UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB III

LANDASAN TEORI TENTANG TINGKAT KEPUASAN PASIEN DAN MUTU PELAYANAN

A. Tingkat Kepuasan

1. Pengertian kepuasan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin"satis" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai " upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai". [18]

Kepuasan Pelanggan adalah efektifitas dari sistem organisasi yang keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.[19]

Pelanggan akan melakukan proses evaluasi terhadap konsumsi yang telah dilakukannya. Inilah yang disebut sebagai evaluasi alternatif pasca pembelian atau pasca konsumsi. Proses ini bisa juga disebut sebagai evaluasi alternatif tahap kedua. Hasil dari proses evaluasi pasca konsumsi adalah pelanggan puas atau tidak puas terhadap produk atau jasa, konsumen membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya perasaan yang tidak puas akan menyebabkan pelanggan kecewa, menghentikan dan menggunakan kembali pelayanan tersebut.[20]

Pelanggan akan memilki harapan mengenai bagaimana produk tersebut seharusnya berfungsi (*performance expectation*), harapan tersebut adalah standar

---

[18] Tjiptono Fandy, Chandra Gregorius, *Service, Quality dan Satisfaction*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2016), h. 204.

[19] Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta:Rineka Cipta, 2003), h. 76.

[20] Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, (Bogor:Ghalia Indonesia, 2002), h. 321-322.

kualitas yang akan dibandingkan dengan fungsi atau kualitas produk yang sesungguhnya dirasakan pelanggan.

Tingkat kepuasan(*satisfaction*) timbulnya karena adanya suatu transaksi khusus antara produsen dengan konsumen yang merupakan kondisi psikologis yang dihasilkan ketika faktor emosi mendorong harapan (*expectation*) dan disesuaikan dengan pengalaman mengkonsumsi sebelumnya (*perception*). Selain itu menurut Zeithmal dan Bitner (2003) kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara layanan yang diharapkan (*expections*) dengan kinerja (*perceived performance*) selain teori expectacy disconfirmation model yang sudah dikenal, masih ada beberapa teori tentang kepuasan yakni *equity theory* dan *atribution theory*. Menurut teori equity, seseorang akan merasa puas bila rasio hasil (*outcome*) yang diperolehnya dibandingkan dengan input yag digunakan, dirasakan fair atau adil. Dengan kata lain, kepuasan terjadi apabila konsumen merasakan bahwa rasio hasil inputnya (*outcome dibandingkan dengan input*) proporsional terhadap rasio yang sama yang diperoleh orang lain.

Teori atribusi yang ditemukan oleh Weiner dan dikembangkan oleh Oliver menyatakan bahwa ada tiga dimensi yang menentukan keberhasilan atau kegagalan outcome, sehingga dapat ditentukan apakah suatu pembelian memuaskan atau tidak memuaskan. Ketiga dimensi tersebut adalah:

1. Stabilitas atau variabilitas. Apakah faktor penyebabnya sementara atau permanen.
2. *Locus of causality*. Apakah penyebabnya berhubungan dengan konsumen (*external atribution*) atau dengan pemasar (*internal atribution*). Internal

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

atribution seringkali dikaitkan dengan kemampuan dan usaha yang dilakukan oleh pemasar, sedangkan external atribution dihubungkan dengan berbagai teori seperti tigkat kesulitan suatu tugas (*task difficulty*) dan faktor keberuntungan.

3. *Controllability*. Apakah penyebab tersebut berada dalam kendali ataukah dihambat oleh faktor luar yang tidak dapat dipengaruhi.[21]

Tingkat kepuasan/ ketidakpuasan juga akan dipengaruhi oleh evaluasi pelanggan atas ekuitas pertukaran, serta oleh atribusi mereka terhadap kinerja pelayanan.[22]

2. Dampak dari Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan terhadap suatu perusahaan akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan perusahaan tersebut. Atau dengan kata lain, apabila konsumen puas terhadap pembelian jasa pada suatu perusahaan, maka konsumen tersebut akan[23] :

a. Loyal kepada perusahaan, artinya kecil kemungkinan konsumen untuk pindah ke perusahaan lain dan akan tetap setia menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan.

b. Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa suatu perusahaan akan menyebabkan konsumen membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.

