



GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI KLINIK DALAM PERSPEKTIF ISLAM

Dian Eka Anggreny¹✉, Rahmi Musaddas²

(1) Program Studi Kesehatan Masyarakat, STIK Bina Husada

(2) Program Studi Keperawatan, STIK Bina Husada

✉ Corresponding author:
dianeka_82@yahoo.co.id

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang Islami merupakan penerapan penyelenggaraan pelayanan kesehatan melalui pendekatan professional dan Islami dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, bekerja sebagai ibadah dan menciptakan ukhuwah Islamiyah di lingkungan pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan Kesehatan Masyarakat di klinik dalam perspektif Islam. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien atau keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan di klinik dengan jumlah sampel sebanyak 76 responden yang diambil dengan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan secara univariat. Hasil penelitian didapatkan variabel lingkungan fisik (tangibles), kehandalan (realibility), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan kepedulian (emphaty) diperoleh kualitas pelayanan kesehatan masyarakat dalam perspektif Islam dinyatakan baik oleh pasien.

Kata Kunci: Lingkungan Fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Kepedulian

Abstract

Islamic health services are the implementation of health services through a professional and Islamic approach in providing health services to the community, working as an act of worship and creating Islamic brotherhood in the health service environment. The purpose of this study is to determine the description of the quality of Public Health services in clinics from an Islamic perspective. The research method used in this study is descriptive quantitative. The population in this study were all patients or families of patients who received services at the clinic with a sample of 76 respondents taken using a purposive sampling technique. The research instrument used a questionnaire. Data analysis was carried out univariately. The results of the study obtained the variables of the physical environment (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) and concern (empathy) obtained the quality of public health services from an Islamic perspective were stated as good by patients.

Keyword : tangibles, realibility, responsiveness, assurance, emphaty

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan di Indonesia dilakukan dengan berbagai upaya kesehatan yang bersifat komprehensif dan holistik. Untuk mewujudkan hal itu maka diperlukan pelayanan kesehatan yang baik dan merata. Pelayanan kesehatan secara Islam diberikan kepada Masyarakat untuk menciptakan budaya yang nyaman dalam melayani Masyarakat Indonesia yang mayoritas muslim.

Nilai-nilai yang terkandung dalam Islam diantaranya adalah persamaan derajat antar manusia, keadilan, berorientasi pada kebaikan, keikhlasan, berakhlak mulia dan bertanggung jawab. Seiring perkembangan era globalisasi saat ini mulai bermunculan pelayanan kesehatan

dengan label Islam di Indonesia. Dalam Islam mengajarkan bagaimana implementasi hubungan sosial dan kepedulian terhadap sesama dalam suatu ajaran, yaitu akhlak yang diamalkan harus mengandung unsur Aqidah dan syari'ah (Sukowati, 2014).

Kualitas pelayanan (*service quality*) diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, maka pelayanan Kesehatan dinilai baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dinilai sangat baik. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima kurang memuaskan maka kualitas pelayanan dinilai buruk. Pelayanan kesehatan menerapkan pelayanan Islami yaitu dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan melalui pendekatan pelayanan secara professional dan Islami dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, bekerja sebagai ibadah, mensejahterakan SDM di pelayanan kesehatan dan menciptakan ukhuwah Islamiyah di lingkungan pelayanan kesehatan.

Pelayanan Kesehatan di klinik merupakan bagian dari pengamalan akhlak, sehingga jika seorang muslim sebagai Hamba Allah melaksanakan pelayanan Kesehatan merupakan bagian dari ibadah (Rachmadi dan Muslin, 2015). Salah satu wujud pelayanan kesehatan secara Islami di klinik adalah dengan menyediakan fasilitas penunjang non medis yang dapat menjadi pendukung penerapan nilai-nilai Islami di klinik seperti tersedianya Masjid untuk tempat ibadah. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan Kesehatan Masyarakat di klinik dalam perspektif Islam.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan cara mengumpulkan data yang dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah dan bertujuan untuk melihat gambaran kualitas pelayanan kesehatan masyarakat dalam perspektif Islam. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien atau keluarga pasien yang menerima pelayanan di klinik dengan jumlah sampel sebanyak 76 responden. Teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling*. Penelitian dilakukan di klinik Kota Palembang pada bulan Oktober 2025. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan untuk menggali informasi dari responden. Analisis data dilakukan secara univariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Variabel Lingkungan Fisik (Tangibles)

