hlm. 93

¹² Muhammad, *Etika Bisnis Islami*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2002, hlm. 102

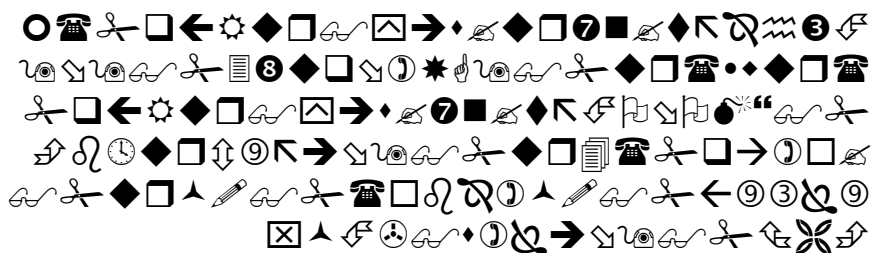
maka hal ini tidak terlepas dari unsur kejujuran. Sebagaimana firman Allah:



Artinya: “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugi; dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan, janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi ini dengan membuat kerusakan.(QS. Asy-syuaraa : 181-183).¹³

b) Pelayanan

Perusahaan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. Islam mewajibkan untuk menolong pasien dalam keadaan darurat tanpa melihat kondisi keuangan dan kemampuan membayar biaya tindakan medis. Seperti dalam ayat al-qur'an yang menegaskan:



Artinya: “Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa dan jangan tolong-menolong dalam perbuatan dosa dan pelanggaran, dan bertakwalah kamu

¹³ Departemen Agama Republik Indonesia, *Op. cit.*, hlm. 586

kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya
 .(Q.S Al Maa'idah:2)¹⁴

c) Persuasi

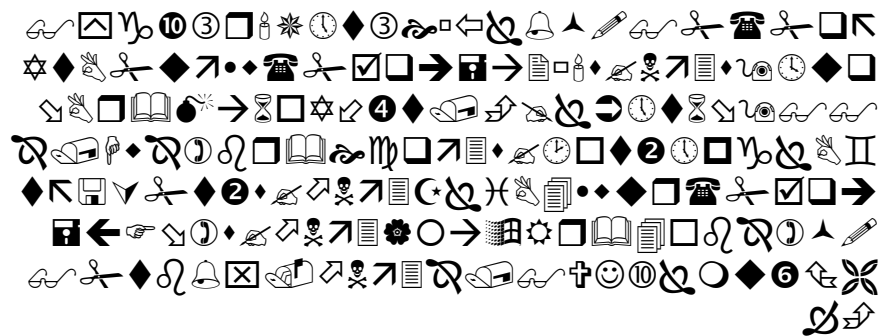
Didalam menjual sebuah produk baik produk itu berupa barang maupun jasa hendaknya menjauhi sumpah yang berlebihan. Karena dikhawatirkan perusahaan atau lembaga tidak mampu membayar sumpah yang telah dijanjikan, yang nantinya akan mendholimi pelanggan. sebagaimana sabda nabi Muhammad SAW:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ: *الْحَلْفُ مَنْفَقَةٌ لِلسُّلْعَةِ مَمْحَقَةٌ لِلْكَسْبِ*. (متفق عليه)

Artinya: *Dari Abu Hurairah ra., ia berkata: Saya mendengar Rasulullah SAW, bersabda: “Sumpah itu bermanfaat (membuat laku) barang dagangan, tetapi menghapuskan berkahnya keuntungannya.”* (HR. Bukhari dan Muslim)¹⁵

d) Pemuasan

Kepuasan pelanggan hanya didapatkan dengan kesepakatan bersama, dengan suatu usulan, penerimaan, penjualan yang sempurna.



Artinya: *“Hai orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan bathil, kecuali*

¹⁴Ibid, hlm. 157

¹⁵ Al. Imam Abu Zakaria Yahya bin Syaraf An- Nawawi, *Riyadhus Shalihin*, yang diterjemahkan oleh Achmad Sunarto, Jakarta: Pustaka Amani, 1991, cet. Ke-4, hlm. 547.

dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan saling suka sama suka diantara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah maha penyayang kepadamu.”.(Q.S An Nisaa:29)¹⁶

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagaimana yang dikutip oleh Adrian Payne dalam bukunya "Pemasaran Jasa", faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan atas kualitas jasa yang akan menentukan citra antara lain sebagai berikut:¹⁷

- a) *Tangibles* / Penampilan Pelayanan; meliputi fasilitas fisik, peralatan dan penampilan petugas, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kesiapan dan kebersihan alat. Pasien akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai kualitas pelayanan seperti menilai gedung, peralatan, seragam, yaitu hal-hal yang menimbulkan kenikmatan bila dilihat.
- b) *Reability* / Keandalan Pelayanan; yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan segera, tepat waktu dan benar misalnya penerimaan yang cepat, pelayanan pemeriksaan dan perawatan yang cepat dan tepat. Keandalan juga merupakan kemampuan bidan dalam pelayanan yang akurat atau tidak ada kesalahan.
- c) *Responsiveness* / Daya Tanggap Pelayanan; yaitu kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan pasien termasuk kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan tindakan cepat pada saat dibutuhkan.