---

[21]Wahjono, Sentot Imam, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha ilmu,2010), h. 18-19.

[22]Mowen. C John/ Minor Michael, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta:Erlangga, 2002), h. 89.

[23] Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008), Cet. ke-3, h.162.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

c. Membeli produk lain dalam perusahaan yang sama, dalam hal ini konsumen akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian konsumen makin beragam dalam suatu perusahaan.

d. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut, hal inilah yang menjadi keinginan setiap perusahaan karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.suatu perusahaan ke konsumen lain.

e. Pencapaian tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi akan memastikan bahwa pasar sasaran (*target market*) akan mengetahuinya.[24]

3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.

Agar kita tahu bahwa pelanggan puas atau tidak puas berhubungan dengan perusahaan, perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan perusahaan. Dalam menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap suatu perusahaan dapat dilakukan dengan berbagai cara. [25]

Ukuran kepuasan masyarakat sebagai konsumer produk pelayanan jasa publik menurut Lovelock (Rahayu, 1997) dilukiskan dalam *the flower of service* yang meliputi *information, consultation, under taking, hospitality, caretaking, exceptions, billing and payment.* Rahayu(1997:9) menjelaskan kedelapan suplemen pelayanan jasa publik dimaksud sebagai berikut:

1. *Information.* Pelayanan berkualitas dimulai dari informasi produk jasa yang dibutuhkan pelanggan. Penyediaan saluran infromasi yang cepat dan

[24]Kotler philip, *Manajemen Pemasaran*, (PT. Indeks;2007), Ed. 12, h.180.

[25]*Ibid,*h. 240.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

tepat langsung memberikan kemudahan pelanggan memenuhi kebutuhannya.

2. *Consultation*, Setelah informasi diperoleh, dilakukan konsultasi teknis, harga, prosedur dan kebijakan dengan aparat pelayanan. Untuk itu, harus disiapkan waktu, materi konsultasi, personil dan sarana lainnya secara cepat dan lengkap.
3. *Ordertaking*, Artinya, setelah pelanggan mendapatkan kepastian pemenuhan kebutuhannya, pelayanan aplikasi dan administrasinya tidak berbelit-belit, harus fleksibel, biaya murah, syarat ringan dan kemudahan pelayanan lainnya.
4. *Hospitality*, diartikan sebagai sikap dan perilaku pelayanan yang sopan, ramah, ruangan yan sehat dan indah, misalnya dengan penyediaan toilet yang besih dan sehat.
5. *Caretaking*, berarti kemampuan penyesuaian pelayanan terhadap perbedaan background rakyat. Misalnya, rakyat bermobil disediakan tempat parkir, yang tidak bisa menulis atau membaca disediakan cara aplikasi lainnya.
6. *Exceptions*, dimaksudkan sebagai kemampuan pelayanan untuk bertanggung jawab terhadap klaim rakyat atas produk yang tidak berkualitas dan merugikan, atas kebijakan yang menguntungkan kelompok tertentu dan merugikan kelompok lainnya.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. *Billing*, diartikan sebagai administrasi pembayaran pelayanan jasa publik yang memudahkan rakyat baik formulir, mekanisme pembayaran maupun keakuratan perhitungan.
8. *Payment*, dimaksudkan sebagai fasilitas pembayaran berdasarkan keinginan rakyat pelanggan terbaik berupa self service payment, tranfer bank, credit card, debet langsung maupun tagihan langsung saat transaksi. Kesemua itu harus memeudahkan dan sesuai kemampuan daya bayar rakyat.[26]

Menurut Kotler, et al (2013) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan: sistem keluhan dan saran, *ghost shopping, lost customer analysis, dan survei kepuasan pelanggan.*

1. Sistem keluhan dan saran.

   Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-orinted*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan dilokasi-lokasi strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar(yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, websites, dan lain-lain.

[26]Napitupulu Paimin, *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*, (Bandung:PT. Alumni, 2012), h. 170-171..