Tabel 1
Distribusi responden berdasarkan lingkungan fisik (Tangibles) di klinik tahun 2025

Tangibles	n	(%)
Baik	70	92,1
Kurang Baik	6	7,9
Jumlah	76	100

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 76 responden diperoleh yang menyatakan tangibles baik sebanyak 70 (92,1%) responden dan kurang baik sebanyak 6 (7,9%) responden. Lingkungan Fisik (tangibles) adalah pelayanan Kesehatan yang berupa sarana fisik seperti kelengkapan sarana, fasilitas bagi pasien dan keluarga pasien meliputi ketersediaan ruang sholat dan kebersihan lingkungan klinik sehingga dikatakan suasana Islami. Menurut Ayu (2015) dikatakan lingkungan fisik (tangibles) adalah fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian sejalan dengan Sunawi (2012) yang menyatakan bahwa nilai-nilai Islam dapat diaplikasikan dalam bidang pengelolaan lingkungan fisik di rumah sakit. Kebersihan ruangan pelayanan kesehatan harus dijaga dengan baik meliputi ruangan perawatan, toilet serta seluruh lingkungan yang menunjukkan kebersihan lingkungan yang senantiasa dijaga oleh

petugas kebersihan dan seluruh pegawai klinik. Hasil observasi di klinik juga didapatkan ruang perawatan yang bersih dan nyaman.

Islam sangat menganjurkan untuk selalu bersih dan rapi dalam kehidupan sehari-hari. Karena Rasulullah SAW menyatakan bahwa kebersihan adalah sebagian dari iman. Artinya orang beriman akan selalu menjaga kebersihan dan kerapian kapan saja dan Dimana saja berada. Semakin tinggi iman seseorang maka akan semakin menjaga kebersihan dan kerapihannya.

Variabel Kehandalan (Realibility)

Tabel 2
Distribusi responden berdasarkan kehandalan (Realibility) di klinik tahun 2025

Realibility	n	(%)
Baik	65	85,5
Kurang Baik	11	14,5
Jumlah	76	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 76 responden diperoleh yang menyatakan realibility baik sebanyak 65 (85,5%) responden dan kurang baik sebanyak 11 (14,5%) responden. Kehandalan (realibility) adalah pelayanan Kesehatan yang berupa kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang cepat, tidak melakukan kesalahan serta kesungguhan dalam memberikan pelayanan. Menurut Ayu (2015) kehandalan (realibility) adalah kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan untuk meminimalkan kesalahan.

Pelayanan dikatakan handal jika ketepatan dalam memberikan tindakan sehingga menumbuhkan kepercayaan kepada pasien terhadap klinik sebagai penyedia pelayanan kesehatan. Gunawan, dkk menyatakan bahwa kehandalan (realibility) merupakan dimensi yang mempunyai pengaruh dominan terhadap loyalitas pasien. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan didapatkan salah satu responden mengatakan bahwa prosedur penerimaan pasien tidak berbelit-belit dan pasien selalu didampingi oleh petugas kesehatan.

Variabel Daya Tanggap (Responsiveness)

Tabel 3
Distribusi responden berdasarkan Daya Tanggap (Responsiveness) di klinik tahun 2025

Responsiveness	n	(%)
Baik	71	93,4
Kurang Baik	5	6,6
Jumlah	76	100

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 76 responden diperoleh yang menyatakan responsiveness baik sebanyak 71 (93,4%) responden dan kurang baik sebanyak 5 (6,6%) responden. Daya tanggap (responsiveness) adalah kesanggupan dan kemampuan petugas kesehatan untuk membantu menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, tanggap terhadap keinginan pasien serta memuliakan orang lain tanpa memandang latar belakang pasien. Menurut Ayu (2015) responsiveness adalah sikap tanggap, memberikan informasi secara benar dan tepat, mau mendengarkan dan merespon pelanggan dalam upaya memuaskan pelanggan.

Hasil penelitian Budiarto (2015) didapatkan dimensi kualitas pelayanan sudah baik dan responsiveness mendapatkan nilai rata-rata paling tinggi. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkaitan dengan profesionalitas pegawai, Artinya seorang pegawai yang professional akan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Profesional ditunjukkan melalui kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Berdasarkan hasil wawancara pasien merasa pelayanan responsiveness sudah baik karena petugas sigap dalam melayani dan memberikan informasi yang jelas.

Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat disia-siakan akan berdampak kepada ketidakberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada

pelanggan. Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.

Variabel Jaminan (Assurance)

Tabel 4
Distribusi responden berdasarkan Daya Tanggap (Responsiveness) di klinik tahun 2025

Assurance	n	(%)
Baik	72	94,7
Kurang Baik	4	5,3
Jumlah	76	100

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa dari 76 responden diperoleh yang menyatakan assurance baik sebanyak 72 (94,7%) responden dan kurang baik sebanyak 4 (5,3%) responden.

Janinan (assurance) adalah pengetahuan, keterampilan dan kemampuan petugas dalam meyakinkan kepercayaan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik. Menurut Ayu (2015) jaminan (assurance) adalah kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghargai perasaan pelanggan.

Hasil penelitian sejalan dengan Khasanah, dkk (2010) bahwa variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen adalah janinan (assurance). Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil wawancara dengan pasien tentang dokter dan perawat yang mengawali Tindakan dengan membaca Bismillahirrohmanirohim dan mengakhiri dengan membaca alhamdulillahirobbil'alamin.

Penelitian ini sejalan dengan Sakinah dkk yang mempersepsikan bahwa pelaksanaan SOP berdoa sebelum bekerja baik untuk dilakukan. Perawat yang bekerja selalu memulai berdoa di setiap pergantian shift. Mayasari, dkk (2011) menyatakan berdoa merupakan hal yang penting yang harus dilaksanakan sebelum melakukan tindakan. Apapun tindakannya kita harus berdoa untuk berserah diri kepada Allah agar diberikan kemudahan dalam melakukan tindakan.

Variabel Kepedulian (Emphaty)

Tabel 5
Distribusi responden berdasarkan Daya Tanggap (Responsiveness) di klinik tahun 2025

Emphaty	n	(%)
Baik	70	92,1
Kurang Baik	6	7,9
Jumlah	76	100

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa dari 76 responden diperoleh yang menyatakan emphaty baik sebanyak 70 (92,1%) responden dan kurang baik sebanyak 6 (7,9%) responden.

Kepedulian (emphaty) adalah hubungan komunikasi yang baik, memberikan perhatian dan memahami kebutuhan pasien maupun keluarga pasien sebagai pelanggan dan bertindak untuk kepentingan pasien. Menurut Ayu (2015) kepedulian (emphaty) adalah kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi dengan bersikap ramah dan memahami kebutuhan dan peduli kepada pelanggannya.

Hasil penelitian didapatkan bahwa responden mengatakan petugas klinik Ketika masuk dan keluar ruangan tidak hanya mengucapkan salam tetapi juga mengucapkan permisi. Penelitian Fany (2016) didapatkan hasil pasien merasa puas terhadap pelayanan di rumah sakit. Karena tidak adanya keluhan yang disampaikan oleh pasien.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian didapatkan simpulan variabel lingkungan fisik (tangible), kehandalan (realibility), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan kepedulian (emphaty) diperoleh kualitas pelayanan kesehatan masyarakat dalam perspektif Islam dinyatakan baik oleh pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada STIK Bina Husada yang telah memfasilitasi pelaksanaan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, Tri (2015). *Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa*. Skripsi Universitas Hasanuddin Makassar.
- Budiarto (2015). *Kualitas pelayanan Kesehatan puskesmas di kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang*. Skripsi.
- Fany, Ifta'ul (2016). *Kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur*. Skripsi. Universitas Hasanuddin.
- Gunawan, dkk (2011). *Kualitas layanan dan loyalitas pasien*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Panji Sakti Singaraja.
- Mayasari, dkk (2011). *Gambaran keefektifan timbang terima (operan) di ruang kelas irna non bedah (penyakit dalam) RSUP dr. M. Djamil Padang*. Stikes Mercubaktijaya Padang.
- Nurhayati (2018). *Gambaran kualitas pelayanan Kesehatan dalam perspektif Islam di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal Makassar tahun 2017*. Skripsi. UIN Alauddin Makassar
- Widyaningsih, dkk (2016). *Analisis implementasi manajemen kualitas terpadu serta pengaruhnya terhadap kinerja pelayanan Islami dan kepuasan konsumen di RSI Purwodadi*. Skripsi Universitas Islan Negeri Walisongo.