¹⁶ Departemen Agama Republik Indonesia, *Op. cit.*, hlm. 122

¹⁷ Adrian Pane, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta : ANDI, 1993, Edisi Pertama, hlm. 275.

- d) *Assurance* / Jaminan Pelayanan; yaitu kepercayaan pasien terhadap jaminan kesembuhan dan keamanan sehingga akibat pelayanan yang diberikan termasuk pengetahuan termasuk pengetahuan petugas kesehatan dalam memberikan tindakan pelayanan medis. Aspek ini juga mencakup kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas, bebas dari bahaya, resiko, keragu-raguan.
- e) *Empathy* / Perhatian Pelayanan ; meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan klien yang terwujud dalam penuh perhatian terhadap setiap pasien.

Sehingga yang menjadi indikator citra dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

- *Tangibles* / Penampilan Pelayanan
- *Realibity* / Keandalan Pelayanan
- *Responsivenes* / Daya Tanggap Pelayanan
- *Assurance* /Jaminan Pelayanan
- *Empathy* / Perhatian Pelayanan.

2.1.3 Penerapan Prinsip-prinsip Syariah

Dalam kamus Bahasa Indonesia disebutkan bahwa arti kata prinsip adalah dasar, asas dasar yang menjadi pokok dasar berpikir.¹⁸ Sedangkan syari'ah berasal dari kata syara'ayang menurut bahasa berarti jalan menuju sumber air, dapat juga bermakna sebagai

¹⁸Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia Edisi Revisi, Semarang: Difa Publisher, 2008, cet. Ke-3, hlm. 671

jalan ke arah sumber pokok kehidupan.¹⁹ Dan jika diartikan menurut istilah syari'ah adalah peraturan-peraturan yang diturunkan Allah SWT melalui Muhammad SAW untuk seluruh umat manusia baik menyangkut masalah ibadah, akhlak, makanan, minuman, pakaian, maupun muammalah guna meraih kebahagiaan baik di dunia maupun akhirat.²⁰

Jadi secara keseluruhan yang dimaksud prinsip-prinsip syari'ah adalah segala pedoman atau dasar berpikir dalam menjalani kehidupan di dunia ini untuk mencari kebahagiaan baik di dunia maupun akhirat sesuai dengan peraturan-peraturan yang sudah ditentukan oleh Allah SWT agar dapat mencapai kemaslahatan bagi umat manusia.

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip syariah pada rumah sakit islam adalah pelaksanaan pedoman-pedoman dalam operasional bisnis sehari-hari dengan berdasarkan nilai-nilai syari'ah, dalam hal ini yang terkait dengan bisnis rumah sakit islam.

Agama Islam menjadikan prinsip-prinsip tersebut menjadi tolok ukur sebagai suatu nilai yang harus dipatuhi dalam melakukan kegiatan bisnis termasuk dalam melakukan kegiatan operasional rumah sakit. Sehingga prinsip-prinsip syari'ah tersebut dapat diterapkan melalui karakteristik rumah sakit Islam yang sudah ada sebelumnya.

¹⁹Totok Jumantoro, Samsul Munir Amin, *Kamus Ushul Fikih*, Jakarta: Penerbit Amzah, 2005, cet.I, hlm. 307

²⁰Buchari Alma dan Donni Juni P, *Op. cit*, hlm.51

Dr Hossam Arafa dalam tulisannya berjudul Hospital in Islamic History, Rumah Sakit Islam memiliki karakteristik antara lain:²¹

a) Pelayanan yang Islami

Rumah Sakit Islam melayani semua orang tanpa membedakan warna kulit, agama, serta strata sosial. Islam mengajarkan untuk selalu menghargai orang lain, dalam hal ini adalah menghargai pasien (pelanggan), dimana Rasulullah memberikan tauladan kepada umatnya dalam hal pelayanan (service), bahwa nabi benar-benar menghargai pelanggannya sebagaimana beliau menghargai dirinya sendiri,²² seperti tercantum dalam Hadits:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : مَنْ
كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ خَيْرًا أَوْ لِيَصْمُتْ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ
وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ جَارَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ
﴿مُتَّفَقٌ عَلَيْهِ﴾

Artinya: *dari Abu Hurairah berkata, Rasulullah SAW bersabda: “Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir, hendaknya memuliakan tetangganya, dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir, hendaknya memuliakan tamunya.”*(HR. Bukhari dan Muslim)²³