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. *Ghost Shopping(Mystery Shopping*).

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Berdasarkan pengalamannya tersebut, mereka kemudian diminta melaporkan temuan-temuannya berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing.

3. *Lost Customer Analysis.*

Sedapatnya mungkin perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang diperlukan, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Sementara itu, menurut Richard F Gerson untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara:

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Mempelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan.
2. Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan.
3. Menutup segala kesenjangan yang ada.
4. Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai dengan harapan atau tidak.
5. Dengan mengukur peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan laba.
6. Mempelajari bagaimana akan melakukan sesuatu dan apa yang harus dilakukan kemudian.
7. Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus menerus.[27]

Untuk jasa yang tidak berwujud (*intangible*), pelanggan umumnya menggunakan atribut (Parasuraman et al., dalam Zeithaml and Britner, 2003:93) untuk mengukur kepuasan, seperti berikut:

1. *Realibility*, yakni kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara handal dan akurat.
2. *Responsiveness*, yakni keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan.
3. *Assurance*, yakni pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.
4. *Empathy*, yakni perhatian, pelayanan pribadi yang diberikan kepada pelanggan.

[27]Kasmir, S.E, *Op. Cit*, h. 240-241.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5. *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personalia, dan bahan tertulis.[28]

Prinsip Kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan jasa publik oleh pemerintah sebagai *service provider* sangat penting karna hanya dengan memenuhi kebutuhan pelanggan secara memuaskan, keberadaan pemerintah itu diakui dan mendapat legitimasi serta kepercayaan dari rakyatnya[29]

4. Strategi Kepuasan Pelanggan

***a. Relationship Marketing Strtegy* (strategi pemasaran berkesinambungan)**

Menjalin hubungan yang baik secara terus menerus (berkesinambungan) dengan nasabah, tidak haya dalam jangka pendek tetapi hubungan jangka panjang. Pelanggan bukan hanya puas tetapi juga loyal pada bank kita . Oleh karena itu bank harus terus memelihara dan meningkatkan pelayanan sesuai denagan yang di butuh kan dan diinginkan nasabah . Bank harus mampu menjalin tali silaturahmi yang baik dengan nasabah, agar nasabah merasa bank sebagai rumah kedua mereka hal ini akan mampu meningkat kn loyalitas nasabah keada bank, atau menimbulkan *Word of mouth* yang positif.

b. Strategi pelayanan prima

Menawarkan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing.usaha ini biasanya membentuk biaya yang cukup besar, tetapi juga memberikan dampak yang besar (positif) kepada pelanggan.

---

[28]Wahjono, Sentot Imam, *Op. Cit*, h. 22.

[29]*ibid*, h.174.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Secara rinci strategi pelayanan prima adalah sebagai berikut:

1) Semua transaksi dilayani/ dilaksanakan dengan cepat dan cermat
2) Melayani kebutuhan pelanggan di luar produk yang di jual oleh Puskesmas.
3) Berlaku ramah , sopan dan selalu membantu pelanggan
4) Selalu berusaha mengerti keinginan pelanggan
5) Selalu melayani pelanggan dengan tepat waktu

c. Strategi penanganan keluhan yang efisien dan efektif

Keluhan pelanggan itu dapat berupa :

1) Pelanggan tidak memperoleh apa yang di janjikan Puskesmas.
2) Mendapat pelayanan yang kasar / kurang baik.
3) Tidak di dengar saran - sarannya.
4) Pelayan lambat dan tidak akurat.

Cara menangani keluhan yang disampaikan oleh konsumen adalah dengan:

1) Empati terhadap pelanggan yang marah

Dalam menghadapi pelanggan yang emosi/ marah, petugas bank harus bersikap empati, artinya mendengar keluhan tersebut dengan penuh pengertian

a) Jangan sampai pelanggan marah .
b) Hindarkan jawaban “saya tidak dapat membantu anda “ atau “ bukan tanggung jawab saya”.

Biarkan dulu pelanggan melampiaskan keluhan (amarahnya) , tunjukkan pengertian anda .