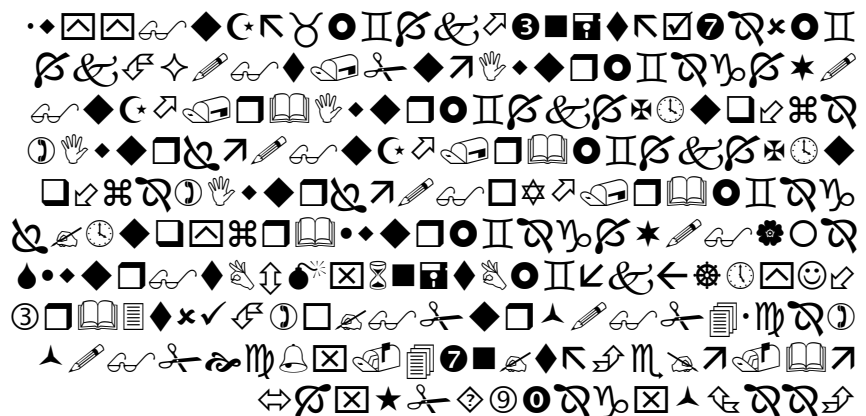
b) Pembagian Perawat

²¹Harian Republika terbit pada Tanggal 18 Maret 2008, [Http://www.republika.co.id/berita/asal-mula-rumah-sakit-dalam-sejarah-islam](http://www.republika.co.id/berita/asal-mula-rumah-sakit-dalam-sejarah-islam), diunduh pada 23 Agustus 2013

²²Thorik Gunara, Utus Hardiyono Sudibyo, *Marketing Muhammad*, Bandung: PT. Karya Kita, 2007, hlm.85

²³Al. Imam Abu Zakaria Yahya bin Syaraf An- Nawawi, *Op. cit*, hlm. 320

Bahwa perawat pria menangani pasien pria dan perawat wanita menangani pasien wanita. Hal ini bertujuan untuk menghindarkan diri dari kemudlaratan agar terhindar dari fitnah. Karena terdapat keterangan bahwa tidak bolehnya menyentuh kulit wanita Ajnabiyah (non muhrim) tanpa keperluan darurat.



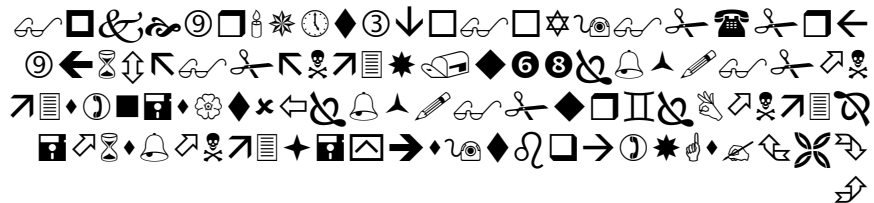
Artinya: “Tidak ada dosa atas isteri-isteri Nabi (untuk berjumpa tanpa tabir) dengan bapak-bapak mereka, anak-anak laki-laki mereka, saudara laki-laki mereka, anak laki-laki dari saudara laki-laki mereka, anak laki-laki dari saudara mereka yang perempuan yang beriman dan hamba sahaya yang mereka miliki, dan bertakwalah kamu (hai isteri-isteri Nabi) kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha menyaksikan segala sesuatu.” (QS. Al Ahzab:55)²⁴

c) Penyediaan Fasilitas Ibadah

Penyediaan fasilitas ini berkaitan erat dengan adanya perintah sholat yang merupakan salah satu rukun Islam yang wajib dikerjakan bagi seluruh umat manusia yang sudah baligh tanpa terkecuali bagi mereka yang sakit ataupun bepergian. Penyediaan fasilitas ibadah dilakukan oleh pihak rumah sakit karena berkaitan dengan upaya kuratif, dimana orang sakit tetap diwajibkan untuk

²⁴Departemen Agama Republik Indonesia, *Op. cit.*, hlm. 677

melakukan sholat dengan keringanan sesuai kemampuan fisik masing-masing.



Artinya: “Hai manusia, sembahlah Tuhanmu yang telah menciptakanmu dan orang-orang yang sebelummu, agar kamu bertakwa” (QS. AlBaqarah:21)²⁵

Selain sebagai kewajiban bagi umat Muslim, sholat juga dapat menjadi media permohonan pertolongan dalam menyingkirkan segala bentuk kesulitan yang ditemui manusia dalam perjalanan hidupnya.²⁶

d) Sajian Makanan dan Minuman

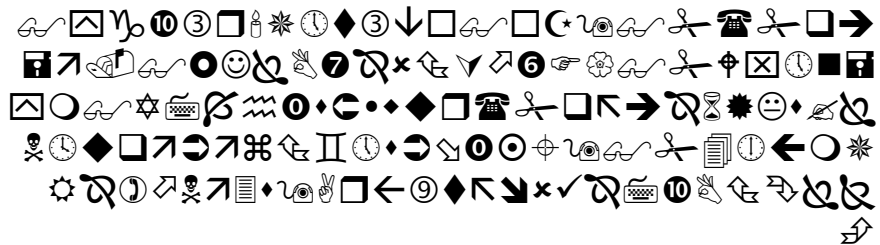
Al Qur’an selalu mengajarkan untuk memakan makanan yang halal. Karena makan dan minum juga termasuk salah satu upaya menjaga kesehatan melalui upaya preventif (pencegahan). Keberadaan makanan dan minuman dalam tubuh manusia sangat diperhatikan oleh agama Islam karena ditemukan bahwa perut merupakan sumber utama penyakit. Oleh sebab itu banyak sekalituntutan (baik dalam Al Qur’an maupun Hadits) yang berkaitan dengan makanan, jenis maupun kadarnya.²⁷ Hal ini sesuai

²⁵Departemen Agama Republik Indonesia, *Op. cit.*, hlm. 20

²⁶ Abdul Aziz MA., Abdul Wahab SH., *Fiqh Ibadah, Thaharah, Shalat, Zakat, Puasa, dan Haji*, Jakarta: Amzah, 2009, hlm. 145

²⁷Ahsin W. Alhafidz, M.A., *Fikih Kesehatan*, Jakarta: Amzah, 2007, hlm. 19

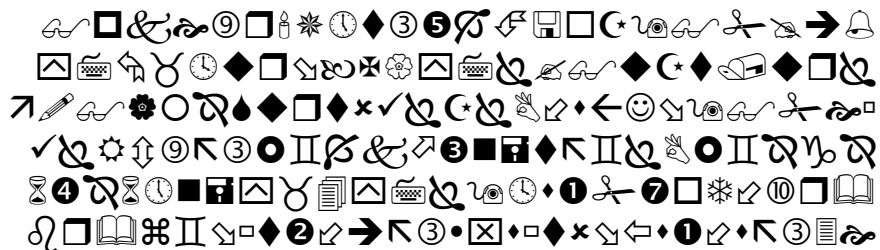
dengan Q.S Al Baqarah ayat 168 yangmenerangkan bahwa kita dianjurkan untuk memakan makanan yang baik untuk tubuh.



Artinya: “Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.” (Q.S Al Baqarah:168)²⁸

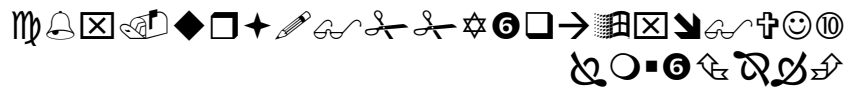
e) Busana Karyawan

Agama Islam begitu menjaga keselamatan dan kenyamanan bagi umatnya. Bukan hanya dalam memilih makanan dan minuman yang halal dan sehat untuk tubuh, tetapi juga Islam juga menjaga kehormatan setiap Muslim dengan mewajibkan menggunakan pakaianyang menutup aurat mereka, agar terhindar dari segala macam ancaman dan celaan, dan dikhawatirkan juga dapat menimbulkan mudlarat bagi diri sendiri maupun bagi orang lain.²⁹Sesuai perintah Allah kepada Nabi yang terurai dalam ayat:



²⁸Departemen Agama Republik Indonesia, *Op. cit.*, hlm. 41

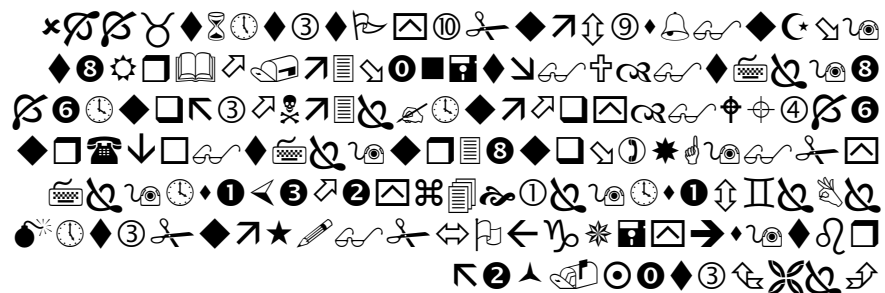
²⁹Hamidah, *kesempurnaan menutup aurat sebagai tanda pengabdian diri kepada allah swt.* <http://www.digital.impressions.com.my/alkhairiyah.com/Jadual%20Kuliyah/Tazkirah3>.
diunduh pada Jumat, 8 Nopember 2013, pukul. 19. 26 WIB



Artinya: “Hai Nabi, Katakanlah kepada isteri-isterimu, anak-anak perempuanmu dan isteri-isteri orang mukmin: (Hendaklah mereka mengulurkan jilbabnya ke seluruh tubuh mereka). yang demikian itu supaya mereka lebih mudah untuk dikenal, karena itu mereka tidak di ganggu. dan Allah adalah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.” (QS. Al Ahzab: 59)³⁰