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2) Tangani keluhan dengan cepat dan akurat

Setelah mendengarkan keluhan, memahami masalah yang dihadapi pelanggan, segera hadapi dengan cepat, ramah, dan meyakinkan, jelaskan cara penyelesaiannya.

B. Pengertian Pelayanan

Dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (mengurusi apa yang diperlukan seseorang).[30] Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagian proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan sehingga dilayani dengan keinginan konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri. Dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas. Dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak lainnya yang pada dasarnya

[30]Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), h. 415.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu fisik.[31]

Selanjutnya Moenir juga mengatakan Pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dengan rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.[32]

Secara spesifik A.S Moenir membagi pelayanan dalam bentuk 3 kategori yaitu sebagai berikut:

a. Pelayanan dengan lisan

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas yang berhubungan dengan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan.

b. Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga

[31] Melayu Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2005), Cet. Ke-4.

[32] A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2000), h. 190.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

dari segi perannya. Layanan dengan tulisan dapat berupa permohonan, laporan, keluhan, pemberian / penyerahan dan pemberitahuan.

c. Pelayanan dalam bentuk perbuatan

Dalam layanan perbuatan faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Menurut Kotler (1994) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. *Intangibility* (tidak berwujud), tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan (service outcome) sebelum pelayanan dikonsumsi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu, konsumen ikut berpatisipasi menghasilkan jasa layanan. Dengan adanya kehadiran konsumen , pemberi layanan berhati-hati terhadap interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli.
3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi). Jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
4. *Perishability*(cepat hilang, tidak tahan lama); jasa tidak dapat disimpan dan permintaanya berfluktuasi. Daya tahan suatu jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.[33]

[33]Napitupulu Paimin, *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*, (Bandung:PT. Alumni, 2012), h. 164-165.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Dalam pelayanan ada yang menjadi acuan dalam riset pemasaran adalah modal *servqual* (*service quality*). Service quality adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan pelanggan/pasien, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan pasien akan puas. Sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pelanggan merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan/pasien, baik sebelum transaksi, saat transaksi dan sesudah transaksi. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:

1. *Core service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya.
2. *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan.
3. *Supporting service*, adalah pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak "pesaing".

Dalam proses layanan ada tiga hal penting yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Penyedia layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada pelanggan, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

2. Penerima layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Penerima layanan atau disebut konsumen/pelanggan dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu:

a. Konsumen internal, adalah orang-orang yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau proses produk barang sejak dari perencanaan sampai dengan pemasaran, penjualan dan peng-administrasianya.
b. Konsumen eksternal, adalah semua orang yang berada diluar organisasi perusahaan, yang menerima layanan penyerahan barang atau jasa dari perusahaan.

3. Jenis dan bentuk layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan:

a. Pemberian jasa-jasa saja.
b. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang jasa.
c. Layanan yang berkaitan dengan kedua-duanya.

Pelayanan sangat memegang peranan penting dalam membangun citra positif bagi sebuah perusahaan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan jasa kesehatan. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka akan memberikan dampak positif bagi kemajuan perusahan itu sendiri.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan yang prima, Khususnya untuk organisasi pelayanan kesehatan, adalah sebagai berikut:

a. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
b. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera memutuskan untuk menerima pelayanan dari sebuah organisasi pelayanan kesehatan.
c. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.
d. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap organisasi pelayanan kesehatan karena telah memberikan pelayanan dengan baik dan benar.
e. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
f. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
g. Untuk mempertahankan pelanggan.[34]

2. Konsep Pelayanan Prima

a. *Attiude* (sikap)

Yaitu perilaku , sikap dan tingkah laku yang harus ditonjol kan oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan . seorang pegawai puskesmas terutama yang berada di petugas pelayanan terdepan seperti loket pendaftaran dan apotek harus mampu menghadapi pelanggn dengan senyuman.