Dalil yang menjelaskan tentang perintah menutup aurat juga

terdapat dalam surat Al A’raf 26 yang menerangkan bahwa adanya perintah menggunakan pakaian yang menutup aurat:



Artinya: “Hai anak Adam, Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. dan pakaian takwa Itulah yang paling baik. yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat.”(QS. Al A’raf: 26)³¹

f) Kebersihan dan Kesucian

Kebersihan merupakan bagian dari menjaga kesehatan melalui upaya preventif, yaitu upaya mencegah atau melindungi diri dariterjadinya penyakit.³²Karena dari lingkungan yang bersih akan tercipta lingkungan yang sehat pula. Al Qur’an bahkan mensejajarkan kebersihan dengan taubat yang merupakan salah satu sifat manusia yang disukai Allah sesuai dengan firman-Nya:

³⁰Departemen Agama Republik Indonesia, *Op. cit.*, hlm. 678

³¹Departemen Agama Republik Indonesia, *Op. cit.*, hlm. 224

³²Ahsin W. Alhafidz, M.A., *Op. cit.*, hlm.16



Artinya: “*Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertaubat dan menyukai orang-orang yang mensucikan diri.*”(QS. Al Baqarah: 222)³³

Namun kepentingan kebersihan bagi individu manusia atau rumah sakit sebagai instansi harus diimbangi dengan jaminan kesucian di setiap tempat, agar pelaksanaan ibadah dapat dijalankan dengan mudah dan lancar. Karena salah satu syarat untuk melakukan ibadah adalah dalam keadaan bersih dan suci.

Kata suci itu sendiri berasal dari bahasa Arab menurut arti bahasa ath-thaharah yang berarti bersih dan jauh dari kotoran-kotoran, baik yang kasat mata ataupun tidak kasat mata seperti aib dandosa. Sedang menurut istilah syara’ adalah bersih atau suci dari najis baik najis faktual seperti tinja maupun secara hukmi, yaitu hadits.³⁴

g) Bimbingan Rohani

Bimbingan rohani sangat penting keberadaannya disetiap rumah sakit, karena hal ini membantu dan menjelaskan pada pasien dan keluarganya bagaimana seharusnya yang dilakukan oleh pasien Muslim dalam menghadapi penyakit yang diderita menurut ajaran Islam. Karena dalam keadaan sakit seseorang dapat tergoncang jiwanya seperti stress. Dengan keadaan seperti ini bimbingan

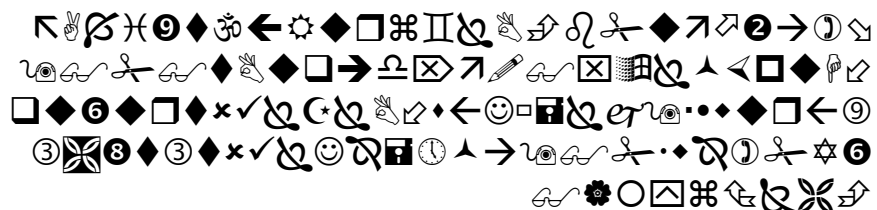
³³Departemen Agama Republik Indonesia, *Op. cit.*, hlm. 54

³⁴Abdul Aziz MA., Abdul Wahab SH, *Op. cit.*, hlm.3

rohani sangat diperlukan untuk memperkuat psikis pasien, yang pada akhirnya akan membantu proses kesembuhan pasien sendiri.

Bimbingan Rohani merupakan menjaga kesehatan melalui upaya kuratif. Pelayanan bimbingan ini dapat diberikan secara langsung seperti ceramah yang dilakukan pada saat-saat tertentu baik untuk pasien ataupun karyawan, bisa juga dalam bentuk bimbingan berdo'a bagi pasien, sakaratul maut bagi pasien yang membutuhkan ataupun secara tidak langsung seperti pemutaran kaset bacaan Al Qur'an.

Contoh yang terakhir memiliki manfaat yang besar bagi orang yang sedang sakit (pasien). Karena Al Qur'an memiliki pengaruh terhadap proses penyembuhan atau penjagaan kesehatan. Seperti yang tercantum dalam firman Allah:



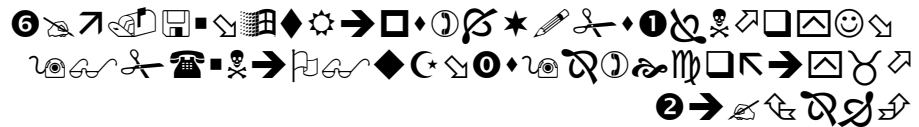
Artinya: *“dan Kami turunkan dari Al Quran suatu yang menjadi penawar dan rahmat bagi orang-orang yang beriman dan Al Quran itu tidaklah menambah kepada orang-orang yang zalim selain kerugian.”*(QS. Al -Isra’: 82)³⁵

h) Pemulasaran Jenazah.

Kematian merupakan pintu gerbang menuju kehidupan yang lain, yaitu kehidupanyang abadi. Dan setiap manusia bahkan

³⁵ Departemen Agama Republik Indonesia, *Op. cit.*, hlm. 437

mahluk hidup yang bernyawa di bumi ini akan menemui kematian.³⁶Dalam Firman Allah SWT :



Artinya: “tiap-tiap yang berjiwa akan merasakan mati. kemudian hanyalah kepada Kami kamu dikembalikan”(QS. Al 'Ankabuut : 57).³⁷

Ayat tersebut mempertegas bahwa manusia hidup di dunia ini pasti akan meninggal. Dan perawatan bagi orang yang meninggal dunia tentu saja merupakan kewajiban bagi orang yang masih hidup, terutama keluarga yang ditinggalkannya untuk mengurusnya sampai menguburkannya.

Merawat jenazah adalah hukumnya fardhu kifayah, yang artinya cukup dikerjakan oleh sebagian masyarakat, bila sebagian dari seluruh masyarakat tidak ada yang merawat maka seluruh masyarakat akan dituntut dihadapan Allah SWT sedang bagi orang yang mengerjakannya, mendapat pahala yang banyak disisi Allah SWT. Namun setiap orang tentunya wajib mengetahui tata cara bagaimana merawat jenazah yang sesuai dengan tuntunan agama Islam. Karena kewajiban merawat jenazah adalah menjadi kewajiban keluarga terdekat mayit, kalau keluarga yang

³⁶ Syaikh Amin bin Abdullah asy-Syaqawi, *Kematian adalah sebuah kepastian*, http://www.islamhouse.com/435743/id/id/articles/Kematian_adalah_Sebuah_Kepastian, diunduh pada Kamis, 26 September 2013 pukul. 20.15 WIB

³⁷Departemen Agama Republik Indonesia, *Op. cit.*, hlm. 637

terdekat tidak ada, barulah orang Muslim yang lainnya berkewajiban untuk merawatnya.³⁸

Rumah Sakit Islam sebagai tempat yang melaksanakan fungsi pelayanan kesehatan bagi yang membutuhkan, seperti mereka yang sedang sakit. Tidak dipungkiri jika pada suatu saat ada pasien yang meninggal dunia, rumah sakit sebagai tempat yang terdekat orang yang meninggal berkewajiban untuk menyelenggarakan perawatan jenazah jika tidak ada kerabat yang mengurusinya, atau bisa saja memang diminta secara langsung oleh pihak keluarga untuk melakukan perawatan jenazah.

Perawatan jenazah harus sesegera mungkin dilaksanakan karena tidak ada keharusan untuk menunggu kerabatnya sesuai dengan Sabda Nabi yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah:

أَسْرِعُوا بِالْجَنَازَةِ فَإِنْ تَكَ صَالِحَةً فَخَيْرٌ تُقَدِّمُونَهَا إِلَيْهِ وَإِنْ تَكَ سَوِيًّا ذَلِكَ فَشَرٌّ
تَضَعُونَهُ عَنْ رِقَابِكُمْ (متفق عليه)

Artinya: “Segerakanlah jenazah tersebut, sebab jika dia shaleh maka kalian telah mensegerakannya kepada kebaikan, namun jika selain itu, maka kalian telah melepaskan beban keburukan dari diri kalian” (HR. Bukhari dan Muslim).³⁹

Namun jika keadaan benar-benar mendesak tidak bisa melaksanakan prinsip tersebut maka dibolehkan penanganan pasien oleh perawat yang berbeda muhriim sebatas sekedar yang

³⁸ Eva Kurniawan, *Tuntutan Merawat Jenazah* <http://ervakurniawan.wordpress.com/2011/09/02/tuntunan-merawat-jenazah/>, diunduh pada Jumat, 8 Nopember 2013 pukul. 19. 43 WIB.

³⁹Al. Imam Abu Zakaria Yahya bin Syaraf An- Nawawi, *Op. cit*, hlm. 84

dibutuhkan. Meskipun begitu tetap diupayakan dahulu jalan yang dibolehkan, kecuali tidak ada lagi alternatif lain.⁴⁰

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 aktual maupun potensial. Permasalahan klien (pasien) dengan segala keunikannya tersebut harus dihadapi dengan pendekatan silaturahmi (interpersonal) dengan sebaik-baiknya didasari dengan iman, ilmu dan amal. Untuk dapat memberikan asuhan medik dan asuhan keperawatan kepada pasien, dokter dan perawat dituntut memiliki ketrampilan intelektual, interpersonal, tehnikal serta memiliki kemampuan berdakwah amar ma'ruf nahi mungkar.