[34]Herlambang susatyo, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*, (Yogyakarta: Gosyen Publishbing,2016), h. 13.

b. *Appearance* (penampilan)

Penampilan seorang pegawai baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non fisik mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas puskesmas oleh konsumen.

c. *Attenation* (perhatian)

Karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

d. *Action* (tindakan)

Karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyta yang harus di berikan dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen

e. *Accpuntability* (pertanggung jawaban)

Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau menimalkan kerguian atau ketidakpuasan pelanggan.[35]

C. Mutu Pelayanan

1. Pengertian Mutu Pelayanan

Defenisi mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Dengan demikian, yang dikatakan mutu disini adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan:

[35]Al Arief Nur Rianto, *Op. Cit*. h. 215-216.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

a. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

b. Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

c. Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

d. Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu.

Pengertian mutu dapat diartikan, kinerja untuk standar yang diharapkan oleh pelanggan. Titik temu kebutuhan pelanggan juga diartikan sebagai mutu yang pertama dan setiap waktu. Menyediakan pelanggan dengan jasa secara konsisten adalah pelayanan bermutu. Arti mutu tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi menyenangkan pelanggan, memberikan inovasi kepada pelangaan, dan membuat pelanggan menjadi kreatif.

Mutu dapat diketahui apabila sebelumnya telah dilakukan penilaian baik terhadap tingkat kesempurnaan, sifat, wujud, serta ciri-ciri pelayanan kesehatan, dan ataupun terhadap kepatuhan terhadap standar pelayanan. Dalam praktek sehari-hari melakukan penilaian mutu tidaklah mudah, karena tiap orang mempunyai latar belakang yang berbeda, serta mempunyai kepentingan masing-masing.

Lima dimensi yangdapat digunakan untuk mengevaluasi mutu jasa pelayanan, sebagaimana dikemukakan oleh Zeitham, Berry, dan Parasuraman (dalam Tjiptono dan Diana; 1996), yaitu:

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

a. Bukti Langsung (*Tangibles)*, yang meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan sarana komunikasi.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*), suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggapan.

c. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan.

d. Jaminan(*Assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

e. Empati, yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.[36]

2. Manfaat Mutu Pelayanan

Program menjaga mutu adalah suatu upaya yang dilakukan secara berkesinambungan, sistematis, objektif dan terpadu dalam menetapkan masalah dan penyebab masalah mutu pelayanan kesehatan berdasarkan standar yan telah ditetapkan, menetapkan dan melaksanakan cara penyelesaian masalah sesuai dengan kemampuan yang tersedia. Adapun manfaat dari program jaminan mutu, adalah:

a. Dapat meningkatkan efektifitas pelayanan kesehatan.

b. Dapat meningkatkan efisiensi pelayanan kesehatan.

c. Dapat meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

[36]Boediono, *Op. Cit*. h. 113-114.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

d. Dapat melindungi penyelenggara pelayanan kesehatan dan kemungkinan timbulnya gugatan hukum, pada saat ini sebagai akibat makin baiknya tingkat pendidikan masyarakat, maka kesadaran hukum masyarakat juga telah meningkat.

3. Mengukur Mutu Pelayanan Kesehatan.

Dalam mengukur mutu pelayan kesehatan dapat dibagi menjadi 2 elemen dasar mutu yaitu:

a. Layanan teknik (*technical care*), yaitu penerapan ilmu dan teknik kedokteran atau ilmu kesehatan lainnya ke dalam penanganan masalah kesehatan.

b. Layanan interpersonal(*interpersonal care*), yaitu manajemen interaksi sosial dan psikososial antara pasien dan praktisi kesehatan lainnya.

Ukuran mutu yang sering dipergunakan untuk mengukut mutu pelayanan, yaitu:

a. Proses pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur.

b. Petugas pelayanan memiliki kompetensi yang diperlukan.

c. Tidak bertentangan dengan kode etik.

d. Pelaksanaan pelayanan dapat memuaskan pelanggan, memuaskan petugas pelayanan.

e. Pelayanan mendatangkan keuntungan bagi lembaga penyedia layanan.

4. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan.

Menjaga mutu pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilaksanakan secara terus-menerus, sistematis, obyektif, dan terpadu dalam

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

menetapkan masalah dan penyebab masalah mutu pelayanan kesehatan berdasarkan standar yang telah ditetapkan, menetapkan dan melaksanakan cara penyelesaian masalah sesuai kemampuan yang tersedia, serta menilai hasil yang dicapai dan menyusun saran-saran tindak lanjut untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan.