Melaksanakan pelayanan kesehatan profesional yang Islami terhadap individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat dengan berpedoman kepada kaidah-kaidah Islam, medik dan keperawatan yang mencakup:⁴¹

- a) Menerapkan konsep, teori dan prinsip dalam keilmuan yang terkait dengan asuhan medik dan asuhan keperawatan dengan mengutamakan pedoman pada Al-Qur'an dan Hadits.

⁴⁰ A. Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fikih, Kaidah-Kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah yang Praktis*, Jakarta: Kencana, 2007, hlm. 73

⁴¹ Rusdi Lamsudin, *Rumah Sakit Islam* <http://furqandisai.student.umm.ac.id/2011/07/06/nuansa-pelayanan-kesehatan-yang-islami-di-rumah-sakit-islam-oleh-prof-dr-dr-h-rusdi-lamsudin-m-med-sc-spsk/> diunduh pada Sabtu, 24 Agustus 2013, pukul.18.00

- b) Melaksanakan asuhan medik dan asuhan keperawatan dengan menggunakan pendekatan Islami melalui kegiatan kegiatan pengkajian yang berdasarkan bukti (evidence-based healthcare).
- c) Mempertanggungjawabkan atas segala tindakan dan perbuatan yang berdasarkan bukti (evidence-based healthcare).
- d) Berlakujujur, ikhlas dalam memberikan pertolongan kepada pasien baik secara individu, keluarga, kelompok maupun masyarakat dan semata-mata mengharapkan ridho Allah.
- e) Bekerjasama dengan tenaga kesehatan lainnya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan menyelesaikan masalah pelayanan kesehatan yang berorientasi pada asuhan medik dan asuhan keperawatan yang berdasarkan bukti (evidence-based healthcare).

2.1.4 Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.⁴²

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan atau respons yang diberikan oleh pelanggan setelah membandingkan antara harapan-harapan pelanggan dengan apa yang dialami atau diperoleh pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau

⁴² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Kosasih Iskandarsyah, 1997, hlm.36

keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang/jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang di beli.⁴³

Kepuasan pasien adalah nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit. Penilaian subjektif tersebut didasarkan pada pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu, dan pengaruh lingkungan pada waktu itu. Ada beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien sekaligus menjadi indikator kepuasan pasien yaitu :

- a) Aspek kenyamanan, meliputi lokasi rumah sakit, kebersihan rumah sakit, kenyamanan ruangan yang akan digunakan pasien, makanan yang dimakan pasien, dan peralatan yang tersedia dalam ruangan.
- b) Aspek hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, meliputi keramahan petugas rumah sakit terutama perawat, informasi yang diberikan oleh petugas rumah sakit, komunikatif, responsif, suportif, dan cekatan dalam melayani pasien.
- c) Aspek kompetensi teknis petugas, meliputi keberanian bertindak, pengalaman, gelar, dan terkenal.

⁴³Fandy, Tjiptono, *Op.cit*, hlm. 147

d) Aspek biaya, meliputi mahalny pelayanan, terjangkau tidaknya oleh pasien, dan ada tidaknya keringanan yang diberikan kepada pasien.⁴⁴

Perlu adanya konsep *Positioning* di perusahaan untuk membedakan persepsi konsumen tentang jasa antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Konsep positioning dapat berupa “mutu terbaik,” “pelayanan terbaik,” “nilai terbaik,” atau “teknologi tercanggih.”. Banyak rumah sakit yang belum berorientasi konsumen, yang mampu memberi kemudahan akses pelayanan bagi konsumen. Disamping itu masih buruknya mutu pelayanan seperti dokter sering datang terlambat, pasien menunggu lama, dan kurangnya respon dari staff medis dan nonmedis terhadap kebutuhan pasien mengharuskan rumah sakit kita perlu menerapkan sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.⁴⁵

Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lalu, komentar dari orang atau sahabat terdekat serta informasi dan janji pemasaran dan saingannya. Jadi harapan pelanggan dapat terbentuk dari beberapa hal yang dapat mempengaruhi pelanggan dalam mengambil produk. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang RS tersebut. Sedangkan pelanggan yang merasa dikecewakan

⁴⁴Nur Ana Zahrotul C.A, *Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Perawat Di Rumah Sakit TK.IV dr. M.Yasin Watampone*, Skripsi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Yogyakarta, Perpustakaan Universitas Islam Indonesia, 2008, hlm. 50, td.

⁴⁵Lupiyoadi, Rambat, Hamdani, A, *Manajemen Pemasaran jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2006, hlm. 66-67

akan berbalik melawan RS yang mengecewakannya itu dengan memberi informasi yang buruk kepada orang lain.⁴⁶

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah harapan RSI Muhammadiyah Darul Istiqomah Kaliwungu. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup rumah sakit tersebut, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan citra dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap pelayanan dengan prinsip-prinsip syari'ah akan menggunakan jasa kembali pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci dalam penerapan prinsip-prinsip syari'ah pada RSI Muhammadiyah Darul Istiqomah Kaliwungu.

Penulis menggunakan indikator kepuasan pasien antara lain:

- a) Aspek Kenyamanan
- b) Aspek Hubungan Pasien dengan Petugas Rumah Sakit
- c) Aspek Kompetensi Teknis Petugas
- d) Aspek Biaya

Tingkat kepuasan pasien diketahui dari total keseluruhan skor yang diperoleh subjek setelah mengisi skala kepuasan pasien. Semakin tinggi total skor yang diperoleh subjek maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah total skor yang diperoleh subjek dari

⁴⁶ J. Supranto, *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan: untuk menentukan pangsa pasar*, (Jakarta: Rineka, 1997) hlm. 232-234

mengisi skala kepuasan pasien maka semakin rendah pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Memuaskan kebutuhan pelanggan dapat terealisasi, jika perusahaan menjadikan kepuasan kebutuhan pelanggan sebagai strategi bisnis yang berkelanjutan dan bukan hanya kebijakan sesaat.⁴⁷

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya terkait upaya meningkatkan kepuasan pelanggan melalui citra dan pelayanan dengan prinsip-prinsip syari'ah adalah:

Hasil penelitian Maulana, Mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta (2010) pada skripsi tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Citra terhadap Loyalitas Pasien pada Rumah Sakit Syarif Hidayatullah Jakarta menyatakan bahwa antara kualitas Pelayanan, Kepuasan dan citra berpengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Syarif Hidayatullah Jakarta.⁴⁸

Hasil penelitian Abdul Waris, Mahasiswa IAIN Walisongo Semarang (2010) pada skripsi tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syari'ah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syari'ah (Studi Kasus pada Hotel Graha Agung Semarang) menyatakan Kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap minat konsumen untuk memakai hotel syari'ah (Graha Agung Hotel Semarang). Semakin

⁴⁷ Zulian Yamit, *Op. cit*, hlm. 93-94

⁴⁸ Maulana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Citra terhadap Loyalitas Pasien* (Studi Kasus pada Rumah Sakit Syarif Hidayatullah Jakarta), dalam Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010 Tidak Dipublikasikan.

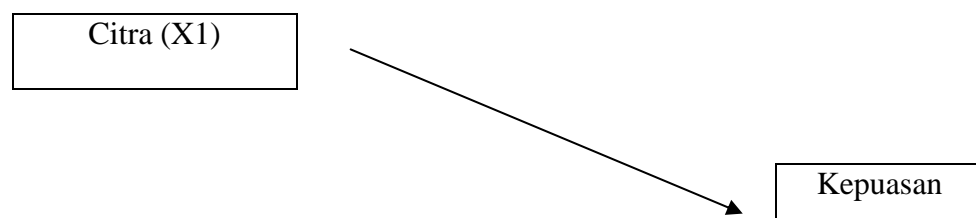
baik pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syari'ah yang diberikan makasemakin tinggi pula minat konsumen untuk memakai hotel syari'ah sebagai jasa akomodasi.⁴⁹

Penelitian Indah Fatmawati (2002) pada skripsi tentang citra rumah sakit, kepuasan dan loyalitas pelanggan studi pada rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, bahwa citra rumah sakit, baik citra pelanggan tentang atribut-atribut yang ada pada rumah sakit maupun citra rumah sakit itu sendiri secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.⁵⁰

2.3 Kerangka Pemikiran Teoritik

Sejalan dengan tujuan penelitian dan kajian teori yang sudah dibahas diatas selanjutnya akan diuraikan kerangka berfikir mengenai pengaruh citra dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan pasien dalam menggunakan jasa layanan kesehatan pada RSI Muhammadiyah Darul Istiqomah Kaliwungu yaitu

Gambar 2.1



⁴⁹Abdul Waris, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syari'ah Terhadap Minat Konsumen Hotel Syari'ah* (Studi Kasus pada Hotel Graha Agung Semarang), dalam skripsi IAIN Walisongo Semarang 2010 tidak dipublikasikan.

⁵⁰Indah Fatmawati, *Citra Rumah Sakit, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan* (Studi pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta), dalam skripsi UIN Yogyakarta 2002 tidak dipublikasikan.

Pasien (Y)

Penerapan Prinsip- prinsip Syariah (X2)

Sumber: Dikembangkan dari penelitian Abdul waris (2010), Maulana (2010), Indah Fatmawati (2002)

2.4 Hipotesis

Hipotesa adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian,⁵¹Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H1 : Citra berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
- H2 : Penerapan prinsip-prinsip syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
- H3 : Citra dan Penerapan prinsip-prinsip syariah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2006, hlm. 70