Tujuan menjaga mutu pelayanan kesehatan dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Tujuan antara

Tujuan antara yang ingin dicapai oleh program menjaga mutu adalah diketahuinya mutu pelayanan. Jika dikaitkan dengan kegiatan program menjaga mutu, tujuan ini dapat dicapai apabila masalah mutu ditetapkan.

b. Tujuan akhir

Tujuan akhir yang dicapai oleh program menjaga mutu adalah semakin meningkatnya mutu pelayanan. Sesuai dengan kegiatan program menjaga mutu, peningkatan mutu yang dimaksud disini akan didapat, dicapai, apabila program penyelesaian masalah berhasil dilaksanakan.

Sasaran program menjaga mutu adalah pelayanan kesehatan yang diselenggarakan. Dalam praktek sehari-hari setiap Pelayanan Kesehatan terdapat empat unsur yang bersifat pokok yakni unsur masukan(*Input*), unsur proses (*Process*), unsur lingkungan (*Environment*), unsur keluaran (*Output*), maka hal ini lah yang menjadi sasaran program menjaga mutu.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5. Standar Mutu Pelayanan Kesehatan

Untuk mengukur tercapai atau tidaknya standar yang telah ditetapkan maka dipergunakan indikator, yaitu ukuran kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. Sesuai dengan peranan yang dimiliki oleh masing-masing unsur pelayanan kesehatan, standar dalam program menjaga mutu secara umum dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu:

1. Standar dengan pesyaratan minimal.

   Standar persyaratanminimal adalah yang menunjukkan kepada keadaan minimal yang harus dipenuhi untuk dapat menjamin terselenggaranya pelayanan kesehatan bermutu.

   a) Standar masukan.

      Dalam standar masukan ditetapkan persyaratan minimal unsur masukan yang diperlukan untuk dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu, yaitu jenis, jumlah, kualifikasi tenaga pelaksana, spesefikasi pada tenaga kesehatan , serta jumlah dana (standar tenaga, standar sarana).

   b) Standar lingkungan.

      Dalam standar lingkungan ditetapkan persyaratan minimal unsur lingkungan yang diperlukan untuk dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan bermutu, yaitu garis-garis besar kebijakan, pola orgaisasi serta sistem manajemen yang harus dipenuhi oleh setiap pelaksana pelayanan (standar organisasi dan manajemen).

c) Standar proses

Dalam standar proses ditetapkan persyaratan minimal unsur proses yang harus dilakukan untuk dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu tindakan medis dan tindakan non medis pelayanan kesehatan (standar tindakan).

2. Standar Penampilan minimal.

Standar penampilan minimal adalah yang menunjuk kepada penampilan pelayanan kesehatan yang masih dapat diterima. Untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan keempat standar ini perlulah dipantau serta dinilai secara obyektif dan berkesinambungan. Pemantauan dan penilaian standar ini diukur dari indikator yang sesuai, yang secara umum dapat dibedakan menjadai empat macam, yaitu indikator masukan, indikator proses, indikator lingkungan, serta indikator keluaran.

Dalam standar sehari-hari, indikator mutu pelayanan kesehatan sebenarnya hanya menunjuk pada indikator keluaran, namun karena pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan hasil interaksi dari unsur masukan dengan unsur lingkungan dan proses, menyebabkan ukuran pelayanan kesehatan bermutu sering dikaitkan pula dengan ketiga indikator tersebut. Dengan kata lain, indikator masukan, indikator proses, indikator lingkungan yang sebenarnya lebih menunjukkan kepada faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan.

Menurut Azwar (1996), syarat pokok dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, adalah:

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a) Tersedia dan berkesinambungan.

Syarat pokok pertama pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan tersebut harus tersedia di masyarakat serta bersifat berkesinambungan. Artinya semua jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan mudah dicapai oleh masyarakat.

b) Dapat diterima dan wajar.

Syarat pokok kedua pelayanan kesehatan yang baik adalah apa yang dapat diterima oleh masyarakat serta bersifat wajar. Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan adat istiadat, kebudayaan, keyakinan, kepercayaan masyarakat dan bersifat wajar.

c) Mudah dicapai

Syarat pokok ketiga pelayanan yang baik adalah yang mudah dicapai oleh masyarakat. Pengertian ketercapaian yang dimaksud disini terutama dari sudut lokasi.

d) Mudah dijangkau.

Syarat pokok pelayanan kesehatan yang keempat adalah mudah dijangkau oleh masyarakat. Pengertian keterjangkauan disini terutama dari sudut biaya dan jarak. Untuk mewujudkan keadaan seperti ini harus dapat diupayakan pendekatan sarana pelayanan kesehatan dan biaya kesehatan diharapkan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e) Bermutu

Syarat pokok pelayanan kesehatan yang kelima adalah yang bermutu. Pengertiaan mutu yang dimaksud adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaranya sesuai dengan kode etik serta yang telah ditetapkan.[37]

D. Pelayanan dalam Islam

Ketentuan Allah SWT merupakan suatu sistem hidup yag lengkap dan komprehensif. Islam tidak hanya mengatur hubungan dan interaksi antara manusia dengan Allah (*hablum minallah*) yang terlihat melalui ibadah ritual , namun juga mengatur hubungan anatar dan interaksi sesama manusia (*hablum* minannas), serta hubungan dan interaksi antara manusia dengan makhluk lain termasuk alam dan lingkungan.

Islam sebagai pedoman hidup dan berkehidupan yang dikeluarkan langsung oleh pemegang otoritas tunggal, Allah SWT, mencakup 3 (tiga) aspek, yaitu:akidah, syariah, dan akhlak yang tidak dapat dipisahkan antara satu dengan yang lainnya.

Substansi dari akidah adalah keimanan, sementara ketentuan syariah yang universal dan komprehensif yang mencakup seluruh aspek kehidupan manusia dengan Allah SWT. Akhlak sering disebut *ihsan*(baik), akhlak dalam islam

[37]*Ibid*.h. 74-80.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

mengatur hubungan manusia dengan Allah, dengan Rasul, dengan sesama manusia dan alam serta dengan dirinya sendiri

Akidah (iman), syariah, dan akhlak (ihsan) terkait satu sama lain, tidak bisa dipisahkan. Karena ketiganya diperlukan untuk membentuk kepribadian yang utuh pada diri seorang muslim. Bila diibaratkan sebuah bangunan, akidah (iman) merupakan fondasi untuk dapat tegaknya bangunannya, sisi lain bangunan tidak dapat tegak tanpa ada tiang-tiang penyangganya, yakni syariah. Artinya, iman itu menuntut pengalaman sehingga akan membuahkan akhlak yang baik[38]. Hal ini diungkapkan secara tegas dalam firman Allah dalam surat Al-Baqarah:208.

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ ٱدۡخُلُواْ فِي ٱلسِّلۡمِ كَآفَّةٗ وَلَا تَتَّبِعُواْ خُطُوَٰتِ ٱلشَّيۡطَٰنِۚ إِنَّهُۥ لَكُمۡ عَدُوّٞ مُّبِينٞ ٢٠٨

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam keseluruhannya, dan janganlah kamu turut langkah-langkah setan. Sesungguhnya setan itu musuh yang nyata."(QS. Al-Baqarah:208)

Dalam pandangan islam, pelayanan merupakan segala sesuatu harus dilakukan dengan benar, rapi, tertib, dan teratur. Prosesnya harus baik. Segala sesuatu tidak boleh dikerjakan secara asal-asalan. Hal ini merupakan prinsip utama ajaran Islam.

[38]Nurhayati Sri, *Akuntansi Syariah Di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2015), Ed.4, 13-19.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Profesional dan terampil.

Didalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, karyawan harus bekerja secara profesional dan terampil. Sifat profesional digambarkan dalm Al-qur'an surah Al-Isra ayat 84 yang berbunyi:

قُلۡ كُلّٞ يَعۡمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِۦۖ فَرَبُّكُمۡ أَعۡلَمُ بِمَنۡ هُوَ أَهۡدَىٰ سَبِيلٗا ٨٤

Artinya: *katakanlah :masing-masing bekerja menurut bentuknya (bakatnya), Tuhanmu lebih mengetahui orang yang mendapat jalan yang terlebih baik"*(QS. Al Isra: 84)

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap orang yang bekerja itu sesuai dengan kemampuannya. Artinya seseorang harus bekerja dengan penuh ketekunan dan mencurahkan semua keahliannya. Maka apa saja yang dilakukan seseorang dalam bekerja yang sesuai dengan keahliannya maka akan menghasilkan hal-hal yang optimal.

2. Bersikap ramah tamah dan mudah senyum.

Disamping memberikan pelayanan yang baik, para karyawan juga dituntut untuk memiliki sikap ramah dan mudah tersenyum. Dengan tersenyum maka akan melahirkan cinta, kasih sayang dan orang lain akan merasa lebih dihargai. Dalam meningkatkan pelayanan yang baik perusahaan membutuhkan Sumber Daya untuk menjalankan kegiatan perusahaan tidak dapat dilihat sebagai bagian yang berdiri sendiri, tetapi harus dilihat sebagai satu kesatuan yang tangguh membentuk suatu sinergi.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Memberikan usaha yang baik.

Islam juga mengejarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik, baik berupa barang maupun jasa, maka hendaknya memberikan barang atau jasa yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Hal ini sebagaimana firman Allah swt:

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَٰتِ مَا كَسَبۡتُمۡ وَمِمَّآ أَخۡرَجۡنَا لَكُم مِّنَ ٱلۡأَرۡضِۖ وَلَا تَيَمَّمُواْ ٱلۡخَبِيثَ مِنۡهُ تُنفِقُونَ وَلَسۡتُم بِـَٔاخِذِيهِ إِلَّآ أَن تُغۡمِضُواْ فِيهِۚ وَٱعۡلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ٢٦٧

Artinya: *Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya, melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji*. (Qs. Al-Baqarah, Ayat: 267)

4. Saling tolong-menolong, membantu dalam perbuatan kebaikkan dan ketakwaan.

Dalam melaksanakan pelayanan yang baik terhadap orang lain, hendaknya saling tolong-menolong dan membantu dalam perbuatan kebaikan dan ketakwaan. Firman Allah swt:

وَتَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡبِرِّ وَٱلتَّقۡوَىٰۖ وَلَا تَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡإِثۡمِ وَٱلۡعُدۡوَٰنِۚ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَۖ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلۡعِقَابِ ٢

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Artinya: ,,, *dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksanya-Nya.* (Qs. Al-Maidah: 2)

5. Berlaku adil.

Memperlakukan pelanggan dengan adil merupakan perlakuan pelayanan yang dituntut etika bisnis dalam islam.[39]Nabi Muhammad saw menyatakan bahwa usaha yang paling baik adalah berbuat sesuatu dengan tangannya sendiri dengan syarat jika dilakukan dengan baik dan jujur.Kalimat *amalu ar-rijalu biyadihi* dalam hadits tersebut yang berarti usaha seseorang dengan tangannya dapat dimaknai dengan bisnis, karena dengan melakukan sesuatu dengan tangannya berarti seseorang dituntut dapat menciptakan sesuatu dan dapat memanfaatkan peluang dan kemampuan yang dimiliki. Maksudnya seorang muslim hendaknya melakukan usaha dengan menciptakansesuatu berdasarkan kemampuan yang dimiliki, berkarya tanpa henti untuk berinovasi, memanfaatkan peluang yang ada, agar dapat mencapai keuntungan yang optimal.[40]

[39]Buchari Alma, *Dasar-dasar Bisnis dan Pemasaran*, (Bandung: Alfabeta, t.th), h. 59.

[40]Aziz Abdul, *Etika Bisnis Perspektif Islam, Implementasi Etika Islami untuk Dunia Usaha*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 112.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU